

Relatório de Sustentabilidade 2024

lwsa

Sumário

03 SOBRE O RELATÓRIO

04 MENSAGEM DAS LIDERANÇAS

06 QUEM SOMOS

A LWSA

Unidades de negócios e marcas

Materialidade

Metas 2030

Destaques

19 GOVERNANÇA

Estrutura de governança

Ética e integridade

Gestão de riscos

Segurança da informação

Inovação

57 RELACIONAMENTO COM STAKEHOLDERS

Mapa de *stakeholders*

Gestão de pessoas

Relacionamento com o cliente

Cadeia de fornecedores

Relacionamento com a comunidade

90 GESTÃO AMBIENTAL

Energia

Mitigação e adaptação às mudanças climáticas

Gestão de resíduos

98 DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL

Desempenho operacional

Desempenho econômico

104 ANEXOS

Colaboradores

Diversidade

Emissões de GEE

124 SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

129 VERIFICAÇÃO EXTERNA

131 INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

131 CRÉDITOS



Sumário
interativo



Sobre o Relatório

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

O Relatório Anual de Sustentabilidade da LWSA chega à sua quarta edição, referente ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024. Nesta publicação reportamos, com transparência e atenção às melhores práticas, nossas principais realizações no período, dentro da nossa estratégia de avançar em ações sustentáveis no tripé governança, social e meio ambiente, e de nosso propósito de gerar impacto positivo à sociedade.

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 –, e está alinhado aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas (ONU).

Esta publicação reúne informações sobre as atividades exercidas pelas em-

presas operacionais que compõem nosso ecossistema, pelas quais atuamos no mercado de forma explícita: LWSA S/A; Síntese; Bagy; Bagy Sul; Credisfera; Samurai Holding; LwTelecom; Wake Commerce; It Capital (Delivery Direto); CPlug; Yapay; Octadesk; LwCommerce; Wake Creators; Lwk; Cyberweb; LwVentures; Organisys Payments; PagCerto; Ideris; Melhor Envio; Samurai Desenvolvimento; e Vindi Pagamentos.

Todas as unidades de negócio são hoje controladas pela LWSA. As aquisições

realizadas até o momento foram integralmente incorporadas pela LWSA.

As informações divulgadas neste relatório, bem como toda iniciativa e deliberação relacionada ao tema ESG, são analisadas e aprovadas pelo Conselho de Administração (CA), nosso mais alto órgão de governança. O relato também passou por verificação externa, processo realizado de forma independente da LWSA.

Em caso de dúvidas ou sugestões sobre este relatório, sugerimos entrar em contato com: ri@lwsa.tech.

Ferramentas de leitura

Sumário Interativo

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

Link externo

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



Princípios do Pacto Global relacionados



ODS relacionadas

(veja na página XX)
Link interno



Rafael Chamas
CEO da LWSA



Nosso compromisso com inovação, sinergia entre as marcas e eficiência operacional nos permitiu avançar significativamente em 2024. Mais do que integrar soluções, fortalecemos uma cultura corporativa única, com foco na experiência do cliente, responsabilidade socioambiental e geração de valor sustentável para o ecossistema LWSA.



Mensagem das lideranças

GRI 2-22

Reconhecemos o valor da sinergia. Um bom sistema é aquele que se conecta a outros, unindo soluções, processos, ferramentas, informações e serviços. Aplicar este conceito é fundamental em diferentes aspectos da nossa vida: impossível falar em práticas ESG sem sinergia, assim como seria unimaginável pensar no equilíbrio e bem-estar coletivo sem ela.

Em 2024, em especial, pudemos fortalecer este conceito na LWSA, na consolidação do nosso ecossistema, na interação de nossas marcas e na conexão entre nossos serviços e soluções. Tudo isso pensando não apenas em resultados, mas principalmente na nossa razão de existir: as pessoas.

Somos uma companhia que realiza um serviço essencial para a economia brasileira, temos como missão apoiar o empreendedorismo no Brasil. Nosso objetivo é contribuir com o desenvolvimento do país e gerar empregos, impulsionando o varejo e os

empreendedores na abertura e expansão de seus negócios. Mesmo em um cenário desafiador, seguimos investindo fortemente em alta tecnologia, tornando-a acessível para pequenos e médios empreendedores, pessoas e empresas com pouca condição de utilizá-la, viabilizando acesso de forma simples e barata. Como resultado, houve um crescimento significativo da nossa base de clientes relevantes nesse período.

Ao longo do tempo, tivemos como estratégia realizar aquisições com uma visão muito clara: agregar cada vez mais valor aos nossos clientes. Começamos apoiando-os na criação de um site e, em seguida, oferecendo a oportunidade de criar uma loja virtual para vender seus produtos. Passamos a disponibilizar soluções de logística, ERP/PDV, garantindo-lhes, assim, um posicionamento mais competitivo no mercado, além da possibilidade de contar com meios de pagamento como cartão

de crédito, boleto, Pix, dentro da sua plataforma de e-commerce.

Tudo o que realizamos tem o intuito de atender o nosso cliente. Com este objetivo, conseguimos identificar as ferramentas que ele mais usa, aperfeiçoar ou criar soluções. Somos uma companhia que não para de investir em inovação. Contamos com um time de colaboradores, executivos e empreendedores que, dentro da Empresa, estão sempre atentos aos feedbacks dos clientes, trazendo ideias novas, com o propósito de continuar agregando valor.

Não oferecemos apenas um produto, mas um portfólio diversificado que inclui ERP/PDV, e-commerce, logística e pagamento. Essa diversidade de atuação é o que nos diferencia. Somos resilientes às crises, dado que, ao longo dos últimos 26 anos, enfrentamos momentos desafiadores na economia do Brasil. Nosso modelo de negócio é muito sustentável, seja por produtos líderes ou consolidados, seja por parte em assinatura. Foi assim que conquistamos uma importante presença no mercado de e-commerce brasileiro, com mais de 20% de participação.

Em 2024, tivemos um importante avanço na nossa governança. Revimos, aprimoramos e uniformizamos processos, reestruturamos áreas, unificamos nossa Gerência de Recursos Humanos, disseminando melhores práticas

dentro das empresas e criando, assim, uma cultura única. Padronizamos políticas de saúde, de atendimento, de benefícios, de iniciativas de sustentabilidade, entre outras, e realizamos campanhas de forma mais estruturada.

Como resultado de um planejamento sucessório consistente, em 2024 realizamos a transição na posição de CEO da LWSA, um processo conduzido com maturidade, experiência e parceria. Evuimos significativamente em eficiência e em processos, cientes de que todo crescimento exige uma boa estruturação. Portanto, foi isso que fizemos, para continuar no ritmo de desenvolvimento que queremos alcançar de forma consistente, robusta e sustentável.

Referindo-nos ao desempenho do ano, a LWSA apresentou, em 2024, ganhos importantes em produtividade, refletidos nas margens bruta e EBITDA, que mostraram importante expansão em comparação aos períodos anteriores e consistente performance nos seus indicadores operacionais, que, apesar do cenário macroeconômico para o varejo e e-commerce no Brasil, mantêm uma importante linha de crescimento.

Somos uma empresa que segue ganhando eficiência e escala. Conseguimos melhorar nossos índices de rentabilidade, de margem e de geração de caixa, o que resultou em ganhos significativos para nossos investidores e acio-

nistas. Em 2024, realizamos um movimento muito relevante na distribuição de dividendos e recompra de ações, o que, de forma resumida, reflete nosso compromisso em reinvestir na Companhia.

Olhando para o futuro, em uma visão de curto prazo, continuaremos a extrair muito valor do que já possuímos. No médio prazo, devemos continuar expandindo nossos negócios para clientes e áreas novas. Já no longo prazo, devemos investir em novos produtos e serviços. Do ponto de vista financeiro, nosso objetivo é garantir atendimento e apoio aos nossos clientes, fazendo com que cresçam e prosperem em seus negócios, e conseguir ter sustentabilidade para financiar esse crescimento e investimento em inovação. Assim, geramos valor para a Companhia, para nossos clientes e, também, para a sociedade.





QUEM SOMOS

A LWSA

GRI 2-1

Somos compostos por 11 unidades de negócio e 14 marcas, formando hoje um ecossistema de soluções que acompanha toda a jornada de digitalização dos empreendedores, independentemente do seu segmento ou porte, com o objetivo de ajudar negócios a nascerem e prosperarem por meio da tecnologia.

Temos um modelo de negócio muito sustentável, seja por produtos líderes e produtos consolidados, seja por assinatura. Entre os serviços estão: plataforma de e-commerce; ERP (Enterprise Resource Planning); integração com *marketplace*; PDV (Ponto de Venda); recorrência; geração de *leads*; pagamentos; crédito e logística; entre outros.

Atualmente, figuramos como um dos maiores grupos de tecnologia do Brasil. Ao longo de 26 anos de atuação, 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. Nossa trajetória de negócio começou com a Locaweb, em 1997, com um único servidor alocado na Califórnia (EUA) em

plataforma Windows. Depois, lançamos o serviço de hospedagem de sites também em plataforma Linux.

Em fevereiro de 2020, a Locaweb (LWSA3) abriu capital na Bolsa de Valores do Brasil. Com os investimentos arrecadados, realizamos aquisições estratégicas, de empresas que complementam nosso portfólio de soluções. Continuamos focados em inovação, procurando sempre antecipar as demandas do mercado e de nossos clientes.

No final de 2023, deixamos o nome Locaweb Company, para assumirmos a nova marca. Além de ser a abreviatura da Empresa nas ações negociadas na B3 desde o início

– uma grande conquista na nossa trajetória –, a marca LWSA também reforça o senso de pertencimento e unidade, criando uma cultura corporativa integrada. Ela representa, de forma mais evidente para o mercado, o nosso portfólio de soluções, nas nossas cinco verticais de negócios.

Nossa sede está localizada em São Paulo e contamos com unidades de negócio espalhadas por outras sete cidades brasileiras: Marília (SP); Belo Horizonte (MG); Curitiba (PR); Porto Alegre (RS); Novo Hamburgo (RS); Pelotas (RS); e Bento Gonçalves (RS).





Nossos valores

Nossos valores são mais do que princípios internos – são a base da forma como atuamos, com responsabilidade, ética e impacto positivo. A paixão pelo que fazemos, aliada à criatividade, curiosidade e persistência, nos impulsiona a transformar ideias em ações concretas, sempre com qualidade e foco em resultados sustentáveis.

Valorizamos o trabalho em equipe, a honestidade e a colaboração como princípios que fortalecem nossa cultura e ampliam nosso alcance. Acreditamos que o sucesso é coletivo, que um ambiente leve favorece a inovação e que fazer bem-feito é um compromisso com todos os nossos públicos. Esses valores orientam nossa jornada e reforçam nosso papel na construção de um futuro mais justo e sustentável.

Valorizamos o trabalho em equipe, a honestidade e a colaboração como princípios que fortalecem nossa cultura e ampliam nosso alcance.

Reposicionamento de marca

Comemoramos, com a publicação deste relatório, nosso primeiro ano como ecossistema LWSA. Em 2024, iniciamos a consolidação da marca com o projeto de incorporação das unidades de negócio para o ecossistema LWSA, um movimento que vai além da sinergia operacional entre produtos. Trata-se também de uma integração administrativa, com a criação de um centro de serviços compartilhados, unificação de áreas e uma maior integração dentro da nossa Companhia.

Com este processo de incorporação das subsidiárias (que foram adquiridas desde o IPO) à Holding LWSA, as unidades de negócio são tratadas como filiais, como um único CNPJ, facilitando as questões contábeis, financeiras, societárias e burocráticas.

O reposicionamento da marca demandou, também, uma importante reestruturação organizacional na gestão de recursos humanos, integrando e simplificando as diferentes áreas de RH de cada empresa adquirida, para a construção de algo único que permitisse melhor gestão, conexão e eficiência.

Este reposicionamento foi planejado para atender aos seguintes objetivos:

- Impulsionar o sucesso de clientes, por meio de uma jornada mais integrada;
- Otimizar os indicadores do nosso negócio;
- Potencializar a estratégia adotada de *cross-selling*;
- Aumentar nossa receita média por tíquete;
- Reduzir taxas de cancelamento;
- Minimizar custos de aquisição de clientes, ao permitir que eles vislumbrem e experimentem todas as oportunidades de soluções que oferecemos para seus empreendimentos.

Hoje, somos um ecossistema de possibilidades – tanto para os clientes e potenciais clientes, quanto para os colaboradores, que ampliam seu escopo de oportunidades profissionais, com mobilidade entre as diversas empresas da LWSA.

Contamos com uma estrutura de governança sólida e, em 2024, conduzimos o planejamento sucessório do nosso CEO com forte alinhamento entre nossas áreas de negócio. Tivemos também mudanças voltadas a intensificar nosso olhar sobre o Planejamento Estratégico da LWSA 2025-2029, no qual definimos o que queremos realizar e os resultados que buscamos alcançar nos próximos 5 anos.

Ao longo de 2024, tivemos reuniões mensais de planejamento de negócios, definição de indicadores, métricas e reportes, além da construção de *dashboards* que nortearão nossas ações nos próximos anos. Foram definidos, também, índices de performance – pensando na sinergia das unidades, uma das nossas prioridades, para garantir melhores resultados. Nosso objetivo é olhar cada vez mais para o cliente, oferecendo-lhe uma cesta de produtos e serviços mais completa e aderente às suas necessidades.

Unidades de negócios e marcas

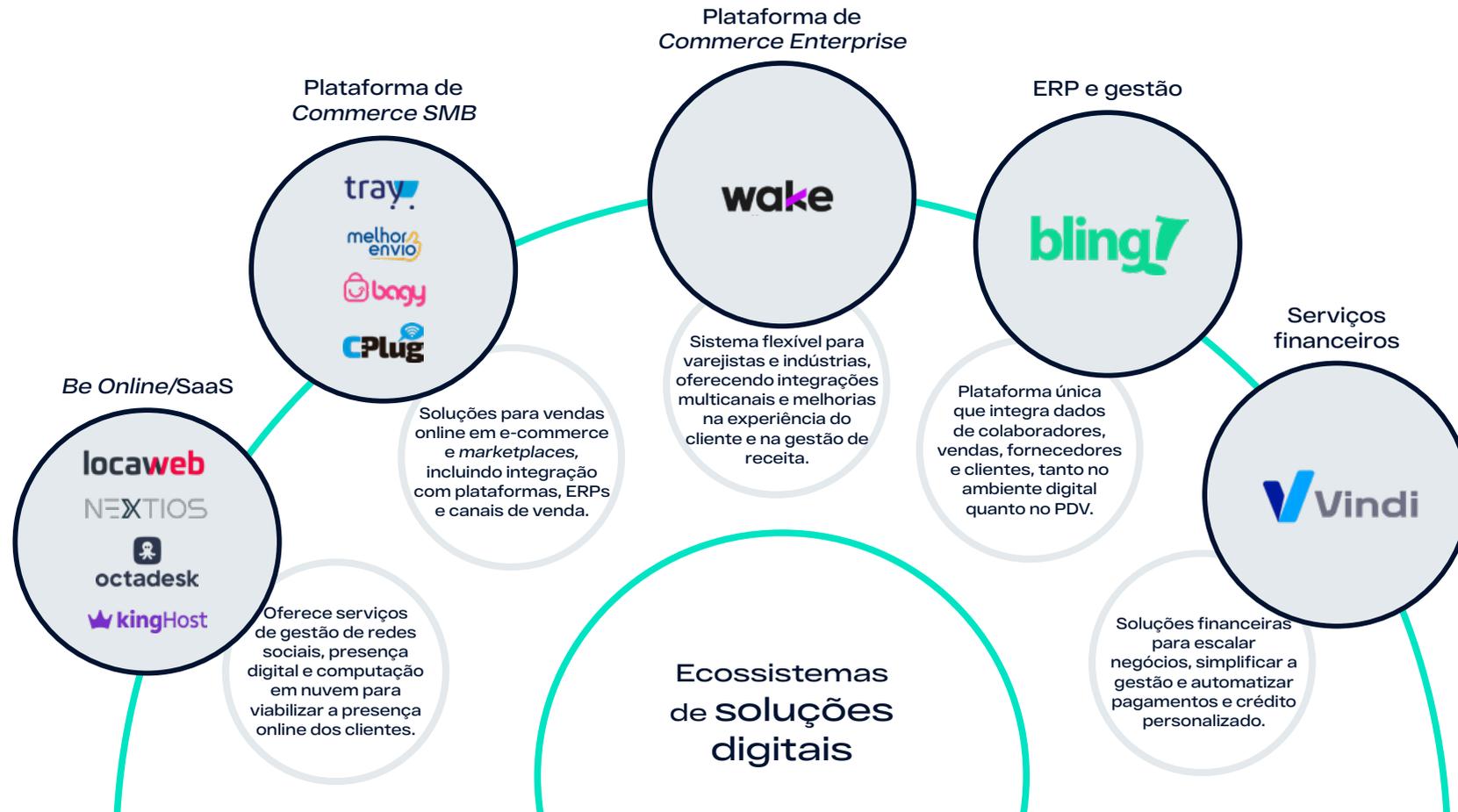
GRI 2-6

Na LWSA, nosso cliente vê sua empresa nascer e crescer, com o apoio de todas as ferramentas que oferecemos para que prospere no meio digital, seja por meio de canais de vendas, maior efici-

ência na gestão de sua logística, melhor gestão do seu fluxo de caixa, por meio do ERP, e acesso a crédito quando necessário, visando a expansão de seus negócios.

Somos um ecossistema em constante crescimento, e atualmente detemos 22% do mercado de e-commerce. Atuamos em dois grandes segmentos de negócios, o *Be-Online* e *Software as a Service & Solutions*

(*BeOnline/SaaS*) e o *Commerce*; subdivididos em cinco macro segmentos da nossa estrutura organizacional, nossas verticais de negócios.



Nota: Ilustração refere-se a organização das unidades de negócio em 2024.

Materialidade

GRI 3-1, 3-2

Elaboramos, em 2024, nossa segunda Matriz de Materialidade, por meio de um processo estruturado e aprofundado, com apoio de consultoria especializada. Esse trabalho considerou referências externas, documentos internos e *benchmarking* com pares do setor, além de entrevistas com lideranças estratégicas do negócio, pesquisa com *stakeholders* internos e externos, avaliação de impacto, calibração com C-Level e aprovação em Comitê de Recursos Humanos.

O processo seguiu a metodologia da Norma GRI e os princípios da dupla materialidade, abrangendo tanto a materialidade de impacto, quanto a materialidade financeira. Este estudo teve como objetivo garantir que os temas identificados refletissem tanto a realidade do nosso negócio quanto as expectativas dos *stakeholders*.

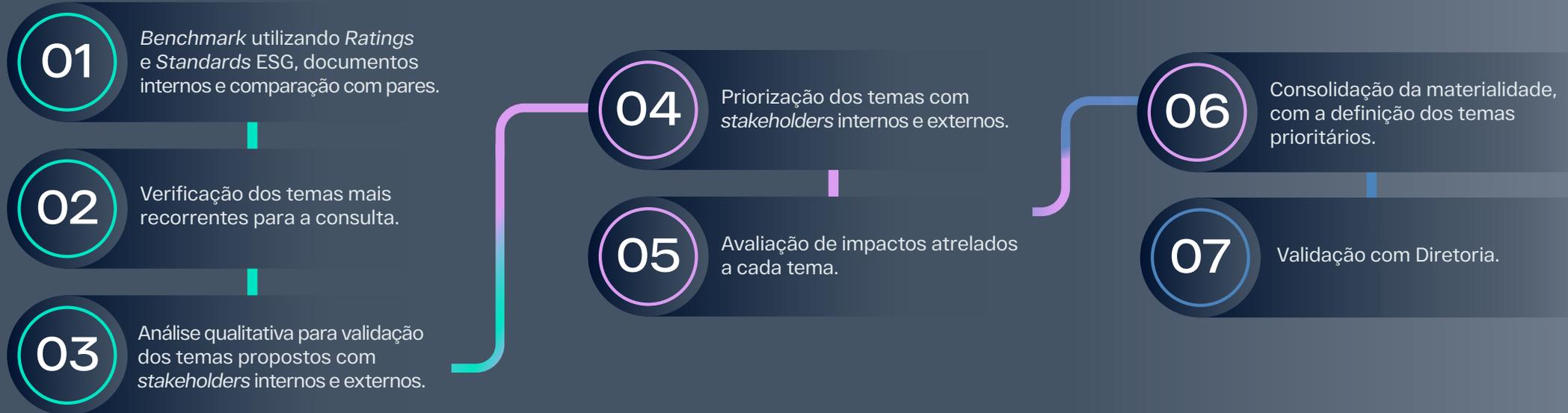
Iniciamos o estudo de materialidade analisando *frameworks* de mercado e diretrizes globais amplamente conhecidas, como GRI, SASB, MSCI, *World Economic Forum*, *Sustainalytics* etc., bem como *benchmarking* das matrizes de concorrentes relevantes para o nosso negócio e análise de documentos internos, tais como Formulário de Referência, Matriz de Riscos e estudos de

mídia. Essas fontes nos ajudaram a identificar os temas ESG mais frequentemente destacados no mercado e na LWSA, criando a base para a consulta pública – realizada com Conselho de Administração, Diretoria, investidores, pessoas colaboradoras, fornecedores, clientes, parceiros, comunidade e ONGs.

A lista de temas foi validada com partes interessadas relevantes para o negócio. Também coletamos a percepção dessas partes em relação a vários assuntos, como principais impactos aos quais estamos expostos, aos pontos positivos da nossa gestão e oportunidade de evolução frente ao mercado.



Etapas do processo



Temas materiais LWSA 2024:



Governança responsável
(Ética, Conformidade, Governança corporativa e Transparência);



Segurança da informação
(Proteção e privacidade de dados);



Experiência do cliente
(Foco na satisfação do cliente);



Jornada do colaborador
(Atração, desenvolvimento e retenção; Saúde e bem-estar);



Inovação e tecnologia
(Foco em empreendedorismo).

Estudo de impactos

Realizamos nosso estudo de impactos paralelamente ao processo de materialidade, permitindo a identificação dos impactos positivos e negativos mais relevantes das nossas atividades e relações de negócio na economia, no meio ambiente, nas pessoas e no próprio negócio.

Tema material	Descrição	Impactos
 <p>Governança responsável Indicadores: GRI 3, 3-3, 205, 205-2, 205-3</p>	<p>Conjunto de processos, costumes, políticas, leis, regulamentos e instituições que regulam a maneira como uma empresa é dirigida, monitorada e incentivada, incluindo como os aspectos ESG são considerados na gestão. Inclui a composição e remuneração do conselho deliberativo e executivos, bem como a transparência na prestação de contas e no relacionamento com o público de interesse. Aborda também as questões relacionadas à ética, integridade e anticorrupção, e as medidas e mecanismos aplicados pela Companhia para gestão do tema.</p>	<ul style="list-style-type: none"> (+) Fomento dos princípios éticos e morais que regem a Empresa, propiciando maior coesão entre os membros da equipe e um ambiente mais harmonioso e colaborativo. (+) Construção de uma imagem positiva da Organização perante acionistas, clientes, parceiros e a sociedade em geral, com normas claras sobre comportamentos e interações, assim como canal de denúncia anônima para casos de desvios de conduta. (-) Sanções, multas, suspensão de atividades e responsabilização (civil, administrativa), decorrentes de ausência de mecanismos de combate à corrupção e prevenção à lavagem de dinheiro. (+) Melhora na qualidade das tomadas de decisão, evitando ilegalidades e reduzindo os conflitos. (+) Maior transparência e clareza nos processos internos e na atribuição de responsabilidade, aumentando a credibilidade junto aos <i>stakeholders</i>. (+) Atração de talentos e novos investimentos, propiciando melhora na eficiência interna e maior valor agregado. (+) Manutenção da Empresa operando com padrões aceitáveis de segurança, responsabilidade socioambiental e conformidade legal.
 <p>Segurança da informação Indicadores: GRI 3, 3-3, 418, 418-1</p>	<p>Ações e medidas para o bom funcionamento de sistemas internos e segurança de informações corporativas e de associados na rede de dados, prevenindo ameaças ou ataques cibernéticos. Privacidade e segurança dos dados dos clientes, garantindo atendimento além da conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).</p>	<ul style="list-style-type: none"> (-) Vazamento de dados de clientes ou colaboradores. (-) Falta de documentação e formalização de processos de acordo com LGPD. (-) Ausência de expurgo de dados. (+) Políticas de tratamento de dados. (+) Adequação contratual à LGPD. (+) Canal de Comunicação aos titulares de dados.

Tema material	Descrição	Impactos
 <p>Experiência do cliente Indicadores: GRI 3; 3-3</p>	<p>Questões relacionadas à satisfação e experiência do cliente pelo produto/serviço prestado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> (+) Auxílio à digitalização do cliente e início da transição para o online. (+) Evolução nos índices de satisfação. (-) Perda de cliente devido à indisponibilidade dos serviços/produtos.
 <p>Jornada do colaborador Indicadores: GRI 3, 3-3, 404, 401-1, 404-2</p>	<p>A atração e a retenção de talentos estão relacionadas aos benefícios e condições de trabalho que a Companhia oferece às pessoas. Estas condições são refletidas nas taxas de contratação e rotatividade. Envolve também a capacitação de colaboradores para desenvolver e aprimorar habilidades e conhecimento no trabalho.</p>	<ul style="list-style-type: none"> (+) Atualização constante de competências e habilidades necessárias para a Companhia. (+) Colaboradores capacitados se tornam mais atrativos para o mercado e buscam novas oportunidades. (+) Melhoria na experiência do cliente com colaboradores mais capacitados. (-) Aumento de custos com o processo de recrutamento e seleção. (+) Aumento do engajamento. (+) Equipe capacitada. (-) Não atingimento da cota PcD. (+) Avanços na representatividade de mulheres, pessoas não brancas, pessoas transgênero e geracional. (-) Baixa presença de pessoas negras em cargos de alta liderança e conselho. (+) Comitê I&D (voluntariado corporativo). (-) Aumento da sinistralidade/ocorrências no plano de saúde. (-) Aumento no absenteísmo.
 <p>Inovação e tecnologia Indicadores: GRI 3; 3-3</p>	<p>Inovação dos processos da Companhia, adoção de novas tecnologias, pesquisa e desenvolvimento (P&D), transformação digital de processos e produtos. Ações da LWSA para a promoção do empreendedorismo com os clientes e nas comunidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> (+) Expansão de mercado. (+) Aumento da competitividade. (+) Contribuição para o aprimoramento do negócio dos clientes. (+) Capacitação do mercado. (+) Inclusão digital. (+) Incentivo à formalização de negócios.

Metas 2030

GRI 3-1, 3-2

Nossas ações em 2024 foram norteadas por análises e estudos de cenários realizados em 2023, visando o alcance das metas 2030, descritas a seguir:

Metas ambientais

Ser uma companhia carbono neutro, ou seja, ter todas as operações com seus Gases de Efeito Estufa neutralizados.

Já realizamos a compensação dos GEE, por meio da compra de créditos de carbono, e realizamos o mapeamento do Escopo 3 para avançarmos nessa direção.

ODS relacionadas:



Metas sociais

Igualdade salarial: zerar a disparidade salarial por gênero, raça ou etnia.

Estamos realizando um estudo quantitativo detalhado para compreender as diferenças salariais relacionadas a gênero e raça, isolando fatores como tempo de casa e desempenho, em todos os nossos níveis hierárquicos e unidades. Além disso, estamos redesenhando nossa estrutura de cargos e salários (leia mais na página 36).

ODS relacionadas:



Combater a disparidade por meio do ensino de qualidade: acreditamos na educação como uma ferramenta essencial para a redução das desigualdades. Nossas iniciativas educativas são voltadas ao desenvolvimento da comunidade (leia mais na página 86). Patrocina-mos e incentivamos novas ideias, com o propósito de ampliar oportunidades e gerar impacto positivo.

ODS relacionadas:



Metas de governança

Mapear 100% da cadeia de abastecimento: nosso compromisso é monitorar eventuais violações de direitos humanos ou práticas de corrupção na nossa cadeia de fornecedores, assegurando conformidade à legislação e às regulações vigentes. Em 2024, contratamos um sistema de compras que ajuda a avaliar riscos, *compliance* e critérios ESG dos nossos fornecedores (leia mais na página 85).

ODS relacionadas:



Destques



1º ano

de integração das
unidades de negócios.

22,3%

de crescimento na receita de
assinatura de plataformas de
e-commerce em 2024.



+ R\$ 190 mi

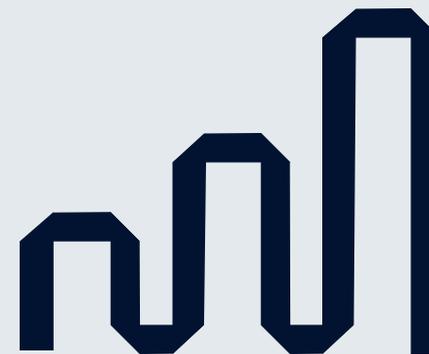
distribuídos aos acionistas,
por meio de recompra de
ações e pagamento de
dividendos.

3 p.p.

de expansão na nossa
margem EBITDA ajustada,
frente a 2023.



Simplificação da estrutura de oferta de produtos e integração
para uma **melhor experiência e jornada do cliente.**



**Obtenção, em
pagamentos e soluções
financeiras,** da
homologação do Banco
Central para atuação como
Instituição de Pagamento
(IP), passando a oferecer o
produto de conta digital.

Ampliação da atuação
das plataformas de
e-commerce, para uma
solução omnicanal
completa.



Processo

de reestruturação
da Squid, atual Wake
Creators.

Conquistas de 2024



- Destaque no Índice de Diversidade da B3 (IDIVERSA B3).

- *Great Place to Work* - rankings de diversidade:

- Étnico-racial: 8º lugar;

- LGBTQIAPN+: 10º lugar;

- Mulher: 22º lugar.



- Prêmio ABComm de Inovação Digital 2024: 2º lugar no ranking das três melhores empresas no segmento de Solução Financeira para E-commerce.
- Prêmio B2B Awards 2024 na categoria Ferramentas para E-commerce.



- GPTW: 12ª Melhor Empresa de Tecnologia da Informação.
- GPTW: 3º lugar ranking SP.
- GPTW: 16º lugar ranking Brasil.
- FEEEx: 2º lugar ranking médio porte (no total foram 65 empresas premiadas nesse setor).
- Feex: 4º lugar Tecnologia e Computação (no total, foram 17 empresas premiadas nesse setor).



- **Certificada RA1000** (máxima reputação) no Reclame Aqui.
- **Tetracampeã do Prêmio Reclame Aqui** (a mais importante premiação de reconhecimento de atendimento e reputação do Brasil).



- **Selo RA1000 no Reclame Aqui.**



- **TOP Emerging Partner** pela Imperva.



- **Reconhecida como Super Integradora iFood 2024.**

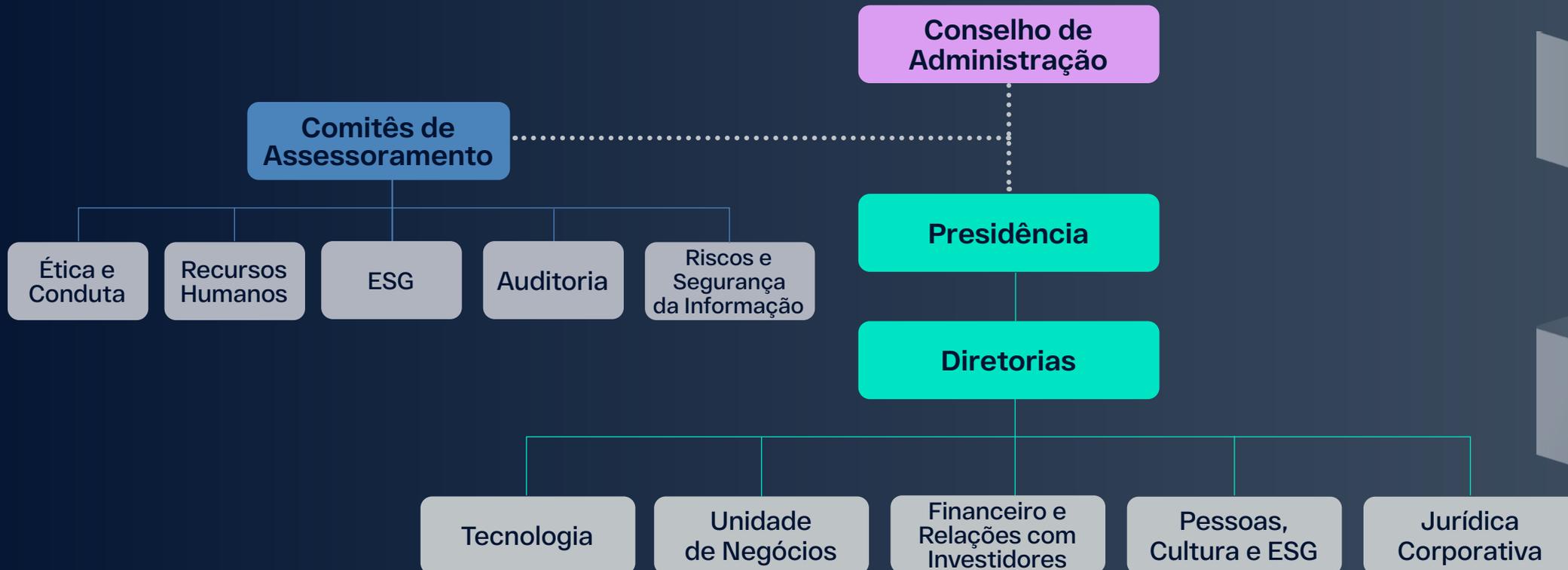


GOVERNANÇA

Estrutura de governança

GRI 3-3 Tema material: Governança corporativa e conformidade

Listados na B3 no mais alto segmento de governança corporativa do Brasil, o Novo Mercado, seguimos rigorosamente 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.



Conselho de Administração

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

Ocupando o mais alto grau de governança, 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, pela supervisão da gestão da Diretoria, além de responder, também, pela avaliação e orientação da devida diligência para identificar e gerenciar riscos e oportunidades, inclusive nos pilares ESG.

O CA é atualmente composto por oito membros eleitos pela Assembleia Geral Ordinária (AGO), com mandato unificado de dois anos, cabendo a reeleição. Reúne-se ordinariamente a cada três meses e, extraordinariamente, sempre que necessário.



Ricardo Gora

Gênero

Masculino.

Função executiva ou não executiva

Presidente do Conselho de Administração.

Independência

Não.

Mandato

Até agosto de 2027.

Número de outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos

Presidente do Conselho de Administração.



Gilberto Mautner

Gênero

Masculino.

Função executiva ou não executiva

Vice-presidente do Conselho de Administração

Independência

Não.

Mandato

Até agosto de 2027.

Número de outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos

Vice-presidente do Conselho de Administração, membro do Comitê de ESG, membro do Comitê de Recursos Humanos e membro do Comitê de Segurança da Informação.



Claudio Gora

Gênero

Masculino.

Função executiva ou não executiva

Membro efetivo do Conselho de Administração.

Independência

Não.

Mandato

Até agosto de 2027.

Número de outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos

Membro efetivo do Conselho de Administração.



Andrea Gora Cohen

Gênero

Feminino.

Função executiva ou não executiva

Membro efetivo do Conselho de Administração.

Independência

Não.

Mandato

Até agosto de 2027.

Número de outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos

Membro efetivo do Conselho de Administração, membro do Comitê de ESG e membro do Comitê de Recursos Humanos.



Fernando Biancardi Cirne

Gênero

Masculino.

Função executiva ou não executiva

Membro efetivo do Conselho de Administração.

Independência

Não.

Mandato

Até agosto de 2027.

Número de outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos

Membro efetivo do Conselho de Administração, membro do Comitê de ESG, membro do Comitê de Recursos Humanos e membro do Comitê de Ética e Conduta



Flávio Benício Jansen Ferreira

Gênero

Masculino.

Função executiva ou não executiva

Membro independente do Conselho de Administração.

Independência

Sim.

Mandato

Até agosto de 2027.

Número de outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos

Membro independente do Conselho de Administração, membro do Comitê de ESG, membro do Comitê de Recursos Humanos e membro do Comitê de Auditoria Não Estatutário.



Manuela Vaz Artigas

Gênero

Feminino.

Função executiva ou não executiva

Membro independente do Conselho de Administração

Independência

Sim.

Mandato

Até agosto de 2027.

Número de outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos

Membro independente do Conselho de Administração, membro do Comitê de ESG e membro do Comitê de Recursos Humanos.



Luiz Otavio Ribeiro

Gênero

Masculino.

Função executiva ou não executiva

Membro independente do Conselho de Administração.

Independência

Sim.

Mandato

Até agosto de 2027.

Número de outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos

Membro independente do Conselho de Administração.



As funções e compromissos de cada conselheiro estão descritas no [Formulário de Referência](#).

Para apoiar a execução de suas responsabilidades, o monitoramento de controles internos e gerenciamento de riscos, o Conselho de Administração conta com o suporte de cinco comitês de assessoramento não estatutários, que serão descritos mais à frente: Comitê ESG; Comitê de Recursos Humanos; Comitê de Auditoria; Comitê de Ética e Conduta; e Comitê de Segurança da Informação.

De acordo com o regulamento do Novo Mercado, ao menos dois, 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. Atualmente, 37,5% dos integrantes do nosso Conselho de Administração são independentes (três membros, do total de oito). Desde 2007, as decisões do CA têm sido

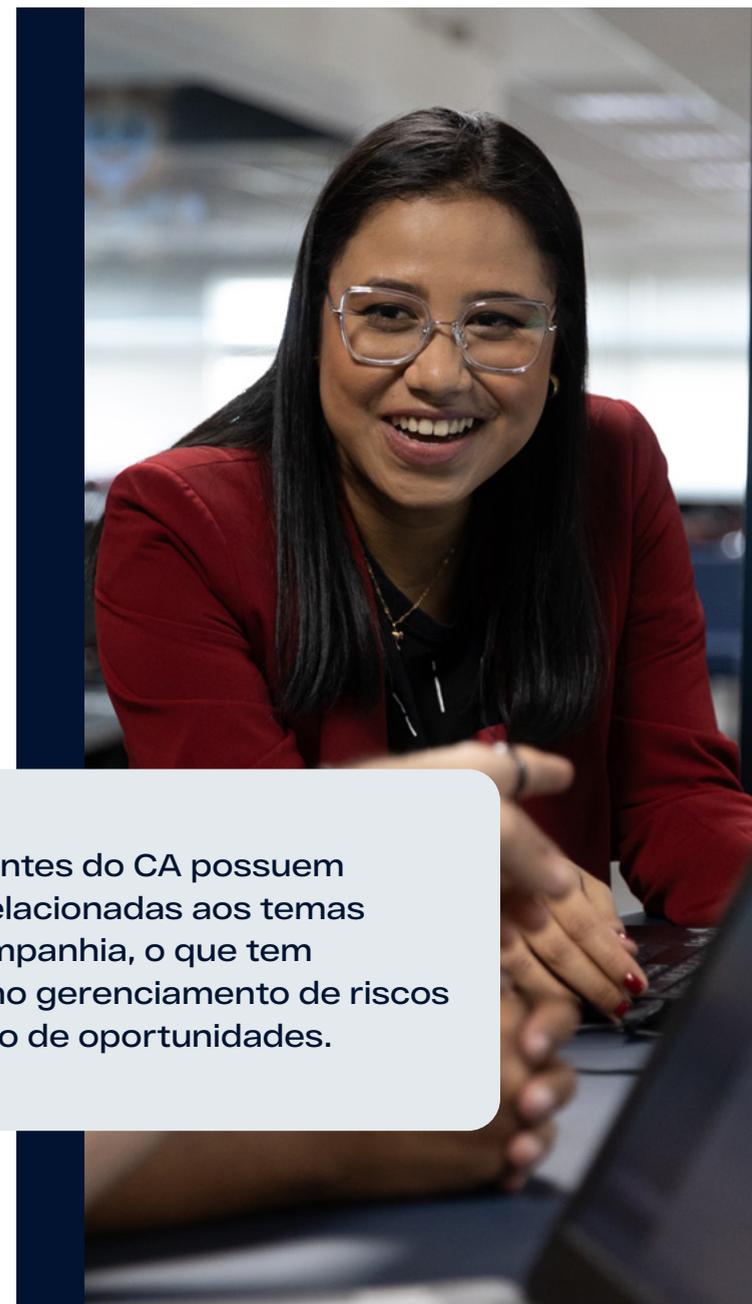
tomadas por consenso, o que demonstra respeito e diálogo aberto por parte dos controladores e dos independentes.

O presidente do CA é um dos acionistas controladores da LWSA, portanto presidente não independente, sem conselheiro líder independente, e não desempenha qualquer 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.

Todos os integrantes do Conselho de Administração possuem competências relacionadas aos temas materiais da Companhia, o que tem agregado valor no gerenciamento de riscos e na identificação de oportunidades destas agendas. Nenhum membro do Conselho de Administração exerce cargo nas diretorias. Além de conselheiros, exercem funções nos comitês de assessoramento.

37,5%
dos integrantes do CA
são independentes.

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.





Nomeação e seleção

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

O Conselho de Administração é composto por, no mínimo, cinco e, no máximo, oito membros eleitos pela Assembleia Geral Ordinária (AGO). Todas as indicações aos cargos elegíveis deverão observar o disposto na presente Política de Indicação de Membros, no Estatuto Social, no Código de Ética e Conduta, no Regulamento do Novo Mercado, bem como na legislação e regulamentação vigente aplicáveis.

Como diretriz geral, a indicação de candidatos para ocupar os cargos elegíveis deve ser baseada em uma análise da necessidade do Conselho de Administração, Diretoria Estatutária e dos comitês de assessoramento, conforme aplicável, garantindo a composição por membros de perfis diversificados, levando-se em conta experiências, competências, condutas, origens, faixa etária e gênero.

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 e Conduta, 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, para garantir um Conselho de Administração com diversas qualificações, que possa suprir as demandas advindas dos nossos negócios.

Para fins de enquadramento do critério de “independência” previsto no Regulamento do Novo Mercado, não poderá ser eleito como conselheiro independente aquele que: (i) for 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) for cônjuge, companheiro ou parente, em linha reta ou colateral, até segundo grau do acionista controlador, de administradores da Companhia 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.

Avaliação do desempenho do CA

GRI 2-18

A avaliação do Conselho de Administração e dos comitês é realizada anualmente, pelo corpo diretivo e por todos os conselheiros, inclusive pelos independentes, segundo o Estatuto da LWSA.

A avaliação do Conselho de Administração e dos comitês é realizada anualmente, pelo corpo diretivo e por todos os conselheiros, inclusive pelos independentes, segundo o Estatuto da LWSA.

Os itens avaliados são: assiduidade no exame e no debate das matérias discutidas; contribuição ativa no processo decisório; comprometimento com o exercício das suas funções, nossos valores e objetivos. A divulgação dos resultados consolidados das avaliações respeita o seguinte critério:

- Resultados individuais dos conselheiros são disponibilizados à pessoa em questão e ao presidente do Conselho;

- Resultados do presidente do Conselho de Administração e do diretor-presidente são também disponibilizados a todos os conselheiros; e

- Resultados de cada conselheiro e do presidente do Conselho de Administração são discutidos em sessões de *feedback* individuais.

No corpo diretivo, trabalhamos o *Pipeline* de Sucessão, modelo de avaliação construído a partir do método *9box*, que contempla dados de performance e potencial para desafios mais complexos. Este processo visa garantir a continuidade e a sustentabilidade do negócio, já que, por meio do mapeamento de sucessores, a

Empresa pode contar com líderes preparados para assumir posições estratégicas em situações inesperadas ou planejadas. Isso reduz riscos operacionais, fortalece a cultura organizacional e promove sustentabilidade a longo prazo, nos posicionando para enfrentar mudanças e desafios do mercado com agilidade e eficiência.

Para medidas tomadas em resposta às avaliações, incluindo mudanças na composição do mais alto órgão de governança e em práticas organizacionais, o presidente do Conselho dá os *feedbacks* para definição dos próximos passos.

Pipeline de Sucessão:

visa garantir a continuidade e sustentabilidade do negócio.

O Pipeline reduz riscos

e fortalece a cultura organizacional.

Cargos elegíveis

Nossa Companhia não conta com um Comitê de Indicação. Entretanto, possuímos uma Política de Indicação de Membros do Conselho de Administração, Diretoria Estatutária e Membros dos Comitês de Assessoramento, devidamente aprovada pelo Conselho de Administração, aplicável à nossa Companhia e nossas controladas.

Nossa Política de Indicação observa as melhores práticas de governança corporativa e estabelece diretrizes, critérios e procedimentos para a seleção de pessoas para os cargos elegíveis. 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, considerando-se experiências, competências, condutas, origens, faixa etária e gênero.

No processo de seleção, é feita a busca de candidatos com conhecimentos e experiências nos setores de negócios em que atuamos ou que venhamos a atuar.

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

Gestão de impactos

GRI 2-12

Entre suas diversas atribuições, o Conselho de Administração é responsável por supervisionar e orientar a devida diligência e outros processos relevantes para identificar, avaliar e gerenciar riscos e oportunidades, o que inclui:

- 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.

Possuímos canal aberto para ouvir nossos colaboradores, e todas as denúncias são tratadas de forma confidencial e investigadas por meio de análises dos fatos/dados. Ao final da apuração, caso seja identificada alguma irregularidade, esta é submetida ao Comitê de Ética e Conduta para tomada de ações, podendo ser: *feedback*, advertência ou demissão do envolvido.

Em 2024, foram levados ao Conselho de Administração 33 comunicados de preocupações cruciais, todos de cunho comportamental, considerando-se todo o ecossistema. Nenhum comunicado reportado referiu-se a fraude ou desvio de conduta de sócios ou administradores. (GRI 2-16)

Em 2024, foram levados ao CA 33 comunicados de preocupações cruciais, todos de cunho comportamental. Nenhum deles referiu-se a fraude ou desvio de conduta de sócios ou administradores.

Disseminação de boas práticas ESG

GRI 2-12

Procuramos integrar boas práticas ESG na nossa agenda de negócios e em todos os níveis da Companhia, e o Conselho de Administração tem sido um importante agente na definição de diretrizes estratégicas e na validação do nosso plano de trabalho. 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 Conselho exerce um papel fundamental na construção da estratégia de ESG, de sustentabilidade e de gestão de riscos.

Em 2024, trabalhamos na atualização de todas as políticas internas da LWSA.

Trata-se de uma agenda ativa, que envolve o trabalho de muitas pessoas.

Em 2024, trabalhamos na atualização de todas as políticas internas da LWSA, e reforçamos o trabalho dos comitês de Recursos Humanos e de ESG, não somente pela relevância dos respectivos temas, mas principalmente pelo forte papel que ambos exercem na Companhia.

Temos uma forte preocupação com a governança. As pessoas estão no centro do nosso foco – colaboradores, clientes, fornecedores, investidores, comunidade, entre outros. Trabalhamos para promover

O Conselho exerce papel fundamental na construção da estratégia de ESG.

valores como diversidade e o desenvolvimento de um ambiente mais acolhedor e inclusivo. Realizamos sessões de treinamento sobre o Relatório de Sustentabilidade abertas para toda a Organização, visando compartilhar os resultados obtidos e conscientizar sobre as evoluções em ESG. Nosso sucesso e nosso valor intangível é obtido por meio do trabalho e da dedicação de bons profissionais capacitados, que garantem o diferencial da nossa Companhia.

O maior desafio da LWSA é ter, e manter, uma cultura corporativa integrada para todo o ecossistema, refletida nas diferentes unidades de negócio. Olhando para os próximos anos, nosso foco estará em desenvolver e fortalecer a cultura organizacional como um todo – o que envolve simbologia, liderança, incentivo e estratégia.

Como uma empresa de capital aberto, seguimos atentamente regras de governança da B3 e, em 2024, conduzimos o planejamento sucessório do CEO com muita serenidade, realizando todo o processo de transição de forma bastante estruturada.



Conselho Fiscal

Órgão fiscalizador independente dos administradores, que se reporta aos acionistas, o Conselho Fiscal da Companhia possui caráter não permanente, devendo ser instalado por decisão da Assembleia Geral Ordinária, com o percentual mínimo de 2% dos votos solicitando sua instalação.

Sua última composição teve o mandato encerrado em abril de 2023, e não foi instalado para o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2024.

Comitês de assessoramento

Contamos, na LWSA, com cinco comitês de assessoramento, não estatutários:

Comitê de Ética e Conduta

GRI 2-9

O Comitê de Ética e Conduta foi criado com o objetivo de ser uma instância consultiva, investigativa e educacional em relação às posturas aceitáveis na Companhia.

Grupo de trabalho representativo e multissetorial, o Comitê é atualmente composto por Otavio Dantas de Carvalho e Rafael Chamas Alves, eleitos pelo Conselho de Administração para um mandato unificado de dois anos, sendo permitida a reeleição. Os membros se reúnem sob demanda, com a participação de diretores da Companhia.

Otavio Dantas de Carvalho

Gênero

Masculino.

Função executiva ou não executiva

Membro do Comitê.

Independência

Não.

Rafael Chamas Alves

Gênero

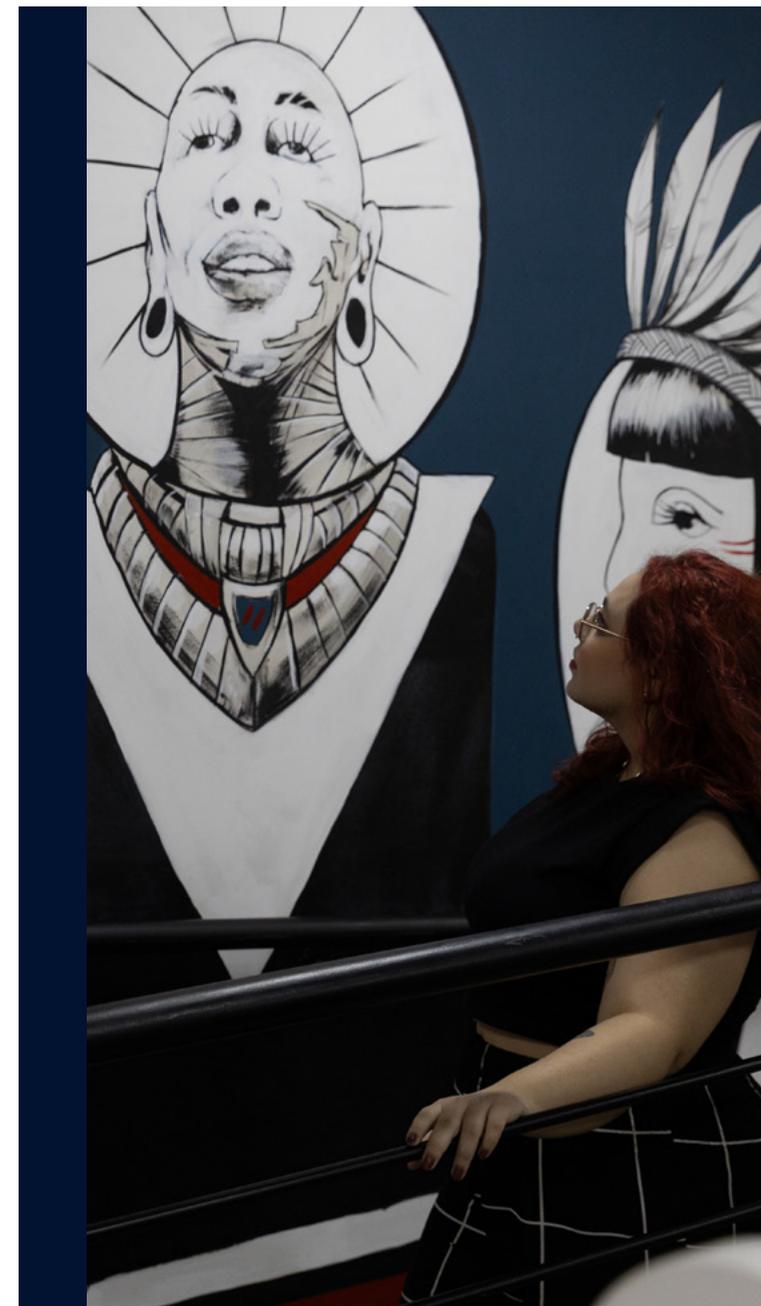
Masculino.

Função executiva ou não executiva

Membro do Comitê.

Independência

Não.



Comitê de Recursos Humanos

GRI 2-9

Em 2024, o Comitê de Recursos Humanos foi organizado em dois: Comitê de RH e Comitê ESG, tal a importância dessas áreas para a estratégia e o desenvolvimento da Companhia. Apesar de esses comitês terem, praticamente, a mesma composição, suas pautas são tratadas separadamente.

O Comitê de Recursos Humanos é composto por seis membros, contando atualmente com a participação de diretores e membros do Conselho de Administração da Companhia, sendo dois membros independentes. Reunindo-se a cada 45 dias, 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.



Gilberto Mautner

Gênero

Masculino.

Função executiva ou não executiva

Membro do Comitê.

Independência

Não.

Fernando Biancardi Cirne

Gênero

Masculino.

Função executiva ou não executiva

Membro do Comitê.

Independência

Não.

Andrea Gora Cohen

Gênero

Feminino.

Função executiva ou não executiva

Membro do Comitê.

Independência

Não.

Flavio Benício Jansen Ferreira

Gênero

Masculino.

Função executiva ou não executiva

Membro do Comitê.

Independência

Sim.

Manuela Vaz Artigas

Gênero

Feminino.

Função executiva ou não executiva

Membro do Comitê.

Independência

Sim.

Otavio Dantas de Carvalho

Gênero

Masculino.

Função executiva ou não executiva

Membro do Comitê.

Independência

Não.

Não possuímos um Comitê de Remuneração independente em nossa estrutura. Dentre outras atribuições, o Comitê de Recursos Humanos é responsável por auxiliar na discussão e elaboração das diretrizes de remuneração da Companhia.

Comitê ESG

GRI 2-9

O Comitê ESG foi criado em 2024 e significou uma grande conquista para nossa Companhia, em função da relevância do tema. Possui um papel estratégico para as discussões e ações de diretrizes ESG na LWSA e é composto por sete integrantes, contando atualmente com a participação de diretores e membros do Conselho de Administração.

Gilberto Mautner

Gênero

Masculino.

Função executiva ou não executiva

Membro do Comitê.

Independência

Não.

Fernando Biancardi Cirne

Gênero

Masculino.

Função executiva ou não executiva

Membro do Comitê.

Independência

Não.

Andrea Gora Cohen

Gênero

Feminino.

Função executiva ou não executiva

Membro do Comitê.

Independência

Não.

Flavio Benício Jansen Ferreira

Gênero

Masculino.

Função executiva ou não executiva

Membro do Comitê.

Independência

Sim.

Otávio Dantas de Carvalho

Gênero

Masculino.

Função executiva ou não executiva

Membro do Comitê.

Independência

Não.

Henrique Bastos Marquezi Filho

Gênero

Masculino.

Função executiva ou não executiva

Membro do Comitê.

Independência

Não.

Manuela Vaz Artigas

Gênero

Feminino.

Função executiva ou não executiva

Membro do Comitê.

Independência

Sim.

Reúne-se mensalmente, junto com o Comitê de RH da Companhia, porém com pautas distintas.



Comitê de Auditoria

GRI 2-9

O Comitê de Auditoria tem como atribuições: supervisionar, de maneira contínua e sistemática, os procedimentos de identificação de riscos, bem como os sistemas de controles internos da LWSA; monitorar a qualidade e integridade dos relatórios financeiros; garantir o cumprimento das normas legais, estatutárias e regulatórias; e fiscalizar a atividade dos auditores independentes.

Em conformidade com o Regulamento do Novo Mercado, o Comitê de Auditoria tem regimento interno específico, que detalha suas funções e procedimentos operacionais. É vinculado ao Conselho de Administração, mas possui autonomia operacional e orçamento próprio aprovado pelo CA para cobrir despesas com seu funcionamento.

De acordo com seu Regimento Interno, o Comitê de Auditoria é composto por três membros, eleitos pelo Conselho de Administração para um mandato unificado de dois anos, podendo ser reeleitos. Atualmente, este comitê conta com dois conselheiros independentes e um membro com reconhecida experiência e profundo conhecimento em contabilidade societária.

Carlos Elder Maciel de Aquino

Gênero

Masculino.

Função executiva ou não executiva

Coordenador do Comitê de Auditoria.

Independência

Sim.

Flavio Benício Jansen Ferreira

Gênero

Masculino.

Função executiva ou não executiva

Membro do Comitê de Auditoria Não Estatutário.

Independência

Sim.

Fernando Dal-Ri Murcia

Gênero

Masculino.

Função executiva ou não executiva

Membro do Comitê de Auditoria Não Estatutário.

Independência

Sim.



Comitê de Segurança da Informação

GRI 2-9

O Comitê de Segurança da Informação implementa ações contínuas para garantir a conformidade e a operacionalização efetiva dos processos relacionados às áreas de Tecnologia e de Segurança da Informação. Reúne-se trimestralmente e é composto por quatro membros eleitos pelo CA para um mandato unificado de até dois anos, sendo permitida a reeleição. Conta, atualmente, com a participação de diretores e membros do Conselho de Administração, além das principais lideranças técnicas da LWSA.

Rafael Abdo

Gênero

Masculino.

Função executiva ou não executiva

Coordenador do Comitê de Segurança da Informação.

Independência

Não.

Gilberto Mautner

Gênero

Masculino.

Função executiva ou não executiva

Membro do Comitê.

Independência

Não.

Gustavo Gomes Salviano

Gênero

Masculino.

Função executiva ou não executiva

Membro do Comitê.

Independência

Não.

Higor de Araújo Franco

Gênero

Masculino.

Função executiva ou não executiva

Membro do Comitê.

Independência

Não.

É responsabilidade deste comitê a discussão e a proposição de projetos, iniciativas e demandas relacionadas ao gerenciamento de riscos sobre questões de ameaças tecnológicas e segurança da informação. Deve, também, analisar procedimentos para assegurar a conformidade com as leis, regulamentos internos, políticas e procedimentos aplicáveis à segurança da informação. Desenvolve e gere

políticas e normas internas, visando padronizar procedimentos e orientações existentes em diferentes áreas para evitar riscos tecnológicos e resguardar a segurança da informação.

Promove, ainda, a estrutura de controles internos que permitem compreender os principais riscos decorrentes de fatores internos e externos, para assegurar

que sejam identificados, avaliados, monitorados, controlados e testados de forma eficiente. Tem também como responsabilidade manter sistemas e rotinas de controles internos alinhados às melhores práticas de mercado, bem como revisões periódicas e atualizações para que eventuais deficiências sejam pronta e integralmente corrigidas.



Diretoria

Nossa Diretoria Executiva é composta atualmente por nove membros, eleitos pelo Conselho de Administração da Companhia para um mandato unificado de dois anos, que atuam de acordo com as atribuições previstas no Estatuto Social, sendo permitida a reeleição. A Diretoria se reúne sempre que os negócios sociais exigirem, não sendo considerada um órgão colegiado.

A Diretoria Executiva pode ser composta por, no mínimo, cinco e, no máximo, doze membros, podendo ser designados um diretor-presidente, um diretor Financeiro, um diretor de Relações com Investidores, um diretor de Tecnologia, um diretor de Gente e Gestão Corporativa, um diretor de *Business Development*, um diretor de Marketing, um diretor Jurídico Corporativo e até quatro diretores de Unidade de Negócios.

No ano de 2024, tivemos o planejamento sucessório do CEO da LWSA, com nomeação realizada efetivamente em fevereiro de 2025. Tivemos, também, a criação de uma vertical voltada à PME, sob responsabilidade de dois gestores, de Tecnologia e Produto.

Remuneração da alta liderança

GRI 2-19, 2-20

Em vigor desde dezembro de 2019, nossa Política de Remuneração visa estabelecer regras e diretrizes para a gestão de cargos e salários e tem critérios para as movimentações, definição das responsabilidades, procedimentos e prazos internos, para garantir equidade interna, justiça salarial, atratividade, manutenção e retenção de talentos.

É aplicável aos membros do Conselho de Administração, 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 processo de desenvolvimento das políticas de remuneração e para determinação da remuneração não conta com supervisão. Os estudos e painéis são definidos pelo time de Remuneração e validados com VP/diretor 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 e o tipo de rescisão. Estão submetidos à legislação previdenciária todos os executivos em regime CLT ou estatutários.

A remuneração total poderá ser composta pelos seguintes elementos:

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 compatíveis com as práticas do mercado.

A remuneração global dos administradores da LWSA deverá ser fixada por meio de Assembleia Geral, devendo o Conselho de Administração fixar as remunerações mensais de seus membros e dos membros da Diretoria.

Quanto a bônus de atração ou pagamentos de incentivos ao recrutamento; o *Hiring Bônus* é aplicado apenas em contratações executivas e a negociação ocorre caso a caso, dependendo do desafio do candidato e quanto ele está disposto a abrir mão no emprego atual para assumir um novo desafio. É avaliado também o orçamento disponível e o retorno financeiro potencial.

Não temos a prática de devolução de bônus já recebidos. O que ocorre é o pagamento concedido, como estabelece a Política de Incentivos, que pode ser remuneração variável de curto e longo prazo e/ou incentivos-serviços variados. Conforme acordos definidos individualmente entre os executivos no *board*, o pagamento pode ocorrer de forma proporcional ou, até mesmo, não ocorrer, de acordo com cada caso.

Não há plano de aposentadoria diferenciado (privado). Todos os colaboradores com contrato CLT ou estatutários seguem o regime e a legislação previdenciária vigentes.

Remuneração total anual GRI 2-21

	2022 ^{6 7}	2023	2024 ⁷
Razão entre a maior remuneração individual e a mediana das remunerações individuais ^{1 2 3}	N/A	39,9	53,5
Razão entre a variação percentual da maior remuneração individual e a variação percentual da mediana das remunerações individuais ^{4 5 6}	N/A	N/A ⁸	1,34

¹ Remuneração individual é a soma de todos os componentes da remuneração total anual por pessoa, incluindo salários-base, remunerações variáveis, bonificações, comissões, programas de participação nos resultados e programas de ações e opção de compra de ações.

² Mediana é o percentil 50 do conjunto de dados - remunerações individuais - ordenados.

³ Racional de cálculo: maior remuneração individual dividida pela mediana das remunerações individuais.

⁴ A variação percentual é obtida pela razão da remuneração individual entre um ano e o ano imediatamente anterior. Aplicável à maior remuneração individual e à mediana das remunerações individuais.

⁵ Racional de cálculo: razão da variação percentual da maior remuneração individual dividida pela razão da variação percentual da mediana das remunerações individuais.

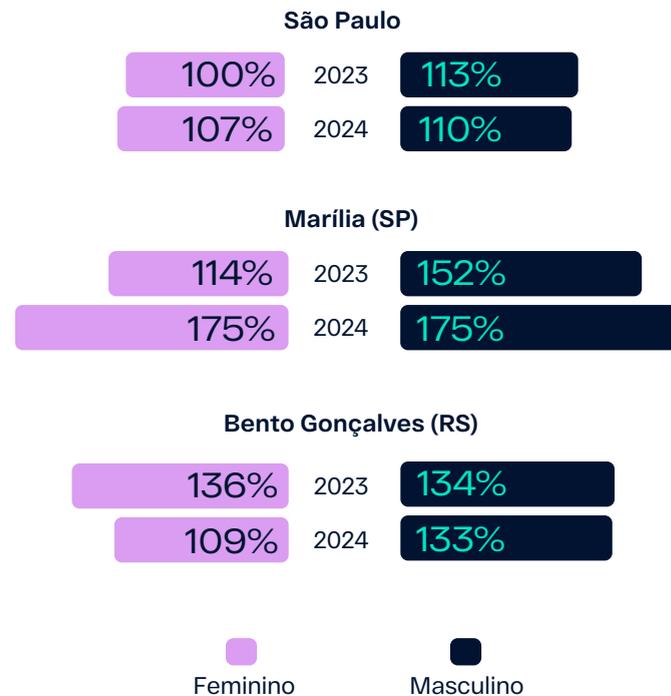
⁶ Dados históricos não conclusivos.

⁷ A Companhia passou por variações estruturais decorrentes de M&A e incorporações entre os anos de 2022 e 2024.

⁸ Razão indisponível por ausência de dados em 2022.

Proporção do salário mais baixo¹, por gênero, comparado ao salário mínimo² por local significativo de operação³

| GRI 202-1





Salário mínimo ²	2023	2024
São Paulo (SP)	R\$ 1.550,00	R\$ 1.640,00
Marília (SP)	R\$ 1.320,00	R\$ 1.412,00
Bento Gonçalves (RS)	R\$ 1.573,89	R\$ 1.656,52

¹ Foram considerados todos os colaboradores, exceto jovens aprendizes e estagiários. Em casos de jornada reduzida, a carga horária foi ponderada para viabilizar a comparação com o respectivo salário mínimo.

² Os salários mínimos de uma das cidades consideraram os pisos regionais ou federais vigentes em cada ano.

³ A classificação considera as sedes de cada CNPJ, que foram agrupadas por cidade. Foram considerados locais significativos de operação as cidades com mais de 8% do total de colaboradores.



Comitê de Remuneração

Atualmente, não contamos com um Comitê de Remuneração Independente em nossa estrutura de governança. Nossas diretrizes de remuneração são discutidas e elaboradas com o apoio do Comitê de Recursos Humanos, que exerce essas e outras atribuições estratégicas no âmbito de gestão de pessoas.

O Conselho de Administração é o responsável por fixar as remunerações globais dos administradores da Companhia, dos membros do Conselho Fiscal (quando instalado) e dos comitês, assim 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. Entre elas, estão as remunerações fixa, variável e baseada ou referenciadas em ações e os benefícios.

Participam, portanto, do processo decisório sobre remuneração na LWSA, o Conselho de Administração e o Comitê de Recursos Humanos.

Seleção de executivos

No processo de seleção dos executivos, é feita a busca de candidatos com conhecimentos e experiências nos setores de negócios em que atuamos ou que venhamos a atuar.

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

As contratações 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*.

Diversidade na alta liderança

GRI 405-1

Temos, na LWSA, 36% dos cargos de liderança ocupados por mulheres, o que contribui para o equilíbrio da média salarial. Estamos, atualmente, redesenhando nossa estrutura de cargos e salários, o que deve auxiliar, também, na redução de diferenças.

No momento, nossa Diretoria Estatutária não conta com a participação de mulheres na composição. Entretanto, duas mulheres estão presentes no Conselho de Administração, e uma diretora foi eleita para compor a administração de uma de nossas controladas, além de contarmos com diretoras não estatutárias em nossa estrutura e de nossas controladas.

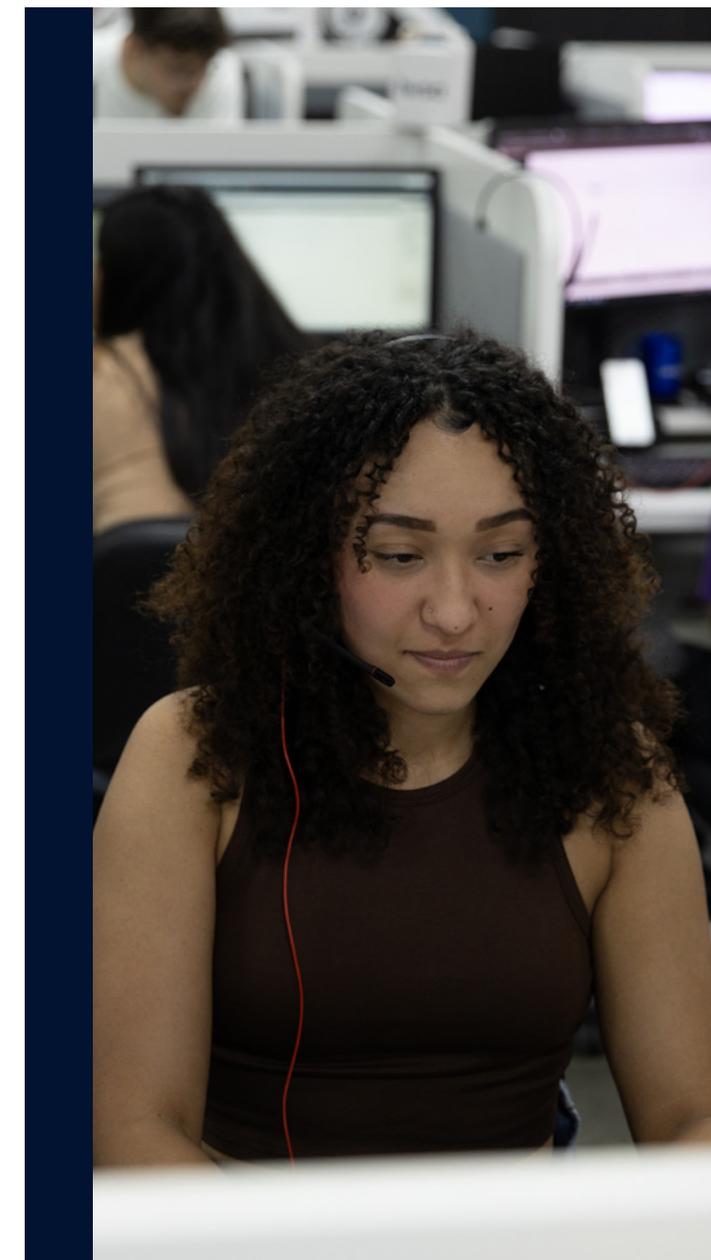
Em relação à diversidade, ainda não existem critérios específicos estabelecidos para a eleição de membros do Conselho de Administração. No entanto, a CVM aprovou a proposta da B3 para modificar o regulamento de emissores para a inclusão de temas de ESG, incluindo diversidade. Existem, também, alguns materiais publicados pela própria B3 que informam algumas boas práticas e recomendações para o mercado sobre questões sociais, governamentais e ambientais.

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

Gênero	2022		2023		2024	
	Total	%	Total	%	Total	%
Homens	6	60,0%	6	75,0%	6	75%
Mulheres	4	40,0%	2	25,0%	2	25%
Total	10	100,0%	8	100,0%	8	100,0%

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

Faixa etária	2022		2023		2024	
	Total	%	Total	%	Total	%
Abaixo de 30 anos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
De 30 a 50 anos	3	30,0%	3	37,5%	3	37,5%
Acima de 50 anos	7	70,0%	5	62,5%	5	62,5%
Total	10	100,0%	8	100,0%	8	100,0%





Ética e integridade

GRI 3-3 Tema material: Governança corporativa e conformidade

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

Ao longo de 2024, revisamos e atualizamos todas as nossas políticas internas, um movimento essencial para a consolidação do nosso ecossistema e para fortalecer a sinergia que buscamos entre as empresas que compõem nosso ecossistema. Essas políticas estabelecem diretrizes claras a serem seguidas por colaboradores ou terceiros, sendo aplicadas a todas as unidades da Companhia.

Nossas políticas são aplicáveis a todas as empresas da LWSA e norteiam nossa atuação, que 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. Temos a preocupação de manter em nossas políticas a plena garantia da responsabilidade social, inclusive em nossas unidades de negócio.

Estes compromissos estão baseados:

Na Declaração Universal de Direitos Humanos:

adotada pela Assembleia Geral das Nações Unidas em 1948, esta declaração estabelece os direitos fundamentais e universais de todos os seres humanos, incluindo direitos civis, políticos, econômicos, sociais e culturais.

No Pacto Global da ONU:

do qual somos signatários desde dezembro de 2021. Trata-se de uma iniciativa da ONU que engaja empresas a adotarem princípios universais em áreas como direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.

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, para promover práticas comerciais responsáveis e sustentáveis.

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

Contamos com um Código de Ética e Conduta ([leia mais no site https://canalconfidencial.com.br/lwsa/](https://canalconfidencial.com.br/lwsa/)) e com uma Política de Transações com Partes Relacionadas e Conflitos de Interesse, que estabelecem regras de comportamento e conduta para atender exigências legais, ao mesmo tempo em que reforçam os princípios de transparência, lealdade e idoneidade dos administradores

O Código de Ética e Conduta e a Política de Transações com Partes Relacionadas e Conflitos de Interesse asseguram que as decisões sejam tomadas com transparência e foco nos nossos interesses.

e colaboradores da LWSA. Essas políticas asseguram que as decisões envolvendo transações com partes relacionadas e situações com potenciais conflitos de interesses sejam tomadas com total transparência e sempre com foco nos nossos interesses e nos das nossas controladas e acionistas. O objetivo é evitar que qualquer decisão seja tomada com o intuito de conferir benefícios privados à administração, colaboradores, pessoas ou entidades relacionadas.

Por esse motivo, executivos, gestores e diretores têm o dever de diligência, prestando 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 e Conduta, ficando impedido de prosseguir e mediar a transação em questão.

Os membros do Conselho de Administração também atuam como membros integrantes dos diferentes comitês

instalados. A nomeação a estes comitês é aprovada em reunião do Conselho de Administração e comunicada ao mercado, podendo ser consultada no site de relações com investidores da LWSA.

Conforme Política de Transações com Partes Relacionadas e Conflitos de Interesses, os administradores realizam declaração de conflito de interesses no momento de sua contratação, sendo renovadas anualmente. Os casos identificados de potencial risco para a LWSA são encaminhados para decisão de alçada superior, podendo ser decididos pelo Comitê de Ética e Conduta. Para 2025, será estruturado monitoramento para acompanhamento periódico dos casos.

Todas as nossas políticas foram aprovadas pelo mais alto nível da Organização, conforme disponível em nosso portal de relacionamento com investidor: <https://ri.locaweb.com.br/outras-informacoes/estatuto-politicas-e-regimentos/>.

Auditorias sobre padrões éticos

Tivemos, em 2024, um resultado de auditoria bastante satisfatório, que apontou importante evolução em nossos controles internos, com investimento destinado ao desenvolvimento de sistemas para melhorar nosso nível de conciliação.

As várias camadas de auditoria de nossas atividades contribuem para combater condutas antiéticas, por meio da aderência dos processos às melhores práticas. Além de contar com o Comitê de Auditoria (leia mais em Comitês de assessoramento), realizamos auditoria interna anual com a Magalhães Andrade e auditorias externas trimestrais com a KPMG. A atuação é suportada por padrões éticos, tais como o Código de Ética e Conduta e o Canal Interno para apuração de denúncias em casos de desvio de conduta e/ou descumprimento de políticas internas.

A auditoria interna tem por objetivo garantir a adesão dos processos internos às políticas e diretrizes da Empresa, enquanto a auditoria externa visa garantir que as demonstrações financeiras estejam aderentes às normas contábeis adotadas no Brasil (BR GAAP) e práticas internacionais (IFRS).

Relação com o poder público e órgãos reguladores

Destacamos que, em 2024, uma das empresas do nosso ecossistema, Pagcerto, recebeu autorização para operar como Instituição de Pagamento (IP) pelo Banco Central do Brasil, oferecendo o produto Conta Digital. Uma vez autorizada, surgiram novas exigências regulatórias e obrigações perante o regulador. Ao longo do ano, muitos processos foram reestruturados, ferramentas foram adquiridas e novos fóruns de governança foram criados.

Possuímos uma área de Gestão de Riscos, *Compliance* e Controles Internos, que centraliza a governança e o suporte às questões relacionadas aos órgãos reguladores, mantendo uma posição de independência dentro da Companhia, garantindo a captura das normas aplicáveis à Instituição, divulgando e zelando pela sua aderência, identificando riscos e acompanhando eventuais não conformidades até a definitiva mitigação dos riscos. É responsável também pelo reporte nos fóruns executivos e da alta administração.



Código de Ética e Conduta

Nossa Companhia possui um Código de Ética e Conduta que serve como um direcionador do posicionamento sobre as questões mais frequentes, sem a pretensão de contemplar todas as práticas e princípios de conduta e integridade que esperamos. Esperamos que as relações no ambiente de trabalho sejam pautadas pela honestidade, respeito, colaboração e trabalho em equipe entre todos os colaboradores, independentemente do nível hierárquico.

O Código de Ética e Conduta está disponível [no site](#). Neste documento, são abordados os seguintes tópicos: Princípios, Compromissos de Conduta, Gestão da Ética e Denúncia, Compromisso com o ESG, Relacionamentos, Segurança da Informação, Utilização de Recursos e Preservação do Patrimônio. Ao ingressarem na Companhia, os colaboradores recebem link contendo acesso ao Código para leitura e, posteriormente, realização de uma avaliação.

Como forma de garantir aderência ao Programa, espera-se, nesta avaliação, a nota mínima 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 uma cláusula padrão de aceite ao Código de Ética e Conduta do grupo em seus contratos.

A LWSA não admite que as pessoas, ao zelarem pelo cumprimento do Código de Ética e Conduta, sofram qualquer tipo de retaliação, reprovação ou discriminação. Os colaboradores devem relatar ao Comitê de Ética e Conduta qualquer violação ou suspeita de violação ao Código.

Na LWSA, adotamos políticas e práticas de gestão de talentos voltadas ao desenvolvimento contínuo e à retenção dos nossos colaboradores, com o objetivo de criar um ambiente de trabalho atrativo, engajador e que promova o crescimento profissional.



Canal de denúncia

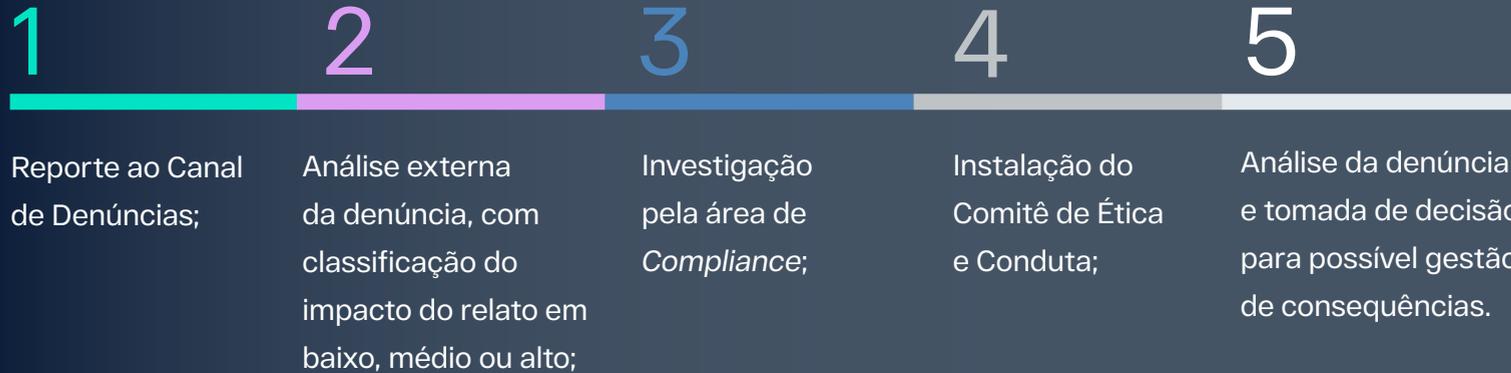
Em caso de descumprimento das diretrizes estabelecidas no Código de Ética e Conduta, os colaboradores têm à disposição o Canal de Denúncia, no qual os desvios de conduta podem ser denunciados, preservando o anonimato da fonte. O serviço, terceirizado, é destinado também para clientes e parceiros.

Canal de Denúncias LWSA:

Telefone: 08005913128

Site: <http://canalconfidencial.com.br/lwsa/>

Na LWSA, respeitamos o seguinte fluxo de tratamento das denúncias:





Toda denúncia é recepcionada e tratada confidencialmente pela empresa Aliant e direcionada, através de uma ferramenta, para a área de *Compliance*, que conduz a investigação e análise do caso. Todos os casos são submetidos ao Comitê de Ética para discussão e, se comprovada a prática de conduta inadequada, é definida a medida disciplinar: *feedback* informal ou formal, advertência ou desligamento simples ou por justa causa, a depender da gravidade do desvio de comportamento. A identificação do denunciante não é obrigatória. Não admitimos retaliações, reprovações ou discriminações a pessoas que zelam pelo cumprimento do nosso Código.

35 denúncias, foram recebidas em 2024, sendo que todas foram resolvidas no mesmo ano. Nenhuma dessas denúncia envolvia a alta administração ou questões relacionadas a fraudes financeiras ou contábeis.

Toda denúncia é recepcionada e tratada confidencialmente pela empresa Aliant e direcionada, através de uma ferramenta, para a área de *Compliance*, que conduz a investigação e análise do caso.

O Canal de Denúncias é divulgado aos colaboradores no momento da contratação e durante treinamentos de reciclagem sobre o Código de Ética e Conduta, nos quais se aplica uma avaliação, e é reforçado em rodas de conversa sobre I&D, bem como nos comunicados da área de *Compliance*, e veiculado para toda a Companhia. Também é citado em todos os contratos firmados pela LWSA.

As denúncias sobre fraudes, questões contábeis, fiscais ou que envolvam a alta administração são encaminhadas para um fluxo especial de atendimento, envolvendo CEO e/ou Conselho de Administração, a depender da posição do denunciado na Companhia. Tais casos deverão ter a sua análise conduzida pelo Comitê de Auditoria.

Controle fiscal e transparência

Adotamos rigorosas práticas de controle para assegurar a conformidade fiscal e cumprir rigorosamente as obrigações tributárias – principais e acessórias – em todas as jurisdições onde operamos. A correta apuração e o recolhimento dos tributos devidos são prioridades na nossa atuação, refletindo nosso compromisso com a integridade e a legalidade.

Nossa gestão tributária é orientada 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 divulgadas nas demonstrações financeiras, publicadas trimestralmente. Adicionalmente,

nossas políticas internas asseguram que a conduta de todos os funcionários esteja alinhada com os princípios éticos e legais.

A gestão de passivos fiscais é realizada com foco na aplicação correta da legislação tributária, contando com o suporte de escritórios especializados e com monitoramento regular por parte do Comi-

tê de Auditoria, dada a complexidade do ambiente tributário brasileiro. 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.

Para garantir a veracidade dos dados fornecidos nas demonstrações contábeis e financeiras, assim como a precisão dos relatórios de controle de gestão de riscos tributários e os reflexos contábeis adequados, passamos, anualmente, por auditoria externa e independente.



Gestão de riscos

GRI 205-2

A área de Gestão de Riscos, *Compliance* e Controles Internos foi consolidada em 2024, com o objetivo de aplicar uma nova metodologia de gerenciamento de riscos para todas as empresas da LWSA.

Aderente às melhores práticas de mercado, a LWSA estabelece, por meio da Política de Controles Internos, as diretrizes e responsabilidades a serem atendidas para o fortalecimento do seu ambiente de controles internos, com definições de prevenção, detecção e mitigação de riscos.

Todos os colaboradores são responsáveis pela gestão e redução dos riscos e pelos controles da LWSA, sendo a Diretoria e área de Controles Internos e *Compliance* responsáveis por fomentar essa cultura, assessorando as áreas na identificação, mitigação e monitoramento dos riscos, e sugestão, quando aplicável, de níveis adequados de controles.

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. A estrutura de gerenciamento de riscos e controles internos estabelece conceitos fundamentais, que asseguram uma atuação uniforme da 2º linha de defesa. A metodologia utilizada está alinhada ao *framework* de controles internos proposto pelo *Committee of Sponsoring of Organizations of the Treadway Commission* (COSO). As recomendações do COSO, bem como seu cumprimento e observância, são amplamente praticadas e tidas como modelo e referência no Brasil e na maioria dos países do mundo.

Para alcance dos objetivos no gerenciamento de riscos, são consideradas quatro categorias:

- **Estratégicos:** metas gerais, alinhadas com a nossa missão.
- **Operações:** utilização eficaz e eficiente dos recursos.
- **Comunicação:** confiabilidade de relatórios.
- **Conformidade:** cumprimento de leis e regulamentos aplicáveis

Os quatro componentes para atingimento dos objetivos são:

AMBIENTE INTERNO:

Abrange a cultura; a influência sobre a consciência de riscos é a base para todos os outros componentes de gerenciamento de riscos corporativos. Influencia o desenho e funcionamento das atividades de controle, dos sistemas de informação e comunicação, bem como das atividades de monitoramento.

FIXAÇÃO DE OBJETIVOS:

São fixados no âmbito estratégico, estabelecendo uma base para os objetivos operacionais, de comunicação e cumprimento de normas. É uma pré-condição à identificação de eventos e à avaliação e resposta ao risco.

IDENTIFICAÇÃO DE EVENTOS:

São incidentes ou ocorrências originadas a partir de fontes internas ou externas, que afetam a implementação da estratégia ou a realização de objetivos.

AVALIAÇÃO DE RISCOS:

Envolve um processo dinâmico e interativo para identificar e avaliar a tolerância aos riscos que afetam a realização dos objetivos da Organização.

Avaliação de riscos

Os riscos identificados são classificados utilizando a matriz de riscos, de acordo com o grau de relevância envolvido. Para uma análise efetiva, consideramos minimamente as seguintes dimensões de risco:

Liquidez:

Honrar as obrigações financeiras.

Estratégico:

Relacionado às diretrizes estratégicas da Organização.

Operacional:

Falhas em processos, sistemas ou pessoas.

Compliance:

Cumprimento de regulamentos e normas.

Financeiro:

Impacto financeiro na Empresa.

Reputação:

Danos à imagem da Empresa.

Segurança da informação:

Proteção de dados e informações.

- **Resposta a risco:** as respostas incluem evitar, reduzir, compartilhar ou aceitar os riscos. Ao considerar a própria resposta, a administração avalia o efeito sobre a probabilidade, o impacto, bem como custos e benefícios.
- **Atividades de controle:** ações que podem ter natureza preventiva ou detectiva e que abrangem uma série de atividades manuais e automáticas, como autorizações e aprovações, verificações, reconciliações e revisões de desempenho do negócio;
- **Informação e comunicação:** processo contínuo e interativo de proporcionar, compartilhar e obter as informações importantes e de qualidade originadas tanto de fontes internas quanto externas, para apoiar o funcionamento do controle interno;
- **Atividades de monitoramento:** utilizam avaliações contínuas, independentes, para se certificar da presença e do funcionamento de cada um dos cinco componentes de controles internos.

As etapas da metodologia representam o ciclo existente na gestão de riscos e controles internos, sendo:

- **Identificação:** identificar os riscos inerentes aos processos da Empresa;
- **Priorização:** avaliar a exposição dos riscos identificados e priorizar a atuação;
- **Resposta ao risco:** definir respostas para os riscos, de acordo com o apetite da Empresa;
- **Monitoramento:** monitorar continuamente o ambiente de controle; e
- **Reporte:** manter os diretores informados sobre os riscos e ambiente de controle.

Risco de corrupção

GRI 205-2

Em 2024, elaboramos a nossa Política de Integridade e Gestão de Consequências, com o objetivo de fortalecer os princípios de Ética, apoiar o Canal de Denúncias e definir padrões para gestão de consequências. Adicionalmente, criamos nossa Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, Combate ao Terrorismo e Proliferação de Armas, que definiu premissas mínimas para cada programa setorial, a exemplo de Conheça seu Cliente, Conheça seu Fornecedor, Conheça seu Parceiro e Conheça seu Colaborador. Paralelamente, novos procedimentos também foram implantados.

Para evitar exposição a riscos relacionados a atos de corrupção, nosso Código de Ética e Conduta 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. Ainda como reforço de nossa governança ligada a esse tema, foi criada a Política de Brindes e Doações. Tais documentos estão disponíveis a todos os colaboradores, parceiros de negócio e fornecedores.

No ano de 2024, 100% dos membros do órgão de governança e colaboradores de todas as categorias profissionais foram comunicados e treinados com relação ao Código de Ética e Conduta da Companhia, que abrange a temática de combate à corrupção.

100% dos membros

do órgão de governança e colaboradores de todas as categorias profissionais foram comunicados e treinados com relação ao Código de Ética e Conduta em 2024.



Contencioso e reparação de impactos negativos

O time Jurídico da LWSA possui alçada administrativa para reparação de danos legítimos sofridos pelos clientes, evitando assim a judicialização desnecessária. Todas as demandas judiciais e extrajudiciais, sejam de clientes ou de terceiros, são monitoradas de forma contínua, permitindo a identificação de causas recorrentes, a implementação de ajustes sistêmicos, mudanças em produtos e processos, além do reparo de eventual dano. Notificações extrajudiciais são tratadas internamente, mediante envio de e-mail ao Jurídico ou abertura de requisição (pela recepção ou atendimento) no sistema jurídico (Benner).

Os processos judiciais e administrativos são recebidos, tratados e acompanhados pelo time Jurídico interno da LWSA, que é conduzido por escritório externo especializado. Realizamos acordos para reparar o dano e reduzir o tempo de tramitação dos processos, quando em consenso entendemos ser este o melhor caminho.

Em todos os processos, 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, em sua maioria, são públicos.

Para identificação, entendimento e tratamento das queixas realizadas por nossos *stakeholders*, monitoramos os seguintes canais: Telefone, Chat, WhatsApp e *tickets*. A identificação é feita através da volumetria, acompanhada em tempo real, e é feita também análise qualitativa sobre o que é atendido por nossos analistas.

A análise é feita via camada humana (coordenadores, times de Qualidade e Treinamento), como também através de GenAI, com a leitura dos atendimentos pela IA (Inteligência Artificial). São analisados o conteúdo dos atendimentos realizados, pesquisa de satisfação e todo o material gerado pelo nosso time de Qualidade, com o objetivo de promover o processo de melhoria contínua.

Para o devido tratamento e resolução das queixas, as demandas são atendidas pelo nosso time N1. Quando não solucionadas, são escalonadas para a nossa camada de N2. Desde o N1, o analista possui perfil/formação em TI, como também recebe treinamento interno, desde o inicial até treinamentos de evolução e reciclagem do conhecimento.

A eficácia dos nossos canais de atendimento é medida por KPIs, em que cruzamos a ótica interna com a pesqui-

sa de satisfação do atendimento, medida em três pilares:

- **Solução:** avalia a solução apresentada.
- **Velocidade:** avalia o tempo que o cliente aguardou para ser atendido.
- **Relacionamento:** avalia a postura do profissional que o atendeu.

A principal metodologia empregada pelo nosso time de Atendimento para promover melhoria contínua é o PDCA, sigla em inglês que define o processo de gestão baseado nas seguintes ações: Planejar (*Plan*), Executar (*Do*), Checar (*Check*) e Agir (*Act*).

A LWSA não teve, em 2024, nenhum caso confirmado de corrupção, seja de empregados, parceiros de negócio ou processos judiciais movidos contra a Organização ou seus empregados.

Possuímos cerca de 440 ações judiciais de diferentes matérias – volume pequeno, se considerarmos cerca de 700 mil clientes ativos e quase 4 mil colaboradores em 2024.

Segurança da informação

GRI 3-3 Tema material: Segurança da informação, proteção e privacidade de dados

Temos uma grande preocupação com segurança, que faz parte do nosso negócio e do nosso DNA, sendo grande diferencial frente à concorrência. Investimos constantemente em processos e temos uma trajetória bem-sucedida nesse sentido.

Centralizamos, na LWSA, uma estrutura para a cibersegurança, visando padronizar medidas e processos para defesa cada vez mais eficaz do nosso ambiente tecnológico contra ataques e invasões. A iniciativa inclui ampliação de estrutura e de time, visando um trabalho mais robusto e disciplinado de observação dos elementos de segurança e proteção a ataques e dos elementos na construção da nossa arquitetura e do nosso código, que eliminem riscos de criação de qualquer vulnerabilidade. Atuamos em muitas frentes, com profissionais especializados e dedicados à segurança 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 Organização alvo de ataques de *hackers*, pela nossa presença e natureza dos serviços prestados.

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, aplicada 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 in-

ternos, 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.

A governança de segurança da informação é estruturada com base em comitês multidisciplinares, que têm a responsabilidade de tomar decisões estratégicas alinhadas às melhores práticas reconhecidas, como a ISO 27001 e o NIST. A adoção de padrões abertos, como CIS Controls e

OWASP, assegura a interoperabilidade dos sistemas e o cumprimento dos requisitos regulatórios. Além disso, mantemos canais formais para o reporte de preocupações relacionadas a segurança da informação, em conformidade com o [GRI 2-26](#).

Seguimos protocolos rigorosos de segurança e de continuidade para garantir que nossos serviços não sofram impactos relacionados a indisponibilidade para nossos clientes internos e externos. Com isso no ano de 2024 iniciamos o projeto de PCN para garantir maior transparência e assegurar por meio de entidades externas nosso compromisso com nossos clientes e parceiros, o projeto tem previsão de finalização no ano de 2025, onde serão cobertos diversos aspectos dos nossos serviços críticos e envolvimento direto da Alta Direção com apoio direto no processo.

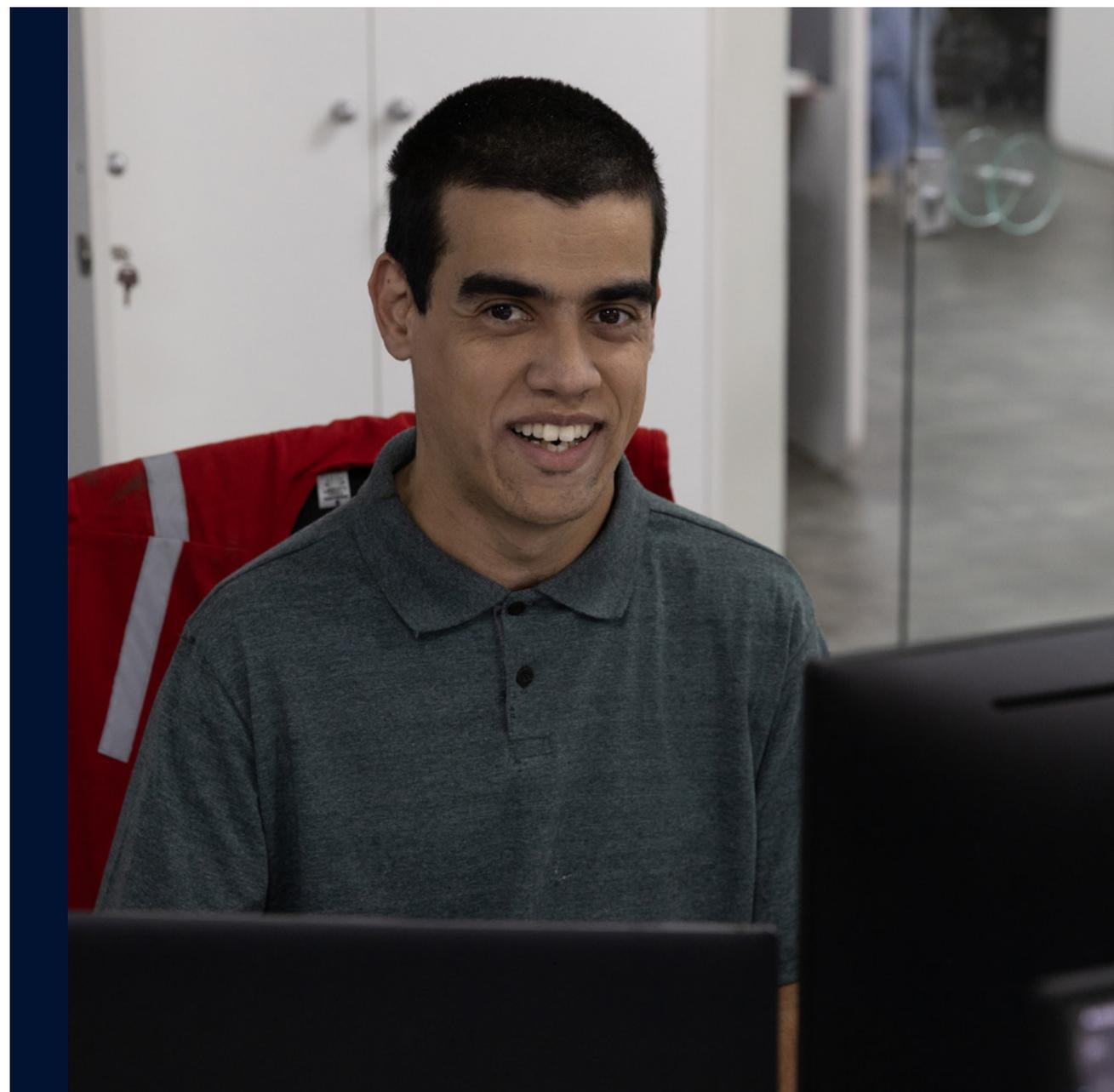
O gerenciamento de identidades é um processo organizacional essencial para garantir que os colaboradores tenham acesso adequado aos recursos da LWSA.

A governança de SI é estruturada com base em comitês multidisciplinares. A adoção de padrões abertos, como CIS Controls e OWASP, assegura a interoperabilidade dos sistemas e o cumprimento dos requisitos regulatórios. Além disso, mantemos canais formais para o reporte de preocupações relacionadas a SI, em conformidade com o [GRI 2-26](#).

Todo este processo é realizado associando direitos de acesso diretamente às funções executadas na rotina dos colaboradores. O processo de gestão de acessos possui controles que compreendem as etapas de solicitação, autorização, provisionamento, revogação e, principalmente, revisão periódica dos acessos aos recursos da Companhia. Seguimos o princípio da “necessidade de conhecer e necessidade de fazer”, ou seja, os usuários devem acessar somente as informações e recursos necessários para realizar suas funções/atividades de trabalho.

A estrutura tecnológica conta com um conjunto robusto de ferramentas, que garante a segurança da informação em todas as camadas operacionais. Utilizamos *Endpoint Detection and Response* (EDR) para monitoramento avançado de ameaças em *endpoints* e *Mobile Device Mana-*

gement (MDM) para a gestão centralizada de dispositivos móveis, assegurando políticas de segurança e *compliance*. A proteção de dados em ambientes *cloud* é reforçada com a implementação do *Cloud Access Security Broker* (Casb), enquanto o controle contra vazamento de dados sensíveis é feito por meio do *Data Loss Prevention* (DLP). As credenciais de acesso são armazenadas em cofres de senhas com criptografia robusta, e as aplicações web são protegidas contra ataques (como injeção SQL e XSS) por meio do *Web Application Firewall* (WAF). A estratégia de *Zero Trust Network* é aplicada por meio da microssegmentação, reduzindo a superfície de ataque. Além disso, a segurança em aplicações é assegurada por meio de testes estáticos (Sast) e dinâmicos (Dast), garantindo a detecção precoce de vulnerabilidades.



Certificações e auditorias:

- **PCI DSS:** conformidade com segurança de dados de cartões.
- **ISAE 3402/3000 (SOC Reports):** auditoria de controles internos.
- **MSCI (Data Security & Privacy):** avaliação da exposição a riscos cibernéticos.

Programas e boas práticas complementares:

- **Autenticação Multifator (MFA).**
- **Monitoramento** contínuo (Siem/SOC).
- **Backup** e testes de *restore*.
- **Criptografia de dados** em trânsito e repouso.
- **Programa de Bug Bounty:** recompensas por vulnerabilidades reportadas de forma ética.
- **Gestão de vulnerabilidades:** priorização e correção com base em *frameworks* (CVSS, SSSVC).
- **Indicadores de incidentes** de privacidade (GRI 418-1).

Estrutura do time de Segurança:

- **Segurança defensiva (Blue team):** monitoramento contínuo e resposta a incidentes.
- **Segurança ofensiva (Red team):** simulações de ataques para validação de controles.
- **Engenharia de segurança:** implementação de arquiteturas seguras e automação de segurança.
- **Application Security (AppSec):** revisão de código estático e dinâmico.
- **Governança de Segurança da Informação (GSI):** gestão de políticas e conformidade, com foco em riscos emergentes (MSCI: *Risk Management*).

Privacidade de dados

GRI 418-1

A proteção de dados é tratada com a mesma prioridade da segurança da informação. Nossa Política de Privacidade está devidamente publicada no site da LWSA e inclui o Contrato de Tratamento de Dados, alinhado à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). O documento detalha as práticas de coleta, uso, armazenamento e compartilhamento de dados, incluindo medidas de criptografia e controle de acesso.

Para mitigação de riscos, realizamos Avaliações de Impacto sobre a Proteção de Dados (DPIAs) e conduzimos auditorias internas regulares para identificar vulnerabilidades e mitigar riscos potenciais. Em 2024, dois incidentes envolvendo dados pessoais foram identificados e remediados.

Além disso, mantemos um canal específico para reporte de incidentes de privacidade: privacidade@locaweb.com.br.

A segurança dos nossos clientes é um tema de extrema preocupação e cuidados no nosso dia a dia, para isso podemos citar dentre diversas medidas de proteção o uso de alguns controles bem estabelecidos e que trazem confiança e estabilidade nos serviços prestados.

Utilizamos ferramentas robustas e reconhecidas de mercado que evitam acessos indevidos, extravio de dados,

proporcionam medidas de contingência, sistemas anti DDoS, Firewalls, EDR, ferramentas de monitoramento ativo e equipe de resposta a incidentes altamente treinada para os diversos cenários, onde passam por treinamentos periódicos e testes internos.

Treinamentos anuais de LGPD são obrigatórios para todos os colaboradores, cobrindo tópicos como direitos dos titulares, bases legais, princípios da LGPD e gestão de incidentes de dados.

Prestadores de serviço terceirizados são avaliados rigorosamente quanto à conformidade com a LGPD e outras legislações aplicáveis, e cláusulas contratuais são estabelecidas para garantir a proteção de dados compartilhados.

Nossa Política de Privacidade e nosso uso de dados e cookies, que inclui o Contrato de Tratamento de Dados, está devidamente publicada no site da LWSA: <https://lwsa.tech/politicas/>.

Em nossa Política, são detalhados os tipos de dados que são coletados, utilizados e compartilhados, além de serem definidas as medidas de segurança implementadas para proteção dos dados. Isso inclui, mas não se limita, à

criptografia e à segurança física. Esses documentos estão limitados ao relacionamento da LWSA com os seus clientes. Com isso, a Organização assegura que todas as práticas de proteção de dados estejam em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Regularmente, são conduzidas análises para identificar vulnerabilidades que possam levar a violações e/ou uso inadequado de dados pessoais. Para cada projeto que envolva dados pessoais significativos e classificados como sensíveis, realizamos avaliações de impacto sobre a proteção de dados (DPIAs) para identificação e mitigação dos riscos relacionados.

Além disso, a LWSA possui implementados sistemas avançados de detecção de ameaças, que monitoram o ambiente 24/7, via departamento de *Security Operations Center* (SOC), para detectar sinais de atividades suspei-

Treinamentos anuais
de LGPD são obrigatórios para
todos os colaboradores.

tas. Em caso de violações, a equipe de resposta a incidentes age rapidamente para conter, erradicar a ameaça e iniciar o processo de resposta devida. O canal de comunicação é o e-mail: privacidade@lwcaweb.com.br

A LWSA possui equipe exclusiva e dedicada ao processo de gestão de incidentes (violação de dados), responsável por resolver incidentes relacionados a segurança da informação, atuando 24/7. Periodicamente, são realizadas auditorias internas de segurança da informação, conduzidas por equipe específica, que avalia a conformidade das operações com nossas políticas internas e padrões de segurança estabelecidos.

A Companhia é auditada anualmente por empresa independente, o que contribui diretamente para a segurança da informação, bem como com a conformidade com regulamentações externas.

Em termos de leis de proteção de dados, as áreas acima indicadas atuam de forma ágil e efetiva para prevenir, mitigar e cor-

rigir necessidades que causem impactos ao nosso ecossistema, para se adequar internamente a essas leis.

Essa trajetória exige aprendizado constante, monitoramento e aprimoramento dos nossos processos. Operamos com uma equipe de profissionais qualificados, para que estejam devidamente preparados para lidar com os desafios e conformidade com a LGPD. Em 2024, identificamos dois incidentes envolvendo dados, que foram devidamente tratados e remediados.

Prestadores de serviço

O compartilhamento de dados pessoais com prestadores de serviços terceirizados e empresas da LWSA ocorre exclusivamente quando há o consentimento expresso dos titulares dos dados ou decorrente de exigência legal. Dessa forma, sempre que houver compartilhamento de dados com terceiros, os titulares terão confirmação do processamento desses dados, garantindo total transparência e conformidade com as normas de proteção de dados pessoais.

Treinamentos de colaboradores voltados à LGPD

Atualmente, o treinamento de LGPD, que ocorre anualmente, possui aplicabilidade obrigatória para todos os colaboradores da LWSA e empresas do nosso ecossistema. O treinamento abrange os principais pontos da LGPD, incluindo, mas não se limitando a:

- Objetivos da lei;
- Conceitos;
- Princípios;
- Bases legais;
- Direitos dos titulares;
- Função na gestão de tratamento de dados pessoais;
- Sanções;
- Boas práticas.



Certificação

A LWSA reconhece que as certificações desempenham um papel crucial na garantia da qualidade e da conformidade. Mantemos revisões periódicas de todos os controles para assegurar a aderência aos padrões necessários para a manutenção das certificações. O time de Governança de SI monitora e testa esses controles, sendo o principal ponto de contato para auditorias externas e responsável por assegurar a conformidade com normas e regulamentações.

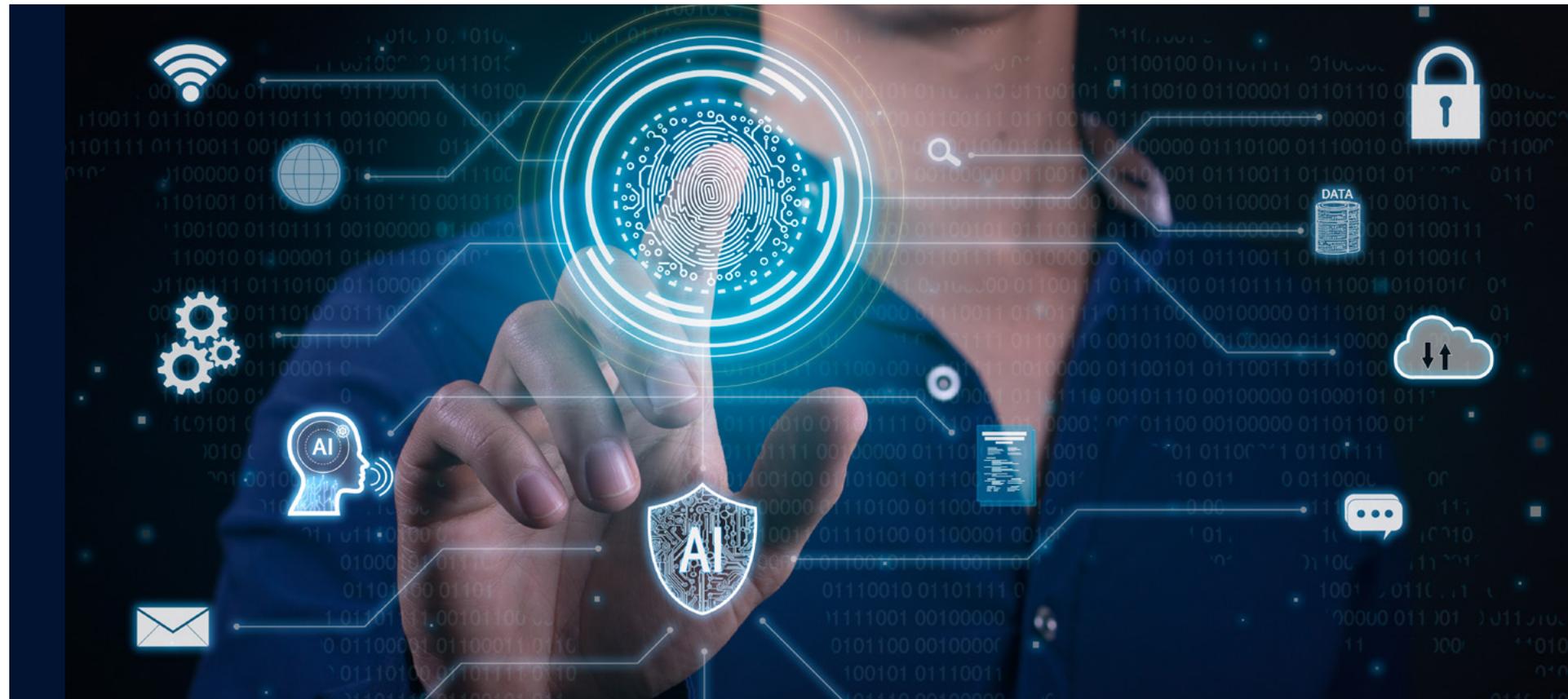
Como já mencionado, atualmente, a LWSA possui certificação ISAE 3402 (SOC1 Type II) para o ambiente de *data center* e PCI-DSS, para as operações que envolvem dados de cartão, renovadas seguindo periodicidade anual e realizadas por auditorias independentes. Além disso, os controles, processos e diretrizes de segurança da informação são implementados com base em diversos *frameworks* de segurança altamente conhecidos, podendo-se destacar a ISO 27001/02, NIST, CIS, entre outros.

Inteligência artificial

Da mesma forma, temos nos capacitado em relação a inteligência artificial, com treinamento não somente para o Jurídico, mas para a LWSA como um todo, inclusive de um escritório externo, abordando regulamentação e legislação que afetam a inteligência artificial.

Uma das marcas da LWSA, a Octadesk, lançou em 2024 um produto de inteligência artificial, o WOZ, serviço de atendimento alimentado com uma base de dados específica para atendimento de clientes.

Em 2024, a Octadesk lançou o produto de IA WOZ, para serviço de atendimento.





Inovação

GRI 3-3 Tema material: Inovação e tecnologia

Na LWSA, estamos construindo um ecossistema cada vez mais conectado, colaborativo e preparado para escalar inovação. O lançamento do nosso primeiro *chapter* de Engenharia de Software, em abril de 2025, marca um passo importante nessa direção. O objetivo é criar espaço para fomentar a troca de ideias entre especialistas de diferentes unidades de negócio, promovendo boas práticas e reuso de soluções.

O *chapter* nasce como um *hub* de conhecimento técnico, em que desafios comuns são discutidos em conjunto e a

inovação se torna mais acessível a todas as unidades da LWSA. Na prática, isso significa ganho de escala, maior velocidade no desenvolvimento de soluções, padronização de módulos tecnológicos e, acima de tudo, um ecossistema mais coeso e preparado para entregar ainda mais valor aos nossos clientes. O tema Inteligência Artificial

está no centro das discussões, visando o uso com segurança, eficiência e custo competitivo, potencializando produtividade sem comprometer qualidade.

O lançamento do nosso primeiro *chapter* de Engenharia de Software foi um passo importante para a construção de um ecossistema cada vez mais conectado, colaborativo e preparado para escalar inovação.

A LWSA tem, em seu ecossistema, centenas de soluções, e oferecer isso de forma integrada, através da tecnologia, potencializada pelos *chapters*, é uma parte bastante central da nossa estratégia.

Nosso trabalho em Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PDI) visa atender às 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.

Ao longo dos anos, construímos um ambiente de inovação responsável e sustentável. Essa trajetória foi iniciada com a Lei 11.196/2005 (Lei do Bem), programa do governo federal que permite que empresas se beneficiem de reduções fiscais significativas ao investirem em novos projetos de PDI. Esta participação no Programa também contribui para o desenvolvimento profissional e técnico de nossa equipe, alinhando-se aos aspectos sociais do ESG.

Confira algumas das tecnologias e práticas desenvolvidas:



- **Transformação de dados em decisão:** o Bling lançou ferramenta que oferece uma visão completa e integrada das operações para empresas, com dados atualizados continuamente e painéis interativos, sem a necessidade de usar ferramentas externas.
- **IA para a experiência do cliente:** a Octadesk lançou o WOZ, que fornece respostas rápidas e contextualizadas, além de melhorar a compreensão do cenário do cliente. Empresas podem escolher o tom de voz adequado para cada interação, humanizando a experiência de atendimento.
- **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, conseqüentemente, 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 (GEE).



RELACIONAMENTO COM *STAKEHOLDERS*

Mapa de stakeholders

GRI 2-29

Nossa Diretoria de Relações com Investidores é responsável pela nossa interlocução com o mercado e com os nossos acionistas, visando manter a negociabilidade das nossas ações no patamar das grandes empresas do mercado, além de identificar a percepção dos acionistas sobre as nossas estratégias e internalizar os pontos que podemos melhorar, na visão deles, sobre os rumos do negócio.

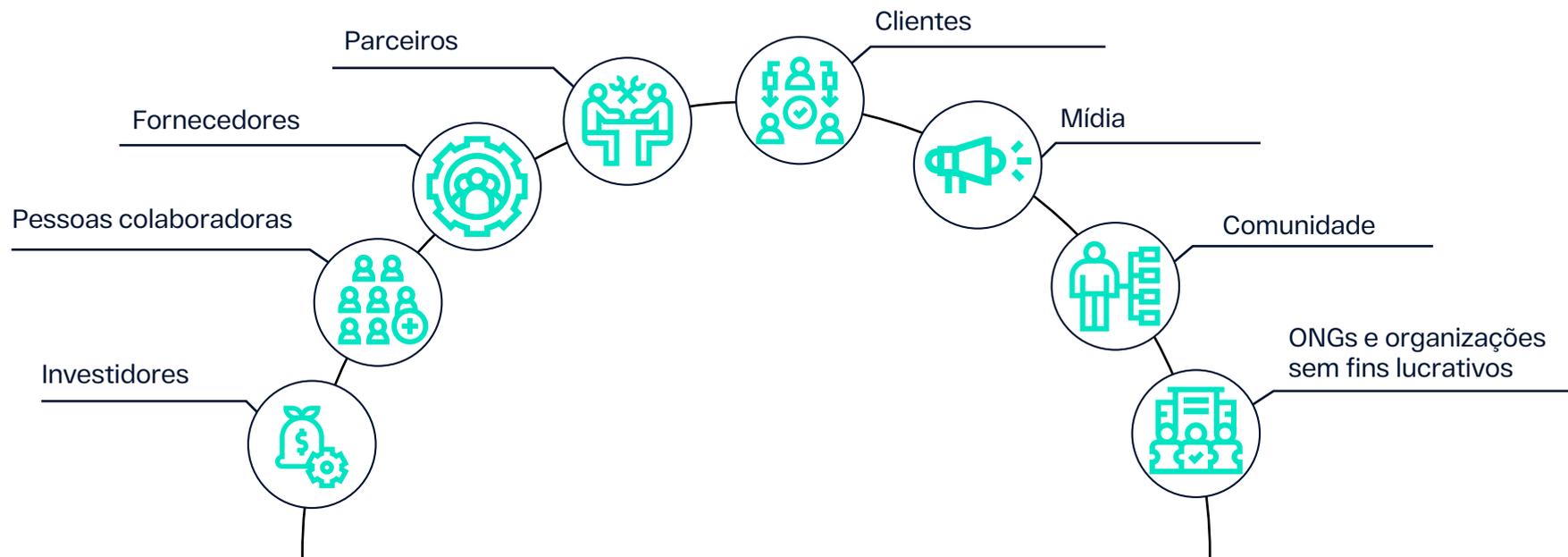
Dentro do público de investidores, em nossa área de RI, destacamos nosso engajamento com três categorias de *stakeholders*:

- **Acionistas pessoa física ou jurídica:** acionistas ou potenciais acionistas que compram nossas ações no mercado com o intuito de receber retorno financeiro.

- **Sell sides:** instituições que cobrem nossas ações e estudam profundamente a tese para gerar relatórios com opiniões e projeções sobre o comportamento das nossas ações. O foco são seus clientes – pessoas físicas e investidores institucionais.

- **Buy sides:** 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 nossos acionistas começam pelo site de RI, onde reunimos todas as nossas informações regulamentares e complementares. 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.



Somos movidos por pessoas. Trabalhamos por e para pessoas. Prezamos e buscamos aprimorar sempre nosso relacionamento com todos os nossos públicos de interesse, incluindo:

- **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 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 nossos líderes. 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:** nossa sede está situada ao lado da comunidade da Peinha, em São Paulo, e mantemos relacionamento ativo com seus líderes, por meio de um grupo no WhatsApp encontros presenciais, apoio em eventos, e reuniões recorrentes organizadas pelo time de ESG.





Gestão de pessoas

GRI 2-7, 2-8, 3-3 tema material Jornada do colaborador

Em 2024, impulsionada pela visão de ecossistema, a estrutura de Pessoas, Cultura e ESG passou por uma transformação relevante e estratégica. Com a chegada do novo Vice-presidente de Pessoas e Estratégia, revisitamos nosso modelo de atuação, promovendo maior integração, eficiência e um olhar mais dirigido para toda a jornada do colaborador.

Esse movimento resultou na unificação de sete áreas de Recursos Humanos em uma única estrutura, baseada em um modelo matricial composto por Centros de Excelência (CoEs) e Business Partners (BPs), que passaram a atuar de forma integrada em toda a LWSA. A nova configuração organizacional possibilitou a otimização de esforços, a redução de sobreposições, o foco em prioridades da Organização e o fortalecimento da atuação do RH como impulsionador do nosso plano estratégico.

Nos Centros de Excelência, priorizamos a atuação de especialistas, promovendo maior profundidade técnica e estratégias mais assertivas frente aos nossos desafios. Já os Business Partners atuam como elo direto entre as lideranças e os CoEs, com um olhar dedicado às especificidades de cada vertical, promovendo proximidade com os times e personalização das ações.

Além da mudança estrutural, realizamos uma análise detalhada das iniciativas da área de Pessoas, com revisão de papéis, responsabilidades e processos. Com base nessa avaliação, organizamos os temas em três frentes: os que devem ser sustentados, os que precisam ser acelerados e os que representam diferenciais estratégicos para a LWSA.

Como resultado, diversos processos da jornada do colaborador foram redesenhados,

como o *onboarding*, a gestão de performance, o mapeamento de talentos, a estratégia de comunicação interna e os programas de reconhecimento e incentivos. Essas mudanças foram fundamentadas em uma escuta ativa, realizada por meio de pesquisas internas, diagnósticos e entrevistas com BPs e lideranças. Os insumos gerados nortearam a criação de planos de ação, direcionadores culturais e uma nova matriz de comunicação interna.

Atualmente, a LWSA conta com 3.606 colaboradores distribuídos em diversas regiões do Brasil, nos modelos presencial, remoto e híbrido. Desse total, 99% são colaboradores permanentes e aproximadamente 1% temporários.

3.606

colaboradores distribuídos em diversas regiões do Brasil, nos modelos presencial, remoto e híbrido.

Atração e retenção

Quando pensamos na jornada do colaborador, olhamos atentamente para cada uma das etapas de contato dos nossos funcionários com a LWSA. O foco principal está na atração e retenção de talentos e desenvolvimento deste nosso público interno, visando alcançar os melhores resultados para a Organização, com as melhores pessoas, os melhores profissionais, fortalecendo o nosso negócio.

Na LWSA, adotamos políticas e práticas de gestão de talentos voltadas ao desenvolvimento contínuo e à retenção dos nossos colaboradores, com o objetivo de criar um ambiente de trabalho atrativo, engajador e que promova o crescimento profissional. Alinhados a essa estratégia, em 2025, implementaremos uma funcionalidade para o mapeamento de interesses de carreira intragrupo, permitindo que os colaboradores expressem suas áreas de interesse e desenvolvimento dentro da Companhia, ampliando as oportunidades de crescimento e engajamento.

Implementamos estratégias de remuneração competitivas, complementadas por benefícios atrativos, programas de reconhecimento alinhados ao desenvolvimento profissional. Realizamos análises periódicas para identificar os principais fatores que levam à saída dos colaboradores,

utilizando ferramentas como entrevistas de desligamento e *dashboards* para monitoramento de indicadores-chave. Com base nesses dados, adotamos ações corretivas e estratégias de melhoria contínua para abordar as questões identificadas, promovendo um ambiente de trabalho mais atrativo e alinhado às expectativas dos colaboradores.

Na LWSA, investimos na construção e manutenção da marca empregadora, promovendo ações internas voltadas à retenção, engajamento e no desenvolvimento contínuo de seus talentos. Além disso, desenvolvemos ações externas destinadas a divulgar valores e cultura organizacional, fomentando um ambiente de trabalho colaborativo e inclusivo, onde cada indivíduo tem a oportunidade de crescer independentemente de suas diferenças.

Na LWSA, adotamos políticas e práticas de gestão de talentos voltadas ao desenvolvimento contínuo e à retenção dos nossos colaboradores, com o objetivo de criar um ambiente de trabalho atrativo, engajador e que promova o crescimento profissional.



Utilizamos estratégias de recrutamento em diversos canais do mercado, tais como divulgação de vagas em plataformas digitais, parcerias com instituições de ensino e eventos presenciais de recrutamento, sempre de forma transparente e inclusiva, com o objetivo de atrair novos talentos. Internamente, fomentamos boas práticas como o programa de indicações e bonificação dos funcionários, para atrair talentos qualificados e diversificados.

Realizamos análises regulares do mercado de trabalho e das tendências de recrutamento para ajustar as estratégias de atração e retenção de talentos, alinhando-as com as melhores práticas de mercado e em conformidade com os objetivos e com a visão corporativa do negócio.

Além disso, quando falamos sobre a contratação de talentos, trabalhamos no mapeamento de necessidades futuras de contratação, identificando competências e habilidades essenciais e necessárias para impulsionar o sucesso do negócio. Também desenvolvemos parcerias estra-

tégicas com instituições educacionais, organizações profissionais e outras entidades relevantes para desenvolver ativamente novos pools de talentos. Essas parcerias podem incluir programas de estágio, projetos de pesquisa conjunta, participação em eventos acadêmicos e profissionais, entre outras iniciativas.

Por meio de ações estratégicas, demonstramos o nosso compromisso de reduzir a rotatividade, minimizar a perda de capital intelectual e humano e reforçar nossa capacidade de atrair talentos, promovendo e incentivando um ambiente de trabalho inclusivo e em sintonia com os nossos valores. Essas práticas

demonstram o compromisso da Empresa com os princípios de ESG, evidenciando sua dedicação à responsabilidade social corporativa e à busca incessante pela excelência em suas ações e resultados.



Como parte da nossa estratégia de marca empregadora para 2025, começamos o monitoramento contínuo das avaliações no Glassdoor e respondemos ativamente todos os comentários das 12 páginas que compõem o ecossistema LWSA. Essa prática reflete nosso compromisso em zelar pela reputação da LWSA como um excelente lugar para se trabalhar.

Além de ser um cuidado com a imagem externa, essa escuta ativa gera *insights* valiosos sobre a jornada dos nossos colaboradores, ajudando a identificar o que está funcionando bem e o que precisa ser aprimorado. Esses aprendizados são compartilhados com áreas estratégicas e direcionam ações focadas na melhoria contínua da experiência de quem faz parte do nosso ecossistema.

Atualmente, temos uma avaliação de 4,3/5 no Glassdoor e 91% de recomendação por parte dos colaboradores e ex-colaboradores, o que reforça a percepção positiva que construímos ao longo do tempo. No entanto, seguimos atentos às avaliações críticas, pois sabemos que elas podem impactar não só nossa imagem como marca empregadora, mas também a atração de novos talentos e o engajamento interno.

Monitorar, responder e agir com base nos *feedbacks* é uma forma de mostrar que estamos ouvindo. E mais do que isso, que nos importamos em construir um ambiente cada vez mais alinhado às expectativas das pessoas. Essa é uma estratégia de retenção, reputação e atração de talentos, que busca fortalecer nossa cultura e posicionar a LWSA como referência no mercado.

4,3/5
no Glassdoor.

91%
de recomendação por
parte dos colaboradores
e ex-colaboradores.



Avaliações de desempenho e processos de *feedback*

Em 2024, implementamos o CoE, nosso Centro de Excelência de Performance, uma equipe dedicada a impulsionar o desempenho dos colaboradores, utilizando práticas e metodologias específicas. O CoE tem como missão promover a intercambialidade de talentos entre unidades de negócio, maximizar as possibilidades de carreira dos colaboradores e melhorar os nossos resultados organizacionais.

Um das principais entregas do CoE de Performance neste período foi o redesenho do processo de Gestão de Performance, garantindo a padronização e a governança no nosso ecossistema. A construção desse novo modelo foi baseada em análises internas, *benchmarks* com empresas de referência no mercado e unidades da LWSA que já trabalhavam o tema, chegando ao modelo que será aplicado a partir de 2025 com foco em guiar a inovação na Companhia.

Investimos em uma comunicação interna mais centralizada, trabalhando para que nossos diferentes canais divulguem nossos processos de desenvolvimento organizacional e nossa estratégia. O objetivo é proporcionar a cada colaborador a oportunidade de compreender melhor a LWSA e o seu papel dentro dela.

Promovemos uma cultura de *feedback* e diálogo aberto, incentivando nossos colaboradores a expressarem suas preocupações e sugestões para melhorar o ambiente de trabalho. Estimulamos a prática recorrente de *feedback* e o desenvolvimento de PDI e momento de devolutiva oficial para avaliar o ciclo de desenvolvimento.

Temos um processo de Gestão de Performance estruturado, composto por etapas que alinham os objetivos individuais aos estratégicos da Organização, orientam as tomadas de decisão e pro-

movem o desenvolvimento contínuo dos colaboradores. Ao longo do processo, são definidos objetivos claros e mensuráveis para cada colaborador, alinhados aos objetivos estratégicos da Empresa, proporcionando uma base sólida para a Avaliação do Performance.

A Avaliação de Performance, realizada anualmente para todos os colaboradores, tem como objetivo avaliar o seu desenvolvi-

to com base nas competências necessárias, de acordo com a complexidade de cada cargo, para garantir nosso sucesso.

Os líderes são capacitados para conduzir estas avaliações de forma justa, objetiva e construtiva. Após a conclusão das avaliações, passam por treinamentos para fornecerem *feedback* de qualidade e orientações para o desenvolvimento de cada colaborador.



Programas de estágio e trainee

Nosso Programa de Estágio abre inscrições semestralmente e é voltado para estudantes de cursos de graduação (bacharelado ou tecnólogo), que tenham interesse em potencializar o desenvolvimento acadêmico, alinhando prática e vivência ao ambiente corporativo. A trilha de desenvolvimento dos estagiários é realizada ao longo de 12 meses, com a capacitação em *hard* e *soft skills*, para transformar potencial em potência, visando a formação de talentos para o *pipeline* da LWSA no nível júnior.

Os conteúdos, em sua maioria, são facilitados por uma consultoria externa e alguns com recursos internos. Em 2024, realizamos o investimento de R\$ 67.255,83 (trilha de desenvolvimento, brindes, premiação para os projetos, entre outros) e tivemos dez estagiários efetivados.

No primeiro semestre, os estagiários se dedicaram à construção de um projeto de inovação/melhoria em grupos multidisciplinares, com temas sugeridos pelas lideranças e aplicáveis na Empresa. Para o desenvolvimento do projeto, foram realizados seis workshops. Ao final, os seis grupos apresentaram os projetos para uma banca avaliadora composta por gerentes e coordenadores.

Já no segundo semestre, tivemos uma jornada de *soft skills*, com a realização de quatro Workshops, com temas atuais que apoiarão esse início de carreira. Além desses conteúdos, os estagiários tiveram roda de conversas sobre Inclusão e Diversidade e *talks* de negócios e carreira, com nossos profissionais mais experientes.

R\$ 67.255,83
investidos em trilhas do desenvolvimento, brindes, entre outros, no Programa de Estágio.

Desenvolvendo talentos desde 2014, o nosso Programa Trainee é destinado para profissionais com até dois anos de formação nos cursos de graduação em áreas de negócios. O objetivo é desenvolver *soft e hard skills* e prepará-los para os desafios corporativos, além de oxigenar o time da LWSA com novos talentos. Ao longo de seis edições, tivemos 60 trainees contratados em diferentes unidades de negócio.

A cada nova edição, que atualmente tem duração de 18 meses, os trainees recebem sessões de mentoria, além de uma trilha de desenvolvimento para potencializar suas habilidades e realizar um projeto desafio, com impacto estratégico na Organização. A 6ª edição teve início no segundo semestre de 2023 e encerrou-se no final de 2024. Concluímos a formação de dez trainees

que, ao longo de 2024, participaram de job rotations, talks de Negócios com diretores, dois workshops e encontros com mentores e sponsors.

Em 2024, também foram realizados dois workshops para o desenvolvimento das lideranças dos trainees. Os conteúdos, em sua maioria, são facilitados por uma consultoria externa e alguns com recursos internos. No ano, realizamos inves-

timentos em (trilha de desenvolvimento, brindes, premiação para os projetos, cerimônia de encerramento, entre outros). O Programa deve ser revisto e passar por mudanças a partir da 7ª edição, prevista para começar no primeiro semestre de 2026, para alcançar maior efetividade na trajetória desses novos profissionais, de forma a desenvolver e identificar os potenciais talentos para que ocupem posições estratégicas no nosso ecossistema.

10 trainees
concluíram a formação.

24 encontros
com mentores e sponsors.



Ambiente de trabalho

Temos como meta aumentar o nível de satisfação dos nossos colaboradores (eNPS), garantindo que tenham a melhor experiência possível na LWSA.

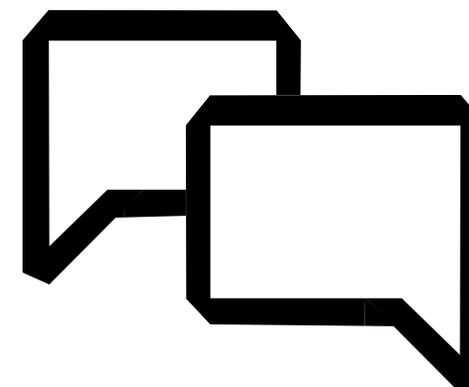
Em 2024, mantivemos a estratégia de aplicar a pesquisa eNPS com os colaboradores, o que aconteceu em duas rodadas: em março e em setembro de 2024. A pesquisa tem como objetivo mensurar o quanto os funcionários estão dispostos a recomendar a LWSA como um bom lugar para trabalhar, oferecendo uma visão geral da lealdade dos colaboradores. Nas aplicações, medimos também a satisfação com a nossa liderança e com os produtos e serviços oferecidos por nós.

Em setembro, passamos a aplicar a pesquisa para todos os nossos colaboradores. Também incluímos perguntas voltadas à medição do engajamento da equipe e identificação dos fatores que influenciam o resultado, visando tomar medidas para aumentar o engajamento, a retenção de talentos e a produtividade.

Com base nos resultados obtidos nas pesquisas, traçamos planos de ação voltados a promover ainda mais transparência sobre plano de carreira e benefícios, estratégia de negócios e demos os direcionamentos para o início de um projeto de cultura corporativa, que, em 2025, terá como foco a definição do DNA da LWSA

no cenário pós-aquisições e após a simplificação das marcas, pautado por valores e comportamentos similares para todas as nossas áreas de negócio.

Em 2024 recebemos os reconhecimentos Great Place to Work (GPTW) referente ao ano de 2023. Quanto a participação da pesquisa que será publicada em 2025, em 2024 as marcas Bling e Tray. Além disso, em 2024, as marcas Bling e Tray participaram da pesquisa Great Place to Work (GPTW), que se propõe a avaliar a cultura de confiança, efetividade da liderança e alinhamento de propósito e valores. As demais empresas não participaram da pesquisa em 2024, em razão das mudanças internas, que afetaram a estrutura organizacional, resultando em diversas transferências e reestruturações.



Benefícios e PPR

GRI 2-30, 401-2

Para todas as empresas da LWSA, temos os benefícios listados abaixo. Alguns deles possuem elegibilidade diferente, conforme destacado com ¹ ou ².

Benefícios gerais:

- Plano médico
- Plano odontológico
- Vale-refeição
- Auxílio-creche¹
- Vale-transporte
- Plano de Participação nos Resultados (PPR)¹
- Licença maternidade e paternidade¹
- Bolsa-auxílio para *home office* para colaboradores com contrato híbrido ou remoto
- Seguro de vida em grupo
- Wellhub com mensalidade reduzida e opção de *family members*
- Férias&Co
- Plano de saúde pet Flockr³ (desconto em todos os planos)

Benefício exclusivo aos colaboradores registrados apenas na LWSA matriz, Locaweb e Nextios:

- Cortesias em produtos LWSA³

Benefício exclusivo aos colaboradores que frequentam a sede da LWSA:

- Serviço gratuito de van do terminal para estação de metrô mais próxima.
- Serviços gratuitos de massagem e atendimento psicológico.

Benefício exclusivo aos diretores II, vice-presidentes e presidentes:

- Carro custeado pela Companhia.

Benefício exclusivo aos colaboradores registrados apenas na LWSA matriz, em nível de diretor I:

- Carro custeado pela Companhia.

Benefício exclusivo aos colaboradores Bling²:

- **Auxílio-educação:**
- **Ensino médio ou técnico:** subsídio de 45% da mensalidade, limitado a R\$ 150 (mensal);
- **Graduação:** subsídio de 45% da mensalidade, limitado a R\$ 300 (mensal).
- **Pós-graduação:** subsídio de 50% da mensalidade, limitado a R\$ 300 (mensal).
- **Auxílio-idiomas (apenas inglês e espanhol):**
 - Para colaboradores que tenham a necessidade do conhecimento do idioma devido ao cargo ou atividade: limite de R\$ 200 mensais;
 - Para colaboradores de equipes gerais: limite de R\$ 150 mensais.
 - Para cargos de gestão: limite de R\$ 250,00.

¹ Benefícios que não são válidos para estagiários.

² Benefícios que não são válidos para contratos temporários e estagiários.

³ Benefício não é válido para todas as unidades.

Licença-maternidade/paternidade, por gênero

GRI 401-3

	2022		2023		2024 ²	
	F	M	F	M	F	M
Colaboradores que tiveram direito à licença parental	13	0	42	45	52	49
Colaboradores que tiraram licença parental	13	0	42	45	52	49
Colaboradores que retornaram ao trabalho após o término de licença parental	13	0	42	45	51	49
Colaboradores que permaneceram 12 meses após o término da licença parental ¹	6	0	24	34	31	36
Taxa de retorno ao trabalho de colaboradores que tiraram licença parental	100,0%	N/A	100,0%	100,0%	98,1%	100,0%
Taxa de retenção (12 meses) de colaboradores que tiraram licença parental ¹	46,2%	N/A	57,1%	75,6%	59,6%	73,5%

¹ Foram considerados apenas colaboradores que mantiveram vínculo com a Empresa e independente dos motivos de interrupção do vínculo (incluindo, mas não somente, desligamentos por iniciativa dos colaboradores).

² Os itens relacionados ao retorno ao trabalho e à taxa de retenção após 12 meses consideram o período de 12 meses após o retorno. Assim, por exemplo, se um colaborador retornou da licença em setembro de 2024, o prazo de 12 meses será concluído em setembro de 2025. Dessa forma, ao final de 2025, essa taxa poderá ser atualizada.

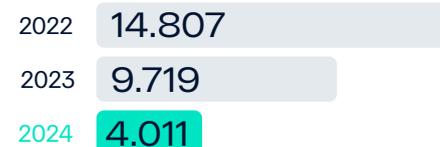
Capacitações e treinamentos

GRI 404-1, 404-2

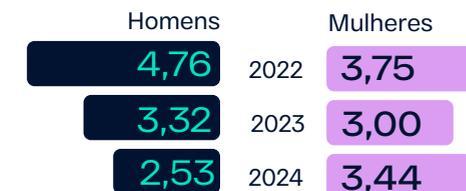
Estimulamos o aperfeiçoamento de competências dos nossos colaboradores e o crescimento profissional de cada um deles. Para isso, oferecemos uma variedade de programas de capacitação e desenvolvimento profissional, o que inclui treinamentos internos, workshops, cursos externos e programas de mentoria 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.

Média de horas de capacitação por empregado, por gênero

Total de horas de Treinamento



Média de horas de Treinamento



Média de horas de capacitação por empregado, por categoria funcional

Categoria funcional	2022		2023		2024	
	Total de horas	Média de horas	Total de horas	Média de horas	Total de horas	Média de horas
Analista I	9.050,65	10,96	3.869,5	3,33	907,0	2,61
Analista II	1.220,4	2,09	1.760	3,92	348,5	3,35
Analista III	753,63	1,96	692,5	3,64	627,0	3,16
Aprendiz	90,5	1,37	31,5	1,31	37,0	3,36
Assistente	975	4,08	241	3,3	58	2,72
Auxiliar	7,5	0,94	31	2,82	2,0	1,00
Coordenador	1.036,7	2,24	363	3,42	511,0	3,13
Diretor	75	2,42	971,2	2,97	31,0	6,20
Especialista	431,85	2,7	38,5	3,21	400,0	3,74
Estagiário	434,3	1,74	308	2,73	285,5	2,97
Gerente	567,6	1,91	204	2	334,0	3,44
Líder técnico	111,9	2,66	1.089	2,52	4,5	2,25
Supervisor	51,5	1,98	84,5	3,38	0	0
Vice-presidente	0	0	35	2,92	0	0
Total horas de treinamento	14.807		9.687		4.011,5	2,94

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:

Incentivo à Educação: política destinada à LWSA (*backoffice*), Locaweb e Nextios, a fim de auxiliar os colaboradores a custearem seu desenvolvimento em instituições de ensino externas para realizarem graduação, pós-graduação, mestrado profissional e cursos de idiomas. Em nossa política, temos a premissa de custear até 50% do valor da mensalidade, limitado ao valor total de R\$ 50 mil. Das bolsas concedidas em 2023, três delas se mantiveram para 2024. Já no ano de 2024, foram concedidas dez bolsas de Incentivo à Educação, sendo sete novas e três renovações.

Ao ser contemplado, o colaborador assina um termo de aditivo de contrato, comprometendo-se à permanência na Empresa durante a realização do curso e determinado prazo após a sua conclusão.

Quero Ser Dev: referindo-se aos “devs”, os desenvolvedores de software, este Programa tem como objetivo 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 nossa cultura. Em 2024, foi realizada a 9ª edição, com uma turma de 15 pessoas, das quais sete foram admitidas e permanecem conosco, na LWSA.

Ao longo dos anos de existência do Quero Ser Dev, tivemos 148 participantes, dos quais 86 foram admitidos em diferentes unidades de negócio, mantendo 58,11% de retenção. A formação é conduzida no formato online. A média de presença nas aulas foi de 94,8%.

Após a admissão destas 86 pessoas que se formaram no programa QSD, 46 pessoas foram movimentadas, sendo 30 promoções e 16 aumentos salariais por mérito. O programa contemplou duas edições afirmativas: a 6ª edição para mulheres, com 963 inscritas e 18 formadas, e a 8ª edição para pessoas acima de 40 anos, com 1.754 inscritos e 24 formados.

Level Dev: Programa focado no desenvolvimento, evolução técnica e comportamental dos desenvolvedores de software em níveis júnior e pleno, para prepará-los para os próximos níveis de carreira. Forma os profissionais para solução, de forma independente, dos desafios de tecnologia no dia a dia nas nossas unidades de negócio. Em 2024, foi realizada a 5ª edição, com a formação de 29 devs. Considerando-se as cinco edições, o programa formou 110 colaboradores.

Heroes Guide: Programa que visa impulsionar a carreira de desenvolvedores do time de Engenharia de Produtos da Locaweb, tornando cada 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 fevereiro de 2025, foram realizados 14 ciclos do programa.

Progr.Amar: voltado para desenvolvimento e adaptação de PcDs cognitivos às atividades presenciais, desenvolvendo competências técnicas e comportamentais em uma trilha personalizada. Em 2024, foi encerrada a formação de sete PcDs e realizada a formação de 13 colaboradores, entre líderes e tutores, em inclusão no ambiente de trabalho.

Programa Jovem Aprendiz: em atendimento à Lei de Aprendizagem, mantemos o Programa Jovem Aprendiz para jovens de 14 a 24 anos e, em complemento à formação obrigatória no órgão integrador, aplicamos uma trilha de desenvolvimento focada em *soft skills* e orientação de carreira. A formação é realizada com base em cinco pilares: aprendizagem, carreira, descoberta, desenvolvimento e oportunidade. O objetivo principal é direcionar os jovens em suas escolhas e trajetória profissional, além de prepará-los para os próximos passos de carreira. Em 2024, tivemos uma média de dez aprendizes LWSA participando da jornada de desenvolvimento. Foram realizadas seis Pílulas do Conhecimento, um Navegando pelas Áreas e dois workshops. Os conteúdos são facilitados com recursos internos e somente no encerramento, houve um investimento em *coffee break* e brindes.



Desenvolvimento de lideranças

Em linha e em complementaridade às nossas trilhas de treinamentos, em 2024 apoiamos o desenvolvimento de líderes recém-promovidos, por meio de mentorias com líderes mais sêniores capacitados por uma consultoria especializada parceira para atuarem neste papel.

Além disso, focamos no desenvolvimento dos nossos colaboradores em níveis de gestão, com o objetivo de capacitá-los a desempenhar o seu papel da melhor forma possível, guiando o crescimento e evolução de carreira.

Em 2024, o foco da capacitação das lideranças foi em aproximarmos o conteúdo da prática, com temas trazidos junto a cases vivos na Organização, por meio dos processos relacionados a performance, como:

- Processo de gestão de performance;
- Como construir avaliações de qualidade;
- Como gerir resultados pós-ciclo de avaliação de performance;
- Como se preparar para fóruns de calibração de performance;
- *Pipeline* de Sucessão;
- Aplicação de *feedbacks*;
- Mapeamento de talentos.

Os treinamentos foram conduzidos por consultorias especializadas e/ou profissionais especialistas do time de Pessoas, Cultura e ESG e capacitou aproximadamente 69% da nossa liderança.

Os indicados ao *Pipeline* de Sucessão em 2024 foram convidados para participar do *Make New Leaders*, programa desenvolvido para proporcionar uma oportunidade única de crescimento pessoal e profissional e preparar os participantes para assumir futuros desafios na Organização. Objetivos da formação:

- **Desenvolver habilidades de liderança:** pode incluir comunicação eficaz, resolução de problemas, tomada de decisões, habilidades interpessoais e capacidade de inspirar e motivar os outros;
- **Cultivar habilidades de gestão:** abrange aspectos como delegação de tarefas, gerenciamento de tempo e recursos;
- **Fornecer oportunidades de *networking*:** conectar os participantes pode ser fundamental para o desenvolvimento de suas carreiras e para a construção de relacionamentos valiosos.

Em 2024, a formação foi conduzida por uma consultoria especializada que realizou nove encontros e capacitou 28 profissionais.

Parcerias 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, atuamos junto a consultorias e instituições de ensino para desenvolver programas de treinamento conjuntos, adaptados às nossas necessidades específicas e aos interesses dos funcionários.

Atualmente, contamos com mais de 20 parcerias ativas com instituições de ensino, que fornecem descontos para nossos colaboradores em cursos de idiomas, cursos livres, graduação, pós-graduação e MBA.

As parcerias educacionais firmadas pelo time de Desenvolvimento Organizacional buscam proporcionar opções de desen-

volvimento com instituições de ensino externas oferecendo descontos e condições exclusivas para nosso time.

Essa iniciativa fortalece nosso relacionamento com o meio acadêmico, gerando oportunidades de projetos de pesquisa, estágios, trainees e atividades de responsabilidade social corporativa. Esses esfor-

ços agregam benefícios para a LWSA, os colaboradores, a comunidade acadêmica e a sociedade.

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 diversidade dos treinamentos.





Remuneração e igualdade salarial

GRI 2-30

Temos hoje praticamente a totalidade de nossos colaboradores (99%) abrangidos pela convenção coletiva de trabalho, com exceção dos nossos diretores estatutários. O reajuste salarial para os diretores estatutários é realizado a cada 12 meses a partir da data de cada contrato e está vinculado ao IPCA.

Diante da meta estabelecida em 2023, de atingirmos a igualdade salarial na Companhia, demos sequência, em 2024, à 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 Lei 14.611/2023 sobre a igualdade salarial e de critérios remuneratórios entre mulheres e homens.

Realizamos em 2024 um estudo mais quantitativo para avaliar a diversidade, e constatamos uma diferença salarial hoje de 5% (homens recebem 5% mais que as mulheres). Temos, na LWSA, 87% do quadro de tecnologia ocupado por homens, o que dificulta a proporcionalização de salário. Por outro lado, temos hoje 36% das mulheres na LWSA ocupando cargos de liderança, o que ajuda a equilibrar a média salarial.

Em 2024, redesenhamos nossa estrutura de cargos e salários, o que deve contribuir para reduzirmos ainda mais a diferença salarial em 2025. Nosso objetivo foi detalhar e compreender as diferenças salariais relacionadas ao gênero e à raça, isolando fatores como tempo de casa e desempenho, em todos os níveis hierárquicos e unidades da Companhia.

99%

dos colaboradores abrangidos pela convenção coletiva de trabalho.

36%

das mulheres na LWSA ocupam cargos de liderança.



Diversidade e inclusão

GRI 2-7, 2-8, 405-1

O tema Inclusão e Diversidade (I&D) faz parte dos princípios que regem nosso negócio e é um compromisso assumido em nosso Código de Ética e Conduta, há mais de cinco anos.

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

Para monitorar a eficácia das medidas adotadas realizamos, desde 2019, um censo de Inclusão & Diversidade. Observamos evoluções importantes neste período, fruto das ações afirmativas colocadas em prática. Os destaques são para os pilares de mulheres e pessoas LGBTQIAPN+. Em 2024, a representatividade de mulheres no nosso quadro de colaboradores chegou a 40%.

Na LWSA, desenvolver além da tecnologia também significa cuidar das pessoas. Nosso compromisso com um ambiente de trabalho mais justo, diverso e inclusivo se reflete nas ações que promovemos internamente, ouvindo e valorizando as diferentes vivências que compõem o nosso time. Em 2024, esse compromisso foi reconhecido pela Great Place to Work (GPTW), que nos premiou em três categorias de diversidade:

Étnico-racial:

8º lugar

LGBTQIAPN+:

10º lugar

Mulher:

22º lugar

Esses resultados são especialmente significativos, considerando que apenas 4% das empresas certificadas pela GPTW em todo o Brasil conquistam um lugar nos rankings

de diversidade. Para nós, esse reconhecimento reforça que estamos no caminho certo: promovendo um ambiente cada vez mais plural, respeitoso e representativo.

Esse cenário também se reflete nos dados do nosso Censo de Diversidade: entre os respondentes, 17,6% se identificam como pessoas LGBTQIAPN+ e 28% se autodeclaram negras (pretas e/ou pardas).

Em 2024 estruturamos e apresentamos um treinamento junto com o time de *compliance* sobre assédio moral e sexual e apresentação da nossa Política de Integridade e Gestão de Consequências. No Treinamento de Assédio e Política de Integridade, tivemos 469 participantes únicos no total, sendo 54,1% liderança e 5,81% dos colaboradores não líderes.

17,6%
dos respondentes do nosso Censo de Diversidade se identificaram como pessoas LGBTQIAPN+.

Temos o compromisso, para os próximos anos, de trabalhar melhor os dados obtidos, envolvendo as lideranças nesta iniciativa e todos os processos de melhoria da comunicação interna e de *feedback* que temos realizado, visando construir um ambiente cada vez mais amistoso e inclusivo.

Procuramos traçar na Companhia estratégias para ampliar a contratação de pessoas com deficiência. Fechamos 2024 com 96 colaboradores PcDs, aumento de 6% em relação ao ano de 2023, quando tínhamos 90.



Comitê de Inclusão e Diversidade

O nosso Comitê é estruturado em seis áreas de foco especializadas: mulheres, Pessoas com Deficiência (PcD), LGBTQIAPN+, masculinidades, diversidade geracional e diversidade cultural e étnica. Este comitê não apenas lidera iniciativas estratégicas para promover um ambiente de trabalho mais inclusivo, mas também serve como um importante canal de suporte e acolhimento para todos os colaboradores pertencentes a grupos sub-representados.

Em 2024, decidimos estender o programa de voluntariado corporativo para um ciclo de um ano, garantindo mais tempo para planejar ações e gerar impacto. Também revisamos a estrutura das frentes do comitê, fortalecendo nossa atuação conjunta em temas estratégicos e conectados à experiência das mulheres. Esse movimento busca consolidar esforços e trazer uma abordagem ainda mais integrada e consistente para nossas iniciativas.

Estruturamos pela primeira vez, também em 2024, o fluxo da agenda Conheça o Comitê, garantindo que todos os colaboradores recém-contratados de todas as unidades fossem apresentados às nossas iniciativas de inclusão e diversidade. O que, antes, era uma agenda mensal com inscrição opcional, agora faz parte oficial do processo de *onboarding*, conectando desde o início cada pessoa à nossa cultura e aos nossos valores.

Em 2024, decidimos estender o programa de voluntariado corporativo para um ciclo de um ano, garantindo mais tempo para planejar ações e gerar impacto.



Ação social organizada pela Frente de Mulheres:

A Frente de Mulheres do Comitê de Inclusão & Diversidade da LWSA deu início a uma campanha de extrema importância social: arrecadação de absorventes para combater a pobreza menstrual. Esta iniciativa visa apoiar ONGs dedicadas a esta causa, garantindo que pessoas que menstruam e estão em situações de vulnerabilidade socioeconômica tenham acesso a produtos de higiene menstrual, um direito fundamental para a dignidade, saúde e bem-estar. Além da arrecadação, realizamos uma roda de conversa sobre o tema com as ONGs envolvidas na ação como estratégia para sensibilização e arrecadação.

- R\$ 1.733,00 doados para ONG MenstRUA (doação direta do colaborador para a ONG).
- 180 pacotes doados para a ONG Absorvendo amor SP.

Outras ações organizadas pela Frente de Mulheres:

- Distribuição de adesivos “Respeita as minas, as mana e as mona” (sede LWSA).
- Visibilidade à data (11/02 - Dia Internacional das Mulheres e Meninas na Ciência), reconhecimento de mulheres na história e olhar para mulheres em tecnologia.
- Visibilidade ao Dia da Conquista do Voto Feminino no Brasil (24/02).
- *Talk*: Lugar de mulher é...
- Homenagem Dia das Mães: sou mãe e sou profissional.
- Arrecadação de lenços para ONGs que amparam mulheres com câncer de mama.
- Brechó AS MARA (Gerando Falcões + Resgatando vidas).
- Feira de Empreendedorismo Feminino - Empreende Aí.

Ações realizadas pela Frente de Culturas e Origens:

- Atualização do e-book falas racistas com substituições.
- Relançamento do e-book de falas antirracistas.
- Criação do grupo Raízes (culturas e origens) no Slack.
- Cine educativo: Consciência Negra.

Ações realizadas pela Frente LGBTQIAPN+:

- Roda de conversa: TRANSformação de carreira.
- Vídeo comemorativo do mês do Orgulho LGBTQIAPN+.
- Criação do grupo do vale (de pessoas LGBTQIAPN+ e pessoas aliadas) no Slack.
- Manual prático - descomplicando a linguagem inclusiva (construção).
- Roda de conversa: Lideranças LGBTQIAPN+.

Ações realizadas pela Frente PcD:

- Conteúdo educativo Dia da Pessoa com Síndrome de Down.
- Vídeo educativo Tipos de surdez.
- Palestra de sensibilização com TA e BPs - consultoria externa.
- Plano tático retenção PcDs.
- 1º Encontro PcDs LWSA.
- Criação do grupo Plurais (PcDs e pessoas aliadas) no Slack.

Ações realizadas pela Frente de Masculinidades:

- Conteúdo Novembro Azul: Men Box.

Ações realizadas pela Frente de Gerações:

- **Roda de conversa:** Somos jovens há mais tempo: A evolução da tecnológica ao longo dos anos.

Saúde e segurança

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

Demonstramos o nosso compromisso com o bem-estar e a qualidade de vida de nossos colaboradores por meio do Programa Se Cuida, que oferece a cada funcionário sessões de apoio psicológico, massagem na Companhia, apoio de nutricionista e personal trainer, com o objetivo de promover o equilíbrio entre vida pessoal e profissional, reduzindo o estresse e o esgotamento. Além disso, são oferecidos como benefícios ao trabalhador e aos seus familiares, o Gympass e o Férias&Co, visando incentivar momentos de autocuidado e bem-estar.

Seguimos todas as exigências, protocolos e procedimentos voltados à gestão da saúde e segurança do trabalho, com destaque para as normas:

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

No dia 28 de outubro de 2024, realizamos simulado de abandono de área, que contou com participação de 23 brigadistas internos e possibilitou a evacuação de cerca de 600 funcionários, em cerca de 5 minutos e 15 segundos, conforme foi auditado pelo grupo Asset, que assessorou a realização da atividade.

A segurança do trabalho abrange principalmente os trabalhadores que atuam com alto risco, como o *data center*, que atua em locais energizados; os brigadistas, que precisam estar sempre treinados e a postos para qualquer eventualidade; e a equipe de manutenção predial, que atua em diversas áreas e necessita de orientações para realização do trabalho da forma mais segura possível e EPIs em bom estado de conservação.

Temos na Companhia um ambulatório com técnica de enfermagem do trabalho, que presta atendimento aos colaboradores em horário comercial, realizando exames simples (pressão arterial e glicemia),

curativos e encaminhamento para unidades médicas quando necessário, além de preencher planilha de atendimento geral. Por meio de planilha de acompanhamento de atendimentos ambulatoriais, tiramos a métrica de quais são os principais problemas enfrentados pelos colaboradores e, assim, planejamos ações de saúde e segurança. Temos a Cipa (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio), para a qual os trabalhadores podem relatar ocorrências e o próprio técnico em segurança do trabalho, que sempre está disponível para ouvir os colaboradores.

Os colaboradores estão protegidos de acordo com a NR 01 (Disposições gerais) item 1.4.3, que cita: “O trabalhador poderá interromper suas atividades quando constatar uma situação de trabalho onde, a seu ver, envolva um risco grave e iminente para a sua vida e saúde, informando imediatamente seu superior hierárquico”. Quando ocorre um incidente ou acidente de trabalho, o técnico em segurança entra em contato com a pessoa ou, na impossi-

bilidade, com testemunhas e é preenchida a planilha de relatório de investigação de acidente de trabalho.

Tivemos, em 2024, uma ação em parceria com a equipe da H. Olhos, onde oferecemos exames de acuidade visual gratuitamente. Outras ações integrativas foram realizadas durante a realização da Sipatima 2024, de 25 de novembro a 02 de dezembro, incluindo palestras de saúde mental, atividade de ioga, ginástica laboral, palestra de primeiros socorros com a Dez Emergências e live de direção defensiva com a Localiza, além de sorteio de brindes no encerramento.

Sobre comitês formais de saúde, temos reunião mensal com a Cipa, para discussão de temas de saúde e segurança do trabalho em geral. A responsabilidade do presidente é convocar os membros para a reunião, coordenar as reuniões, manter o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) informado sobre os trabalhos da Cipa e delegar funções ao vice-presiden-

te. O vice-presidente substitui o presidente quando este não puder estar presente, delega atribuições aos membros da Cipa e divulga as decisões da Cipa a todos os trabalhadores do estabelecimento, por meio de atas, relatórios ou outros. Já o secretário deve acompanhar as reuniões e redigir as atas, enviar as convocações das reuniões e outras funções que lhe forem atribuídas.

A Cipa gestão 2024/2025 é composta por 18 colaboradores (nove eleitos e nove indicados) e foi treinada pela empresa terceirizada Care Plus, conforme a Norma Regulamentadora NR05.



Relacionamento com o cliente

GRI 3-3 Tema material: Experiência do cliente

Ao longo do tempo, tivemos, como estratégia, fazer aquisições com uma visão muito clara de agregar cada vez mais valor aos nossos clientes ao atendê-los em todas as frentes do seu negócio, contando com nossas soluções - desde criar uma loja virtual para a venda de seus produtos, logística para realizar suas entregas de forma mais competitiva, segurança e praticidade de contar com meios de pagamento - cartão de crédito, boleto, até Pix - dentro da sua plataforma de e-commerce.

Com foco em inovação, integração e segurança, apoiamos o ecossistema digital para empresas, oferecendo soluções para presença online, e-commerce, gestão e serviços financeiros. Atendemos mais de 700 mil clientes em diferentes setores, incluindo PMEs e grandes empresas, conectando tecnologia e negócios de maneira eficiente e integrada

Participamos de toda a jornada de digitalização dos nossos clientes, empreendedores, independentemente do seu segmento e do porte, com o objetivo de ajudar negócios a nascerem e prosperarem por meio da tecnologia. Dentre os serviços estão plataforma de e-commerce, ERP, integração com *marketplace*, PDV, recorrência, geração de *leads*, crédito e logística, entre outros.

Estamos presentes na jornada do cliente em três frentes de atuação, nas quais devemos avançar nos próximos anos:

Jornada omnicanal: em 2024, ampliamos a atuação das nossas plataformas de e-commerce para uma solução omnicanal completa, que integra o mundo digital com o físico (offline) por meio de um lançamento de PDV (software) integrado com possibilidade de captura de pagamento e logística de forma unificada. Dentro desse escopo, expandimos a oferta com um módulo de gestão para multi-lojas e franquias para PMEs, que já vem sendo utilizado por parte dos nossos clientes. Resumidamente, procuramos ajudar o cliente que está no offline a se digitalizar e começar sua transição para o online, fazendo a conexão entre ambos, aprimorando assim seu atendimento e a execução de suas tarefas e processos. Para esta finalidade, temos uma ferramenta muito eficiente, a ConnectPlug, apoiando toda a jornada omnicanal do cliente.

Serviços financeiros: apoiamos nossos clientes, oferecendo produtos de capital de giro, de forma rápida, eficiente e menos burocrática possível, para que possam viabilizar projetos, planejar expansão ou a implementar novos negócios. Em pagamentos e soluções financeiras, obtivemos em 2024 a aprovação do Bacen para nos tornarmos uma Instituição de Pagamento e passamos a oferecer o produto de conta digital aos nossos clientes, outro importante passo dentro da jornada dentro do nosso ecossistema.

Logística: oferecemos aos nossos clientes um *marketplace* de soluções, onde ele pode consultar, informando origem e destino desejados, qual o melhor serviço e condições oferecidas, de forma automática, garantindo-lhes segurança, agilidade, praticidade e, principalmente, economia.

Perfis dos clientes

GRI 2-6, 3-3

Em 2024, 695 mil 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	<ul style="list-style-type: none"> • Moda e calçados; • Casa e decoração; • Eletrônicos e eletrodomésticos.
Commerce logística SMB	<ul style="list-style-type: none"> • Moda e acessórios; • Casa e decoração; • Beleza e saúde; • Informática; • Autos e acessórios.
BeOnline e SAAS	<ul style="list-style-type: none"> • 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>, big data, inteligência artificial, entre outras soluções avançadas de tecnologia que possuímos.
ERP/Gestão	<ul style="list-style-type: none"> • Moda e acessórios; • Alimentos; • Móveis, casa e decoração; • Eletroeletrônicos.
Financial services	<ul style="list-style-type: none"> • Academia e fitness; • Educação; • Estética e cosméticos; • Saúde; • Clube de Assinaturas; • Seguradoras; • Varejo.

Canais de atendimento

GRI 3-3 Tema material: Experiência do cliente

A busca pela satisfação do cliente direciona todas as decisões. A missão do nosso atendimento é entregar solução ao cliente no menor tempo possível e com excelente relacionamento. Em nossa pesquisa de satisfação de atendimento, sempre pedimos ao cliente para validar essa missão.

Temos, atualmente, quatro 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, des-

de o inicial até os de evolução e reciclagem do conhecimento.

Verificamos a eficácia dos canais de atendimento por meio de KPIs, pelos quais cruzamos a ótica interna com a pesquisa de satisfação do atendimento. Esta avaliação entre os clientes é medida em três pilares, em que temos evoluído: 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 aferir a eficiência de nosso atendimento ao cliente, utilizamos o portal Reclame Aqui (RA). Nossas principais operações possuem o selo RA1000, certificado concedido a empresas com excelentes índices de atendimento no portal.

Além de acompanhar os indicadores, no campo proativo, mantemos a comunicação ao cliente sobre mudanças programadas em seu serviço, como também, de forma transparente, publicamos em nossa *statuspage* incidentes que possam degradar massivamente os produtos.

Em 2024, atingimos 70 pontos na nota de solução da nossa pesquisa de satisfação do atendimento. A pesquisa utiliza a escala da metodologia NPS, que pode variar da nota -100% (apenas detratores) a +100% (apenas promotores). Isso significa que, das 155 mil pesquisas de satisfação que tivemos em 2024, 135 mil (81%) clientes nos deram nota 9 ou 10 para a entrega de solução apresentada pelo nosso time de Atendimento.

Ainda dentro dos outros dois pilares (velocidade e relacionamento), temos o resultado de 66 pontos em velocidade, em que o cliente nos avalia quanto ao tempo para a entrega da solução, com 129 mil (77%) clientes nos dando nota 9 ou 10; e em relacionamento, em que nosso cliente avalia a postura do nosso profissional de atendimento, com 151 mil (90%) clientes atribuindo nota 9 ou 10.

Além do *feedback* dos nossos clientes, coletado em nossa pesquisa de satisfação e NPS, fazemos o uso de inteligência artificial para analisar os contatos que ocorrem em chat e WhatsApp, para nos apontar oportunidades de

melhoria em nosso atendimento e produtos. A partir disso, dentro do nosso time de Qualidade, endereçamos as oportunidades para as áreas responsáveis.

Em 2024, certificada no RA1000 (máxima reputação), a Locaweb se consagrou também tetra campeã do Prêmio Reclame Aqui (a mais importante premiação de atendimento e reputação do Brasil), atestando o nosso compromisso em prestar o melhor atendimento possível aos nossos clientes.

Assim como contamos com o time de Qualidade, dedicado em atuar nos temas citados, temos treinamentos periódicos que visam elevar o conhecimento da equipe e *dashboards* com atualização diária, abordando os KPIs necessários para mantermos a satisfação em alto nível.

Em 2024, certificada no RA1000 (máxima reputação), a Locaweb se consagrou também tetra campeã do Prêmio Reclame Aqui (a mais importante premiação de atendimento e reputação do Brasil), atestando o nosso compromisso em prestar o melhor atendimento aos clientes.



Promoção do empreendedorismo

Temos como missão apoiar o empreendedorismo no Brasil, reconhecendo-o como um caminho essencial para o desenvolvimento, criação e expansão de novos negócios. Acreditamos que o empreendedorismo é fundamental para a geração de empregos e crescimento sustentável da economia.

Principais programas voltados ao empreendedorismo:

- **Octa Ensina:** plataforma de aprendizagem da Octadesk lançada em 2025, focada no desenvolvimento de equipes de atendimento. Oferece conteúdos práticos, como treinamentos, webinars e materiais para aprimorar a experiência do cliente. É uma forma de as empresas investirem no conhecimento e desenvolvimento de seus funcionários, especialmente aqueles envolvidos com atendimento ao cliente.
- **Escola de E-commerce:** disponibiliza um portal de conteúdos gratuitos para PMEs, com mais de 1.800 artigos e 480,8 mil acessos mensais. Conforme o cliente evolui em sua jornada de descoberta e aprendizado, começamos a apresentar a Tray e todo o seu ecossistema, fortalecendo nossa inteligência de vendas.
- **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 uma plataforma gratuita de conteúdos *on demand* voltada para empreendedores e profissionais de tecnologia que desejam evoluir seus projetos online. Criado em 2012 como evento presencial, tornou-se online em 2015. Em 2024, mais de 2 mil novas pessoas se inscreveram e mais de 800 conteúdos foram assistidos.

Materiais educativos lançados em 2024

- **Bling Academy** é uma plataforma de aprendizado desenvolvida pela Bling, com o objetivo de capacitar empreendedores, lojistas e usuários do sistema Bling a lidar com seus negócios, desde como abrir uma empresa até escalar as vendas, e no uso eficiente da ferramenta de gestão empresarial. Através de cursos, tutoriais e materiais educativos, a Bling Academy oferece conteúdos que auxiliam no dia a dia do negócio e em temas que todo empreendedor precisa saber, ensinando também sobre as funcionalidades do sistema. A proposta é facilitar o dia a dia dos usuários, promovendo mais autonomia, produtividade e conhecimento sobre como ter, manter e escalar um negócio, além do uso estratégico do sistema para impulsionar seus resultados.

A Octa Ensina

oferece conteúdos práticos, como treinamentos e webinars.

+2 mil

novas pessoas inscritas e 800 conteúdos assistidos na Conexão KingHost.

Cadeia de fornecedores

Todos os nossos potenciais fornecedores e prestadores de serviços têm acesso às mesmas informações durante os processos de cotação e/ou concorrência. Além disso, nossas relações devem contemplar os interesses legítimos dos envolvidos, sempre baseados em parâmetros técnicos, não sendo admitidas vantagens obtidas por meio da manipulação de informação ou de intimidação, coerção, coação,

constrangimento ou qualquer criação artificial indevida de dependência da outra parte envolvida, sejam práticas de concorrência desleal ou situações caracterizadas como conflito de interesses com os nossos negócios.

Conheça Seu Parceiro (CSP): como suporte para a tomada de decisão da contratação de fornecedores estratégicos,

utilizamos a metodologia *Know Your Supplier (KYS)*. Através de uma plataforma específica, são submetidos relatórios comercial, financeiro e de *compliance*. Assim, as homologações consideram não apenas esses indicadores, mas também os três pilares de ESG, que incluem uma postura ética e socialmente responsável, de modo a afastar favorecimentos e privilégios nas relações que estabelecemos.

Nossos fornecedores devem, principalmente: (i) ser idôneos; (ii) cumprir de forma inequívoca com as legislações e normas aplicáveis, assim como com nossas regras, códigos, políticas e procedimentos; (iii) não utilizar mão de obra infantil ou trabalho forçado; e (iv) observar a confidencialidade constante das nossas próprias informações, bem como de nossos clientes, parceiros e colaboradores.

Para assegurar a isenção e a transparência, como regra geral, vedamos 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.



Relacionamento com a comunidade

Além de apoiar nossos clientes nas demandas pertinentes a cada negócio, promovemos também iniciativas educativas voltadas ao desenvolvimento da comunidade, estimulando a formação profissional e o crescimento, com possibilidade futura de contratação na LWSA.

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. Apoiamos o desenvolvimento do empreendedorismo feminino; temos programas, há muito tempo consolidados e bem-sucedidos, de patrocínio e incentivo às novas ideias.

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.

Inclusão digital

Promovemos ações de inclusão digital para o desenvolvimento de colaboradores, auxílio a clientes e impulsionamento da educação e empregabilidade de jovens.

Tivemos, em 2024, a 2 edição do Conectaê, projeto social para o desenvolvimento de jovens com idade entre 15 e 17 anos que estão sob cuidados do Serviço de Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes (Saica). A formação tem foco na empregabilidade desses jovens e, em 2024, tivemos uma melhoria na trilha de desenvolvimento com formação base (letramento digital e soft skills); duas opções de trilhas técnicas, de acordo com o resultado do teste de aptidão e escolha do jovem (Trilha Social Media e Trilha Desenvolvedor de Software); projeto Hands On; aulas ao vivo diárias e mentorias mercadológicas. Os técnicos do Saica também receberam treinamentos em três encontros com temáticas sobre diversidade e comunicação. Nos últimos dois anos, o Conectaê apresentou os seguintes resultados:

50
jovens
impactados

Taxa de conclusão
de curso de
80%

Taxa de
empregabilidade de
20%

Conexão KingHost

A missão do Conexão KingHost é levar conteúdo de qualidade para todas as pessoas empreendedoras e profissionais de tecnologia que buscam evoluir seus projetos na internet. Sua primeira edição foi realizada em 2012, em formato de evento presencial. Mas, como estamos sempre evoluindo, em 2015 migramos para evento online – e agora chegamos até você como uma plataforma de conteúdos on Demand, com aulas gravadas totalmente gratuitas.

Apenas em 2024, o projeto teve mais de **2 mil novas pessoas inscritas**, com mais de **800 conteúdos assistidos**.

Dados do projeto no ano

2.033
novos usuários

1.090
usuários ativos

1.288
matrículas

808
aulas concluídas

Diversa Digital

Realizamos o **Diversa Digital** na KingHost desde 2020, projeto que oferece capacitação em TI para grupos minorizados. Em quatro anos de projeto, mais de 1,3 mil pessoas foram impactadas, em edições voltadas aos públicos: geração 50+; LGBTQIAPN+; pessoas pretas; mulheres; e pessoas em vulnerabilidade social. A última edição foi direcionada ao público feminino, com aulas gravadas e disponibilizadas por meio de plataforma 100% online, gratuita e com certificado no fim da jornada.

Em 2024, foram

920 pessoas inscritas e
155 participantes

TDC +Diversidade

A KingHost está comprometida em promover a diversidade no setor de tecnologia, e uma das formas de concretizar esse propósito em 2024 foi por meio do **Programa +Diversidade**, em parceria com o evento The Developer's Conference.

Oferecemos mais de **40 ingressos gratuitos** para membros de grupos sub-representados, como mulheres, pessoas negras, indígenas, LGBTQIA+, pessoas com deficiência e profissionais com mais de 50 anos.

Resultado:

210 Inscritos com 100% dos ingressos distribuídos e 47% de uso.

Divulgação oficial do evento:
https://www.instagram.com/reel/C_9DLY2OAIT/

Orgulho em Hospedar

Também aproveitamos nossa participação no TDC para divulgar o programa **Orgulho em Hospedar**, que oferece hospedagem gratuita para ONGs e comunidades.

A divulgação do projeto durante o evento TDC SP gerou **27 novas inscrições**, que resultaram em seis **novos projetos aprovados**.

Responsabilidade social

A partir do lançamento das Diretrizes e Premissas de Investimento Social Privado (ISP), em 2023, publicação que tem como objetivo direcionar nossos investimentos de forma mais efetiva, passamos a destinar incentivos a projetos que tenham relação com as metas que definimos para 2030. Assim, unimos nosso modelo de negócios aos nossos propósitos.

É responsabilidade da Diretoria de Pessoas, Cultura e ESG analisar as ações e projetos aptos a receber investimentos, sob a forma de patrocínio ou de cortesias de produtos fornecidos por nós, que ajudem pessoas, de alguma forma, a conduzir seus negócios e realizar objetivos.

Nossa sede está situada na cidade de São Paulo, ao lado da comunidade da Peinha, na Zona Sul, e mantemos relacionamento ativo com os líderes comunitários por meio de reuniões recorrentes organizadas pelo nosso time de ESG. Esses encontros visam estreitar e fortalecer laços com a comunidade, por meio do apoio a diversas ações assistenciais, incluindo doações de cestas básicas e brinquedos e suporte a atividades esportivas e culturais, como o time de futebol e o grupo de artes marciais para crianças e adultos.

Além do engajamento social, buscamos ser uma fonte de oportunidades para os moradores locais. Entre as iniciativas planejadas, estão:

Contratações locais: estamos comprometidos em envolver a comunidade nas oportunidades de emprego que oferecemos. Para isso, realizamos processos seletivos abrangentes, especialmente para posições de atendimento ao cliente, que também são divulgadas ativamente na comunidade. Esse esforço não só preenche nossas necessidades de pessoal, mas também fortalece os vínculos com a comunidade e contribui para o desenvolvimento econômico da região.

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

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



Apoio ao empreendedorismo local:

implementaremos um programa para identificar empreendedores locais, com o objetivo de promover e integrar seus produtos e serviços em nossa Organização. Isso inclui uma colaboração com a instituição Empreende Aí, através da qual oferecemos capacitação em empreendedorismo, fortalecendo os negócios locais. Também fazemos questão de apoiar eventos comunitários, priorizando a aquisição de produtos locais, o que reforça nosso compromisso com o desenvolvimento econômico sustentável da comunidade.

Incentivo à educação: estamos avaliando as instituições educacionais que atendem a Peinha, visando direcionar nossos recursos de forma eficaz para apoiar o objetivo de proporcionar “educação de qualidade para todos”. Além disso, planejamos facilitar a doação de cinco computadores em 2024 para estabelecer uma *lan house* comunitária, promovendo o acesso à tecnologia e ao aprendizado digital, essenciais para o desenvolvimento educacional.

Letramento digital na comunidade da Peinha

Com o objetivo de ampliar o acesso à tecnologia e promover a inclusão digital, realizamos um programa de letramento digital com foco em jovens da comunidade da Peinha. A iniciativa contou com 10 encontros voltados para desenvolvimento técnico e cinco encontros dedicados a carreira e empregabilidade.

Os participantes foram indicados por pontos focais locais e, após um evento de abertura, puderam manifestar seu interesse em participar da trilha formativa. Ao todo, nove jovens participaram do curso, utilizando nossa estrutura física, incluindo nossos computadores, em aulas realizadas presencialmente.

O conteúdo técnico abordou desde conceitos básicos de tecnologia até noções introdutórias de programação, passando por temas como segurança digital, redes sociais e ferramentas essenciais para o dia a dia digital. A Trilha de Empregabilidade trouxe reflexões sobre caminhos profissionais no mundo da tecnologia, com foco em desenvolvimento de competências socioemocionais, autoconhecimento e planejamento de carreira.

Confira os módulos da formação:

- **Módulo 1:** Introdução ao Mundo Digital;
- **Módulo 2:** Noções Básicas de Hardware e Software;

- **Módulo 3:** Navegação na Internet e Pesquisa Online;
- **Módulo 4:** Redes Sociais e Comunicação Digital;
- **Módulo 5:** Ferramentas Digitais Essenciais;
- **Módulo 6:** Segurança Digital e Boas Práticas Online;
- **Módulo Adicional:** Caminhos Profissionais no Mundo Digital.

Apesar de não termos aplicado uma avaliação formal, os relatos ao longo do processo indicaram avanços significativos: os participantes demonstraram maior confiança para se candidatar a vagas que exigem habilidades digitais básicas, além de interesse em produzir materiais de comunicação digital para projetos locais ou iniciar pequenos negócios online. Também percebemos um despertar de curiosidade por carreiras em tecnologia, especialmente após o contato com conceitos iniciais de programação.

Essa ação faz parte do nosso compromisso em contribuir para a redução das desigualdades sociais por meio da educação e do acesso à tecnologia.



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

Consumo de energia na sede e *data center* (GJ)

	2022	2023	2024
Combustíveis não renováveis	23.027,34	34.837,70	19.432,16
Gasolina (automotiva)	5,34	0,30	0,16
Óleo diesel	0,00	1.455,50	2.165,50
GLP	23.022,00	33.381,90	17.266,50
Consumo de eletricidade de mercado livre (não renovável)	57.978,53	0,00	0,00
Consumo de eletricidade de mercado livre (renovável)	0,00	55.994,80	54.364,97
Consumo total de energia	81.005,87	90.832,50	73.797,13

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 somada 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.

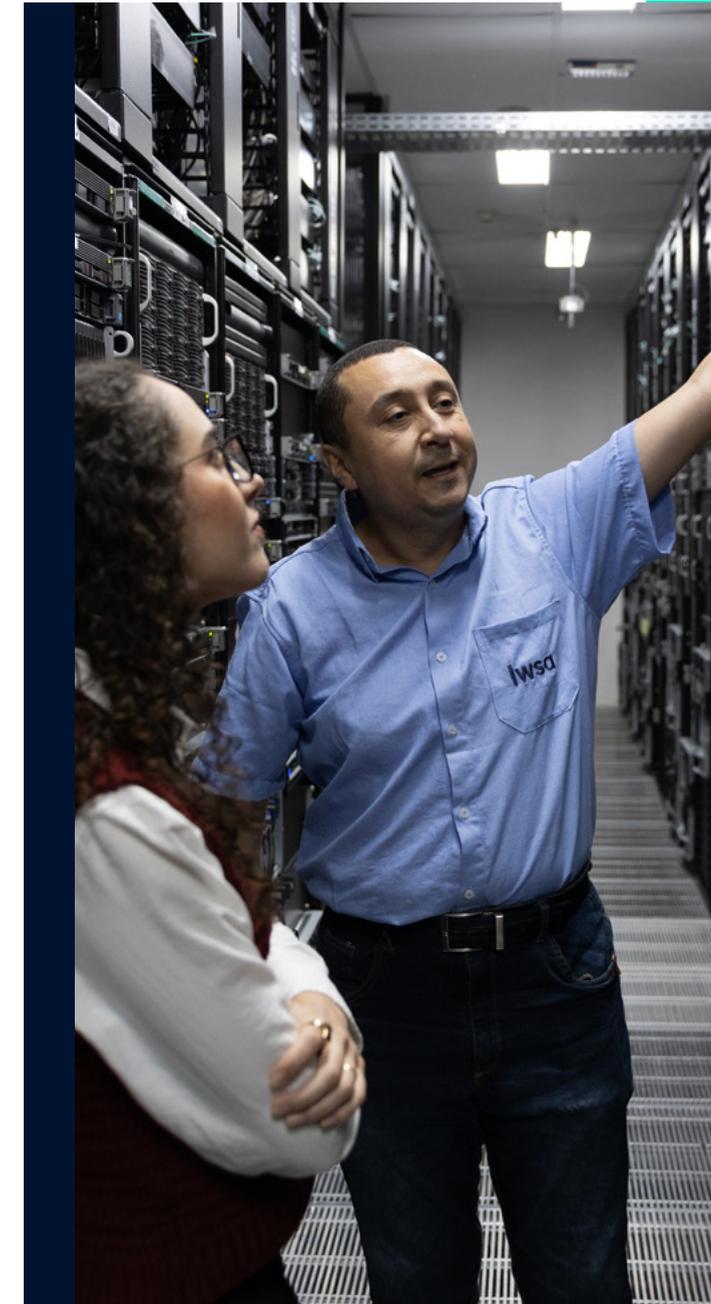
Na gestão ambiental, nossas atenções estão voltadas, principalmente, ao alto consumo de energia elétrica em função da atividade que desenvolvemos, como ecossistema de tecnologia, especialmente pelo uso e necessidade de refrigeração constantes do *data center* próprio.

Nos últimos cinco 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.

Atualmente, 35,21% das nossas emissões são decorrentes do consumo e geração de energia elétrica. Nosso foco, na 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 ope-



rando 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 e mantidos adequadamente, e que estejam prontos para uso em caso de necessidade.

Em paralelo, desde setembro de 2016, compramos energia elétrica no Mercado Livre de Energia Elétrica, 100% renovável, e possuímos um contrato assinado de compra incentivada até 2027.

Redução de custos

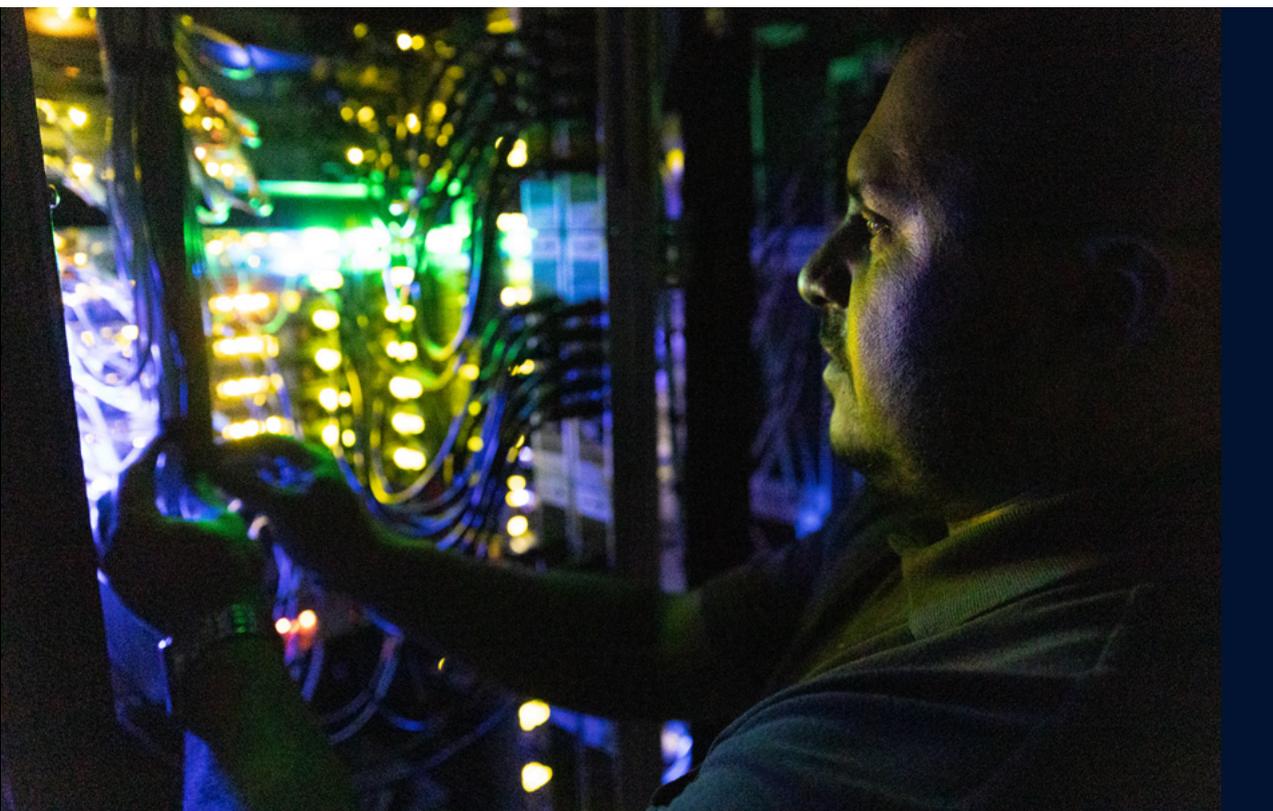
A adesão ao Mercado Livre de Energia Elétrica tem, como principal benefício, a redução de custos, porque a energia é adquirida diretamente do fornecedor, fazendo com que o preço seja mais competitivo que o do Mercado Cativo e, na maioria das vezes, mais atrativo.

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 LWSA, 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 e garantir a continuidade dos negócios, a nossa reputação, a satisfação dos clientes, a estabilidade financeira e a conformidade regulatória.

Não há um risco específico que possa impactar diretamente a Empresa com

relação às questões climáticas. Porém, vale pontuar que a LWSA tem mapeado o risco de indisponibilidade de energia elétrica. As mudanças climáticas e, consequentemente, os eventos meteorológicos, afetam diretamente o fornecimento de serviços de energia, via alterações na disponibilidade e confiabilidade das fontes de geração, como, por exemplo, as hidrelétricas. Tal fator pode gerar o encarecimento e a falta de acessibilidade de energia, impactando o planejamento financeiro da Companhia.

Entendemos que investir em resiliência operacional é fundamental para mitigar riscos e minimizar interrupções. Dessa forma, nossos 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.



Mitigação e adaptação às mudanças climáticas

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

Total de emissões de GEE, por escopo (tCO₂e)

Escopo	2022	2023	2024	2024/2023
Escopo 1 ¹	122,2	182,27	249,38	36,8%
Escopo 2 ²	703,5	611,76	845,39	38,2%
Escopos 3 ³	-	943,29	2.063,16	118,7%

Nota¹: os gases incluídos no cálculo são: CO₂, CH₄, N₂O e HFCs. Considera a combustão estacionária, móvel e emissões fugitivas.

Nota²: os gases incluídos no cálculo são: CO₂, CH₄ e N₂O.

Nota³: os gases incluídos no cálculo são: CO₂, CH₄ e N₂O. O cálculo das emissões do Escopo 3 iniciou em 2023. A abordagem de consolidação foi a de controle operacional. A metodologia utilizada foi a do Programa Brasileiro do GHG Protocol, e foi utilizado o Quinto Relatório de Avaliação (AR5) do IPCC como fonte do GWP. Em 2024 houve a contabilização de duas novas categorias, transporte upstram e bens arrendados.

Ser uma companhia carbono neutro é uma de nossas Metas 2030, reflexo do nosso comprometimento com a sustentabilidade, a preservação do meio ambiente e a mitigação das mudanças climáticas. Nosso olhar está voltado para as seguintes etapas:

Redução de emissões: identificação de medidas como melhorias na eficiência energética, adoção de tecnologias mais limpas e investimentos em energias renováveis, por exemplo.

Compensação de carbono: mesmo após a redução das emissões internas, pode ser difícil eliminar com-

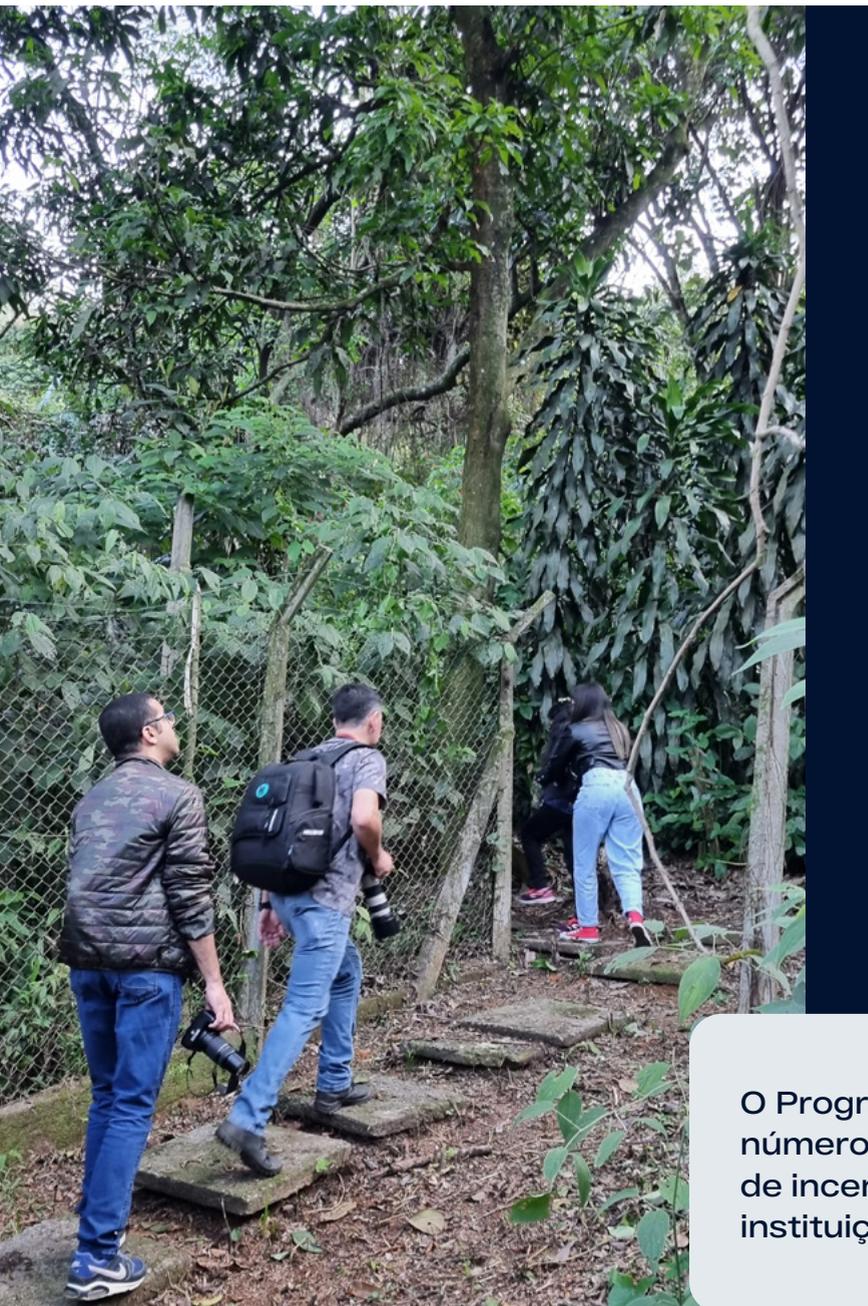
pletamente todas as emissões de carbono. Nesses casos, investimos em projetos de compensação de carbono, como reflorestamento, conservação florestal, captura e armazenamento de carbono, ou financiamento de projetos de energia renovável.

Além disso, fazemos parte da carteira do índice ICO₂ B3, o que demonstra o comprometimento da LWSA com sua eficiência na emissão de Gases de Efeito Estufa (GEE) e na adoção de práticas de gestão que conduzam a uma maior eficiência nessas emissões, contribuindo para o avanço da transição para uma economia de baixo carbono.

A LWSA fez a compensação das emissões de GEE referentes aos Escopos 1, 2 e 3 de suas atividades de 2023. Ao todo, foram 1.738 toneladas compensadas utilizando créditos de Redução de Emissões por Desmatamento e Degradação Florestal (REDD).

Em 2024 também concluímos o processo de compensação por meio da compra de créditos de carbono das emissões de 2023. A compensação foi realizada por meio de reduções verificadas de emissões geradas pelo Projeto REDD+ Jari Amapá (VCS ID 1115), certificado pela Verra, com validação e verificação nos padrões VCS (*Verified Carbon Standards*) e CCB (*Climate, Community & Biodiversity Standards*). Este projeto é reconhecido com o selo de nível Ouro na categoria Biodiversidade, destacando sua excelência nos benefícios ambientais e sociais.

Localizado em uma área privada no estado do Amapá, o Projeto REDD+ Jari Amapá é uma iniciativa conjunta entre a Ambipar e o Grupo Jari, abrangendo mais de 117 mil hectares sob gestão. Primeiro projeto implementado no maior programa de carbono em área privada do mundo, ele combina práticas de manejo florestal sustentável e agroextrativismo para conservar a floresta e promover o desenvolvimento social.



O Programa REDD+ Vale do Jari, do qual o projeto faz parte, busca incluir o maior número possível de produtores rurais em políticas de incentivo à produção familiar, com o apoio de instituições da sociedade civil. Essas ações fortalecem cadeias produtivas regionais, melhoram o bem-estar e a segurança alimentar das comunidades e geram emprego e renda para as famílias do Vale do Jari, promovendo um modelo sustentável de conservação e desenvolvimento socioeconômico.

Além de conservar a floresta em pé, o projeto protege a biodiversidade local, abrangendo 343 espécies de fauna (incluindo seis ameaçadas) e 350 espécies de flora, muitas delas endêmicas da região. Ele também contribui diretamente para diversos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), como a promoção de sistemas sustentáveis de produção de alimentos e o desenvolvimento de sistemas agroflorestais. Atualmente, 124 famílias em 13 comunidades são beneficiadas por meio de assistência técnica, extensão rural e treinamentos voltados ao fortalecimento de habilidades técnicas e de gestão.

O Programa REDD+ Vale do Jari busca incluir o maior número possível de produtores rurais em políticas de incentivo à produção familiar, com o apoio de instituições da sociedade civil.

Com auditorias externas regulares, o Projeto REDD+ Jari Amapá assegura a qualidade de suas ações no combate ao desmatamento, na redução de emissões e na geração de benefícios socioambientais.

Impacto do Projeto REDD+ Jari Amapá

117 mil
hectares sob gestão;

124 mil
tCO₂eq de emissões
reduzidas ao ano;

350
espécies de flora,
ainda sem registro de
espécies ameaçadas;

343
espécies de fauna,
das quais seis estão
ameaçadas de extinção;

124
famílias beneficiadas.

CO-BENEFÍCIOS

O Projeto REDD+ Jari Amapá contribui para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU



2 FOME ZERO E AGRICULTURA SUSTENTÁVEL



O projeto auxilia no combate à fome pela implantação de sistemas sustentáveis de produção de alimentos; recuperação de áreas anteriormente degradadas, por meio da implantação de sistemas agroflorestais; e diversificação da produção agrícola, com a implantação de viveiros de mudas.

4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



124 famílias já foram beneficiadas através da intensificação dos serviços de assistência técnica e extensão rural, bem como no oferecimento de treinamento voltado ao viés de produção, organização social, cooperativismo, liderança e gestão financeira, desenvolvendo habilidades técnicas e profissionais.

5 IGUALDADE DE GÊNERO



Todas as atividades do projeto são abertas e é estimulada a participação de todos os moradores das comunidades atuentes, principalmente mulheres, jovens e pessoas marginalizadas. Ao total, 259 mulheres já foram beneficiadas pelo treinamento, sendo que 14 tiveram sua qualidade de vida melhorada como resultado das ações.

12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS



O projeto fomenta a conservação dos recursos naturais, aliada ao desenvolvimento socioeconômico, focando no apoio às cadeias de negócios sustentáveis para melhorar o bem-estar das comunidades locais, além de incentivar a exploração responsável de recursos naturais, a agricultura de baixo carbono e a recuperação de áreas degradadas.

13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA



O Projeto REDD+ Jari Amapá tem o potencial de reduzir 3.450.278 tCO₂eq de emissões de GEE em 40 anos. Os créditos de carbono são gerados pela prevenção do desmatamento total de 79.129 hectares de floresta nativa.

15 VIDA TERRESTRE



O projeto promove a conservação da biodiversidade, garantindo a manutenção dos serviços ecossistêmicos, protegendo as Áreas de Alto Valor de Conservação (AAVC) e servindo de corredor ecológico em áreas preservadas da região, beneficiando 343 espécies de fauna (sendo seis ameaçadas) e 350 espécies de flora, as quais abrangem uma parcela de espécies endêmicas.

CDP

O *Carbon Disclosure Project* (CDP) é uma organização internacional sem fins lucrativos, considerada a principal iniciativa do setor financeiro em relação à mitigação das mudanças climáticas. Em 2024, participamos, pela terceira vez consecutiva do ciclo de reporte. Com a revisão no questionário do CDP que agora inclui novos aspectos de gestão, fomos reconhecidos com o score D, o que representa o estágio inicial de divulgação ambiental. Este resultado nos posiciona entre as empresas que iniciaram sua jornada rumo à transparência climática, especificamente dentro da categoria Serviços de Marketing e Web. Portanto, identificamos pontos a serem aperfeiçoados no mapeamento de riscos socioambientais, tendo como foco aprimorar a estratégia de gestão de impactos.

A participação no CDP nos possibilita medir o nosso impacto no meio ambiente e obter uma vantagem competitiva perante os fundos de investimentos que pesquisam a nota do CDP antes de investir. Além disso, o CDP 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 a emissão de gases e o uso de energia; dá transparência às atividades perante clientes e acionistas; e identifica novos riscos na cadeia de valor.

Metas de redução de GEE

É importante notar que, embora a Companhia não apresente metas específicas de redução de emissões, isso não significa necessariamente que não esteja comprometida com a sustentabilidade ambiental. Muitas empresas adotam abordagens

mais holísticas para a gestão ambiental, como a implementação de práticas de eficiência energética, investimentos em energia renovável ou programas de reciclagem, mesmo sem estabelecer metas numéricas específicas.



Gestão de resíduos

Dentro da nossa Agenda ESG, temos um cuidado especial com a reciclagem, visando reduzir o volume de resíduos, diminuir o descarte de lixo e contribuir para a preservação do meio ambiente. Nossas ações:

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 ecossistema, a partir de diretrizes de sustentabilidade ambiental, social, de gestão de pessoas e I&D.

- Seguimos uma Política interna de Descarte Seguro que garante o tratamento adequado de todo o nosso hardware. Cada equipamento passa por uma avaliação criteriosa, seguido de um processo rigoroso de sanitização de dados, preservando a confidencialidade e a integridade das informações.
- Avaliamos se máquinas podem ser recondiçionadas 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.
- Realizamos a coleta seletiva de lixo; existem coletores onde os colaboradores podem descartar o plástico, o metal e papel limpo separado do lixo orgânico, fazendo a destinação de forma adequada.
- Eliminamos dados inseridos nas máquinas para impedir quaisquer vazamentos de informações protegidas de clientes e funcionários.



DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL



Desempenho operacional

Conquistamos um avanço significativo em 2024, independentemente do cenário econômico desafiador, refletido na expansão das margens Bruta e EBITDA, em relação aos períodos anteriores. A Companhia segue consolidada como um ecossistema relevante no mercado de e-commerce brasileiro, respondendo por mais de 20% deste segmento.

No primeiro ano de consolidação da marca LWSA, tivemos ganhos expressivos em produtividade e conquistamos maior eficiência operacional. A Empresa passou a ter uma

visão mais completa de processos, de integração e de eficiência maior com a implantação da nova área de Gestão e Estratégia de Pessoas.

Destacamos, também, que 2024 foi um ano de importantes evoluções em nossos produtos, trazendo maior valor para os nossos clientes, consolidando nosso papel como facilitadores e impulsionadores do crescimento no setor. A partir disso, temos muito claro, em nosso Planejamento Estratégico, o que queremos alcançar nos próximos cinco anos: queremos crescimento com eficiência. Queremos manter a LWSA na liderança, trabalhando continuamente para cumprir nosso importante papel nos segmentos nos quais atuamos.

Nossos indicadores operacionais continuaram a apresentar um crescimento superior às médias do mercado. Encerramos 2024 com uma base de 193,2 mil assinantes pagantes de plataforma e-commerce, um crescimento de 4,8% frente ao

20%

do segmento de e-commerce brasileiro pertence à LWSA.

4,8%

de crescimento na base de clientes de e-commerce.

193,2 mil

assinantes pagantes da plataforma de e-commerce.

ano anterior. O GMV do ecossistema da LWSA atingiu a expressiva marca de R\$ 69,7 bilhões, resultado 18,4% superior a 2023, representando uma fatia significativa do e-commerce brasileiro.

Registramos um crescimento de 16,3% nas vendas em lojas próprias em 2024, frente ao ano anterior, resultado acima da média do mercado, motivado pela sólida proposta de valor do ecossistema LWSA, que propicia ao lojista impulsionar suas vendas em diversas mídias e canais por conta própria por meio de seu painel de controle. Esse processo é apoiado pelo nosso ecossistema de *e-learning*, que tem como objetivo dar maior poder sobre os esforços de marketing para o lojista. Em 2024, o TPV (volume total de pagamentos) foi de R\$ 7,6 bi, o que representou um aumento de 15,2% na comparação com 2023. Este resultado foi favorecido, principalmente, pela aceleração da captura de sinergias entre as empresas adquiridas com a nossa solução de pagamentos.

Principais indicadores operacionais (R\$ milhões)

	2023	2024	variação
Número de assinantes de plataforma (mil)	184,3	193,2	4,8%
GMV do ecossistema	58.827,0	69.664,0	18,4%
TPV	6.578,6	7.581,7	15,2%

O ano de 2024 foi marcado por importantes evoluções em nossos produtos, trazendo maior valor aos nossos clientes. Ampliamos a atuação das nossas plataformas de e-commerce para uma solução omnicanal completa, que integra o mundo digital com o físico (offline) por meio de um lançamento de PDV (software) integrado, com possibilidade de captura de pagamento e logística de forma unificada. Dentro desse escopo, expandimos a oferta com um módulo de gestão para multi-lojas e franquias para PMEs, que já vem sendo utilizado por parte de nossos clientes.

Disponibilizamos, para os nossos clientes PMEs, o *Live Shop*, que possibilita ao cliente fazer *lives* na sua loja, com carrinho integrado e controle total dos produtos diretamente no painel de controle, uma estratégia muito utilizada em países onde o e-commerce está em estágios mais avançados do que o mercado brasileiro, e ampliamos, assim, os canais de vendas disponíveis para o nosso cliente.

Lançamos uma solução de produtividade baseada em IA generativa (Woz), que está transformando o atendimento e as vendas dos nossos clientes ao reduzir seus custos operacionais e aumentar a eficiência da operação com suas três soluções integradas: (i) Woz Agente, que resolve grande parte das demandas instantaneamente; (ii) Woz



Co-Piloto, que assiste equipes com respostas inteligentes e personalizadas; e (iii) Woz Transcrição, que converte e resume áudios para otimizar o tempo de atendimento. Essa tecnologia já impulsionou a produtividade dos nossos clientes em mais de 50% (tempo e volume de atendimento), redefinindo a forma como empresas se comunicam e escalam suas operações.

Realizamos, ao longo de 2024, o processo de reestruturação da Squid, amplamente debatido com nossos investidores e concluído dentro do próprio ano. Desde

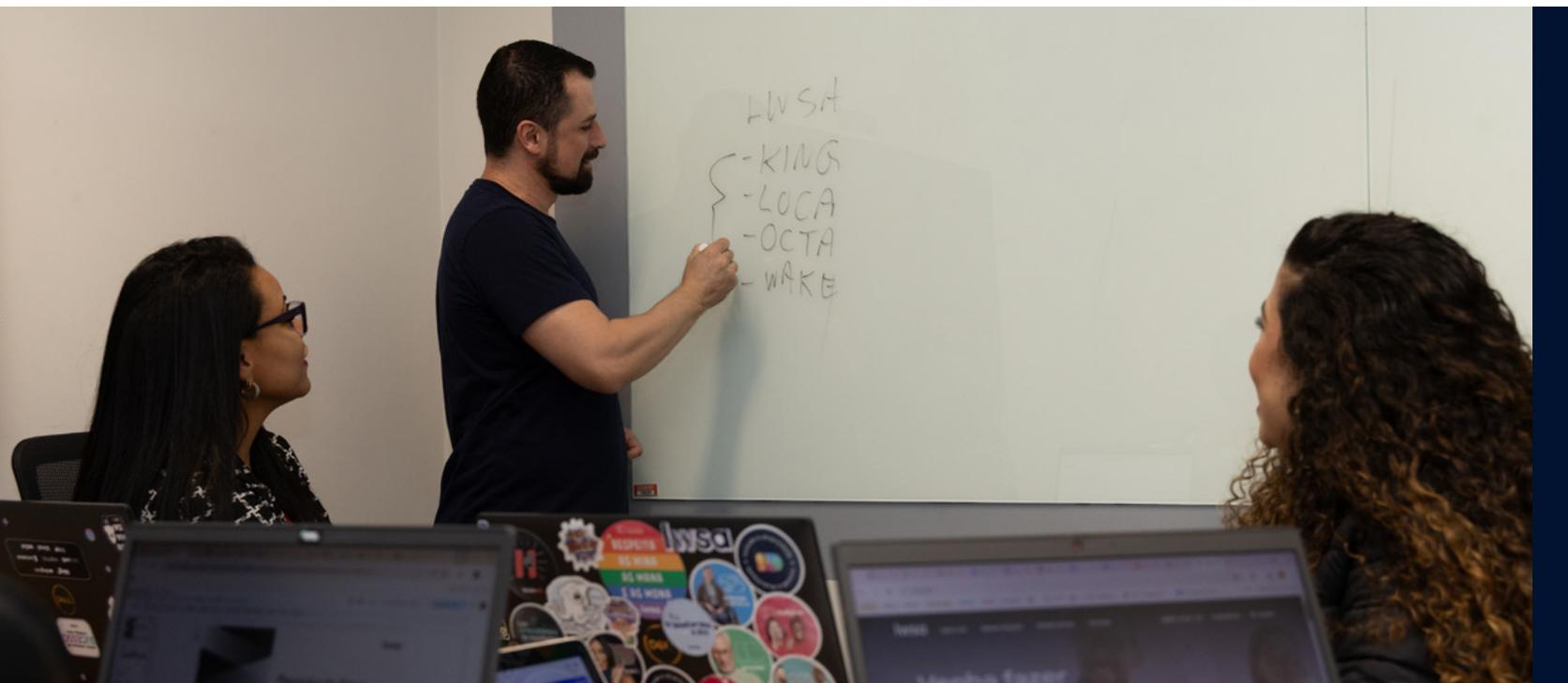
então, a Squid tem demonstrado avanços em receita e rentabilidade, trimestre após trimestre. Vale destacar que, no primeiro trimestre de 2025, as bases comparativas estarão devidamente alinhadas para o ecossistema, e, dessa forma, não será mais necessária a divulgação dos resultados Ex-Squid.

Na Wake, nossa operação de plataforma de e-commerce para *enterprises*, em 2024, avançamos na estratégia de captura de novos clientes, trazendo importantes marcas, como Shop2gether, Canal, OQVestir, Blue Man,

Adriana Degreas e Inbrands. Estamos expandindo outros segmentos na omnicanalidade, com clientes como Farma Delivery e Soneda, e ampliamos nossos canais de venda e atendimento, homologando mais de 30 agências parceiras. Além disso, desenvolvemos um aplicativo que integra diversos sistemas em uma única solução (Wake U), conectando vendas e operações em tempo real e reforçando o conceito de *real unified commerce* que oferecemos. Passamos a oferecer soluções OMS de forma totalmente integrada para o nosso lojista, contribuindo, assim, para uma jornada mais eficiente em cada etapa do processo de venda.

Em pagamentos e soluções financeiras, em 2024, obtivemos a aprovação do Bacen para nos tornarmos uma Instituição de Pagamento, com a homologação da PagCerto, uma de nossas marcas, como IP. Passamos a oferecer o produto de conta digital aos nossos clientes, outro importante passo na jornada dentro do nosso ecossistema.

Em relação à Black Friday, tivemos, em 2024, um crescimento de 21% frente ao ano anterior. O movimento, primeiramente restrito a uma sexta-feira, expandiu-se para tornar novembro um mês de compras, em antecipação ao Natal, sendo visto pelos consumidores como oportunidade, em função das promoções.



Desempenho econômico

GRI 201-1

Tivemos importantes resultados em 2024: a margem EBITDA ajustada consolidada da Companhia atingiu 20,5% no ano, uma expansão de 3 p.p. em comparação a 2023. O EBITDA ajustado apresentou expansão de 24,2% frente a 2023, passando de R\$ 226,6 milhões, em 2023, para R\$ 281,4 milhões em 2024.

No segmento de *Commerce*, a receita operacional líquida atingiu R\$ 950 milhões em 2024, crescimento de 8,5% frente ao ano anterior. Na mesma comparação, a receita líquida de assinaturas de plataforma apresentou crescimento de 22,3%, resultado do crescimento da base de clientes e da expansão de ARPU da base existente.

A reestruturação operacional e comercial da marca Squid impactou o crescimento anual, tanto do segmento de *Commerce* quanto do Consolidado. Excluindo os efeitos de Squid da comparação anual, a receita líquida do segmento de *Commerce* cresceu 15,8% em 2024, na comparação com 2023.

Na alocação de capital, distribuímos mais de R\$ 190 milhões aos nossos acionistas em 2024 por meio de um robusto programa de recompra de ações, no qual foram canceladas 34 milhões de ações, representando 5,7% do total de ações da LWSA, e dividendos pagos em novembro.

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

	2022	2023	2024
Valor adicionado a distribuir	1.135.391	1.292.756	1.370.032
Receita líquida	1.135.391	1.292.756	1.370.032
Valor econômico distribuído	627.600	661.218	727.161
Pessoal (remuneração e benefícios)	421.777	478.748	476.819
Impostos, taxas e contribuições	205.823	151.655	210.342
Remuneração de capitais de terceiros	0	0	0
Juros sobre capital próprio e dividendos	0	30.815	40.000
Valor econômico retido	507.791	631.538	642.871

R\$ 281,4 milhões

de EBITDA ajustado, e expansão de 3 p.p. na margem EBITDA ajustada consolidada.

15,8%

de crescimento na receita líquida do segmento de *Commerce*.

Desempenho por negócio

Destaques:

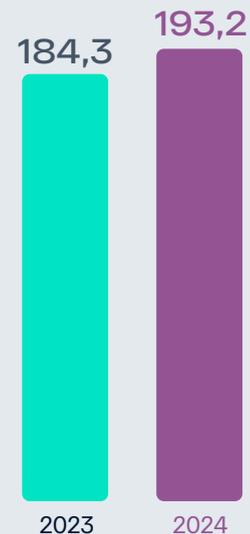
+8,5%

de receita de ecossistema de e-commerce em 2024.

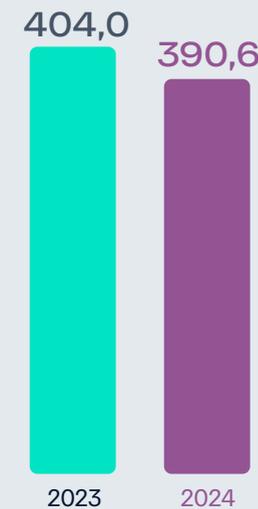
+22,3%

de receita de assinatura de plataformas de e-commerce em 2024.

Base de assinantes de Commerce | em milhares



Clientes Eop – BeOnline/SaaS



Receita operacional líquida | R\$ milhões

	2023	2024	variação
Commerce	875,2	950,0	8,5%
Participação sobre o Consolidado	67,7%	69,3	1,6 p.p.
BeOnline / SaaS	417,5	420,0	0,6%
Participação sobre o Consolidado	32,3%	30,7	-1,6 p.p.
Receita operacional líquida - Consolidado	1.292,8	1.370,0	6%



ANEXOS

Colaboradores

GRI 2-7

Informações dos empregados por tipo de contrato de trabalho e gênero

	2022			2023			2024		
	Homem	Mulher	Total	Homem	Mulher	Total	Homem	Mulher	Total
Empregados permanentes	2.258	1.588	3.846	2.289	1.524	3.813	2.173	1.411	3.584
Empregados temporários	41	5	46	30	3	33	20	2	22
Total	2.299	1.593	3.892	2.319	1.527	3.846	2.193	1.413	3.606

Informações dos empregados por tipo de trabalho e gênero

	2022			2023			2024		
	Homem	Mulher	Total	Homem	Mulher	Total	Homem	Mulher	Total
Empregados sem garantia de horas	371	220	591	381	230	611	347	199	546
Empregados em período integral	1.928	1.373	3.301	1.938	1.297	3.235	1.846	1.214	3.060
Empregados em período parcial	-	-	0	-	-	0	-	-	0
Total	2.299	1.593	3.892	2.319	1.527	3.846	2.193	1.413	3.606



Informações dos empregados por tipo de contrato de trabalho e região

	Região	2022	2023	2024
Empregados permanentes	Norte	12	19	18
	Nordeste	140	146	127
	Centro-Oeste	68	56	47
	Sul	1.197	1.177	1.037
	Sudeste	2.428	2.415	2.355
	Exterior	1	1	-
	Total		3.846	3.814
Empregados temporários	Norte	-	-	-
	Nordeste	1	-	-
	Centro-Oeste	-	-	-
	Sul	13	6	3
	Sudeste	32	27	19
	Exterior	-	-	-
	Total		46	33
Total	Norte	12	19	18
	Nordeste	141	146	127
	Centro-Oeste	68	56	47
	Sul	1.210	1.183	1.040
	Sudeste	2.460	2.442	2.374
	Exterior	1	1	0
	Total		3.892	3.846

Informações dos empregados por tipo de trabalho e região

	Região	2022	2023	2024
Empregados sem garantia de horas	Norte	-	-	-
	Nordeste	8	8	10
	Centro-Oeste	2	3	3
	Sul	156	173	156
	Sudeste	425	427	377
	Exterior	-	-	-
	Total		591	611
Empregados em período integral	Norte	12	19	18
	Nordeste	133	138	117
	Centro-Oeste	66	53	44
	Sul	1.054	1.010	884
	Sudeste	2.035	2.014	1.997
	Exterior	1	1	0
	Total		3.301	3.235

Nota: não há empregados em período parcial.

Informações dos empregados por tipo de trabalho e região

	Região	2022	2023	2024
Total	Norte	12	19	18
	Nordeste	141	146	127
	Centro-Oeste	68	56	47
	Sul	1.210	1.183	1.040
	Sudeste	2.460	2.441	2.374
	Exterior	1	1	0
	Total		3.892	3.846



Diversidade

GRI 405-1

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança por gênero

Gênero	2022		2023		2024	
	Total	%	Total	%	Total	%
Homens	6	60,0%	6	75,0%	6	75%
Mulheres	4	40,0%	2	25,0%	2	25%
Total	10	100,0%	8	100,0%	8	100,0%

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

Cor ou raça	2022		2023		2024	
	Total	%	Total	%	Total	%
Preta	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Parda	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Branca	10	100,0%	8	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	10	100,0%	8	100,0%	8	100,0%

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

Faixa etária	2022		2023		2024	
	Total	%	Total	%	Total	%
Abaixo de 30 anos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
30 a 50 anos	3	30,0%	3	37,5%	2	25%
Acima de 50 anos	7	70,0%	5	62,5%	6	75%
Total	10	100,0%	8	100,0%	8	100,0%

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança por PcDs

PcD	2022		2023		2024	
	Total	%	Total	%	Total	%
Pessoas com deficiência	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Pessoas sem deficiência	10	100,0%	8	100,0%	8	100,0%
Total	10	100,0%	8	100,0%	8	100,0%

Percentual de empregados por categoria funcional, por gênero

Categoria funcional	2022			2023		2024	
	Gênero	Total	%	Total	%	Total	%
Conselheiro	Homens	7	70,0%	6	75,0%	5	71,4%
	Mulheres	3	30,0%	2	25,0%	2	28,6%
	Total	10	100,0%	8	100,0%	7	100,0%
Presidente	Homens	1	100,0%	1	100,0%	1	100,0%
	Mulheres	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	1	100,0%	1	100,0%	1	100,0%
Vice-presidente	Homens	0	0,0%	5	100,0%	7	100,0%
	Mulheres	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	0	0,0%	5	100,0%	7	100,0%
Diretor	Homens	60	88,2%	43	84,3%	29	72,5%
	Mulheres	8	11,8%	8	15,7%	11	27,5%
	Total	68	100,0%	51	100,0%	40	100,0%
Gerente	Homens	137	68,8%	150	68,2%	149	72,0%
	Mulheres	62	31,2%	70	31,8%	58	28,0%
	Total	199	100,0%	220	100,0%	207	100,0%
Líder técnico	Homens	51	87,9%	43	86,0%	48	90,6%
	Mulheres	7	12,1%	7	14,0%	5	9,4%
	Total	58	100,0%	50	100,0%	53	100,0%
Coordenador	Homens	142	54,0%	160	55,7%	151	55,9%
	Mulheres	121	46,0%	127	44,3%	119	44,1%
	Total	263	100,0%	287	100,0%	270	100,0%



Percentual de empregados por categoria funcional, por gênero

Categoria funcional	2022			2023		2024	
	Gênero	Total	%	Total	%	Total	%
Especialista	Homens	133	69,3%	159	76,8%	191	73,5%
	Mulheres	59	30,7%	48	23,2%	69	26,5%
	Total	192	100,0%	207	100,0%	260	100,0%
Supervisor	Homens	24	48,0%	16	41,0%	5	35,7%
	Mulheres	26	52,0%	23	59,0%	9	64,3%
	Total	50	100,0%	39	100,0%	14	100,0%
Analista III	Homens	246	68,5%	282	70,9%	280	67,3%
	Mulheres	113	31,5%	116	29,1%	136	32,7%
	Total	359	100,0%	398	100,0%	416	100,0%
Analista II	Homens	552	64,8%	565	61,9%	489	63,3%
	Mulheres	300	35,2%	348	38,1%	284	36,7%
	Total	852	100,0%	913	100,0%	773	100,0%
Analista I	Homens	742	57,2%	696	58,0%	561	54,0%
	Mulheres	556	42,8%	503	42,0%	477	46,0%
	Total	1.298	100,0%	1.199	100,0%	1.038	100,0%
Assistente	Homens	70	38,7%	84	38,0%	217	56,7%
	Mulheres	111	61,3%	137	62,0%	166	43,3%
	Total	181	100,0%	221	100,0%	383	100,0%

Percentual de empregados por categoria funcional, por gênero

Categoria funcional	2022			2023		2024	
	Gênero	Total	%	Total	%	Total	%
Auxiliar	Homens	60	28,4%	45	40,2%	11	22,4%
	Mulheres	151	71,6%	67	59,8%	38	77,6%
	Total	211	100,0%	112	100,0%	49	100,0%
Estagiário	Homens	55	54,5%	38	48,7%	28	58,3%
	Mulheres	46	45,5%	40	51,3%	20	41,7%
	Total	101	100,0%	78	100,0%	48	100,0%
Aprendiz	Homens	19	38,8%	26	45,6%	21	52,5%
	Mulheres	30	61,2%	31	54,4%	19	47,5%
	Total	49	100,0%	57	100,0%	40	100,0%
Total	Homens	2.299	59,1%	2.312	60,3%	2.193	60,8%
	Mulheres	1.593	40,9%	1.525	39,7%	1.413	39,2%
	Total geral	3.892	100,0%	3.837	100,0%	3.606	100,0%



Percentual de empregados por categoria funcional, por faixa etária

Categoria funcional	2022			2023		2024	
	Faixa etária	Total	%	Total	%	Total	%
Conselheiro	Abaixo de 30 anos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	30 a 50 anos	3	30,0%	3	37,5%	2	28,6%
	Acima de 50 anos	7	70,0%	5	62,5%	5	71,4%
	Total	10	100,0%	8	100,0%	7	100,0%
Presidente	Abaixo de 30 anos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	30 a 50 anos	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Acima de 50 anos	0	0,0%	1	100,0%	1	100,0%
	Total	1	100,0%	1	100,0%	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%	4	80,0%	6	85,7%
	Acima de 50 anos	0	0,0%	1	20,0%	1	14,3%
	Total	0	0,0%	5	100,0%	7	100,0%
Diretor	Abaixo de 30 anos	3	4,4%	0	0,0%	0	0,0%
	30 a 50 anos	59	86,8%	43	84,3%	33	82,5%
	Acima de 50 anos	6	8,8%	8	15,7%	7	17,5%
	Total	68	100,0%	51	100,0%	40	100,0%
Gerente	Abaixo de 30 anos	24	12,1%	21	9,6%	10	4,8%
	30 a 50 anos	166	83,4%	188	85,5%	186	89,9%
	Acima de 50 anos	9	4,5%	11	5,0%	11	5,3%
	Total	199	100,0%	220	100,0%	207	100,0%
Líder técnico	Abaixo de 30 anos	13	22,4%	8	16,0%	8	15,1%
	30 a 50 anos	45	77,6%	42	84,0%	44	83,0%
	Acima de 50 anos	0	0,0%	0	0,0%	1	1,9%
	Total	58	100,0%	50	100,0%	53	100,0%

Percentual de empregados por categoria funcional, por faixa etária

Categoria funcional	2022			2023		2024	
	Faixa etária	Total	%	Total	%	Total	%
Coordenador	Abaixo de 30 anos	64	24,3%	69	24,0%	50	18,5%
	30 a 50 anos	192	73,0%	213	74,2%	217	80,4%
	Acima de 50 anos	7	2,7%	5	1,7%	3	1,1%
	Total	263	100,0%	287	100,0%	270	100,0%
Especialista	Abaixo de 30 anos	44	550,0%	50	24,1%	56	21,5%
	30 a 50 anos	143	1.787,5%	153	73,9%	200	76,9%
	Acima de 50 anos	5	62,5%	4	1,9%	4	1,5%
	Total	192	2.400,0%	207	100,0%	260	100,0%
Supervisor	Abaixo de 30 anos	26	520,0%	17	43,6%	6	42,9%
	30 a 50 anos	24	480,0%	22	56,4%	8	57,1%
	Acima de 50 anos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	50	1.000,0%	39	100,0%	14	100,0%
Analista III	Abaixo de 30 anos	128	35,6%	141	35,4%	128	30,8%
	30 a 50 anos	230	64,1%	254	63,8%	286	68,8%
	Acima de 50 anos	1	0,3%	3	0,8%	2	0,5%
	Total	359	100,0%	398	100,0%	416	100,0%
Analista II	Abaixo de 30 anos	468	54,9%	497	54,4%	365	47,2%
	30 a 50 anos	381	44,7%	412	45,1%	401	51,9%
	Acima de 50 anos	3	0,4%	4	0,4%	7	0,9%
	Total	852	100,0%	913	100,0%	773	100,0%
Analista I	Abaixo de 30 anos	867	66,8%	761	63,5%	613	59,1%
	30 a 50 anos	425	32,7%	426	35,5%	419	40,4%
	Acima de 50 anos	6	0,5%	12	1,0%	6	0,6%
	Total	1.298	100,0%	1.199	100,0%	1.038	100,0%



Percentual de empregados por categoria funcional, por faixa etária

Categoria funcional	2022			2023		2024	
	Faixa etária	Total	%	Total	%	Total	%
Assistente	Abaixo de 30 anos	132	72,9%	146	66,1%	270	70,5%
	30 a 50 anos	48	26,5%	73	33,0%	108	28,2%
	Acima de 50 anos	1	0,5%	2	0,9%	5	1,3%
	Total	181	100,0%	221	100,0%	383	100,0%
Auxiliar	Abaixo de 30 anos	140	66,3%	68	60,7%	27	55,1%
	30 a 50 anos	62	29,4%	36	32,1%	15	30,6%
	Acima de 50 anos	9	4,3%	8	7,1%	7	14,3%
	Total	211	100,0%	112	100,0%	49	100,0%
Estagiário	Abaixo de 30 anos	91	90,1%	70	89,7%	44	91,7%
	30 a 50 anos	10	9,9%	8	10,3%	4	8,3%
	Acima de 50 anos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	101	100,0%	78	100,0%	48	100,0%
Aprendiz	Abaixo de 30 anos	49	100,0%	57	100,0%	40	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	49	100,0%	57	100,0%	40	100,0%
Total	Abaixo de 30 anos	2.049	53,4%	1.905	49,6%	1.617	44,8%
	30 a 50 anos	1.789	46,6%	1.874	48,8%	1.929	53,5%
	Acima de 50 anos	54	1,4%	58	1,5%	60	1,7%
	Total geral	3.892	101,4%	3.837	100,0%	3.606	100,0%



Percentual de empregados por categoria funcional, por cor ou raça

Categoria funcional	2022			2023		2024	
	Cor ou raça	Total	%	Total	%	Total	%
Conselheiro	Preta	0	0,0%	0	0%	0	0,0%
	Parda	0	0,0%	0	0%	0	0,0%
	Branca	10	100,0%	8	100%	7	100,0%
	Indígena	0	0,0%	0	0%	0	0,0%
	Amarela	0	0,0%	0	0%	0	0,0%
	Total	10	100,0%	8	100%	7	100,0%
Presidente	Preta	0	0,0%	0	0%	0	0,0%
	Parda	0	0,0%	0	0%	0	0,0%
	Branca	1	100,0%	1	100%	1	100,0%
	Indígena	0	0,0%	0	0%	0	0,0%
	Amarela	0	0,0%	0	0%	0	0,0%
	Total	1	100,0%	1	100%	1	100,0%
Vice-presidente	Preta	0	0,0%	0	0%	0	0,0%
	Parda	0	0,0%	0	0%	0	0,0%
	Branca	0	0,0%	5	100%	6	85,7%
	Indígena	0	0,0%	0	0%	0	0,0%
	Amarela	0	0,0%	0	0%	1	14,3%
	Total	0	0,0%	5	100%	7	100,0%
Diretor	Preta	0	0,0%	0	0%	1	2,5%
	Parda	3	4,8%	3	5,88%	1	2,5%
	Branca	60	95,2%	43	84,31%	35	87,5%
	Indígena	0	0,0%	0	0%	0	0,0%
	Amarela	5	8%	5	9,8%	3	7,5%
	Total	63	100,0%	51	100%	40	100,0%

Percentual de empregados por categoria funcional, por cor ou raça

Categoria funcional	2022			2023		2024	
	Cor ou raça	Total	%	Total	%	Total	%
Gerente	Preta	8	4,1%	10	4,55%	7	3,4%
	Parda	22	11,2%	25	11,36%	26	12,6%
	Branca	166	84,7%	180	81,82%	168	81,2%
	Indígena	0	0,0%	0	0%	0	0,0%
	Amarela	3	1,5%	5	2,27%	6	2,9%
	Total	196	100,0%	220	100%	207	100,0%
Líder técnico	Preta	2	3,6%	3	6%	0	0,0%
	Parda	5	9,1%	10	20%	7	13,2%
	Branca	48	87,3%	34	68%	44	83,0%
	Indígena	0	0,0%	0	0%	0	0,0%
	Amarela	3	5,5%	3	6%	2	3,8%
	Total	55	100,0%	50	100%	53	100,0%
Coordenador	Preta	11	4,3%	9	3,14%	11	4,1%
	Parda	38	14,8%	39	13,59%	53	19,6%
	Branca	208	80,9%	234	81,53%	205	75,9%
	Indígena	1	0,4%	0	0%	0	0,0%
	Amarela	5	1,9%	5	1,74%	1	0,4%
	Total	257	100,0%	287	100%	270	100,0%
Especialista	Preta	8	4,2%	8	3,86%	8	3,1%
	Parda	35	18,4%	40	19,32%	40	15,7%
	Branca	147	77,4%	156	75,36%	205	80,7%
	Indígena	0	0,0%	0	0%	0	0,0%
	Amarela	2	1,1%	3	1,45%	1	0,4%
	Total	190	100,0%	207	100%	254	100,0%

Percentual de empregados por categoria funcional, por cor ou raça

Categoria funcional	2022			2023		2024	
	Cor ou raça	Total	%	Total	%	Total	%
Supervisor	Preta	1	2,0%	1	2,56%	0	0,0%
	Parda	5	10,2%	3	7,69%	0	0,0%
	Branca	43	87,8%	35	89,74%	14	100,0%
	Indígena	0	0,0%	0	0%	0	0,0%
	Amarela	1	2,0%	0	0%	0	0,0%
	Total	49	100,0%	39	100%	14	100,0%
Analista III	Preta	22	6,2%	25	6,28%	27	6,5%
	Parda	61	17,2%	90	22,61%	86	20,7%
	Branca	271	76,5%	276	69,35%	292	70,2%
	Indígena	1	0,3%	2	0,5%	3	0,7%
	Amarela	4	1,1%	5	1,26%	8	1,9%
	Total	354	100,0%	398	100%	416	100,0%
Analista II	Preta	71	8,5%	90	9,86%	55	7,1%
	Parda	157	18,7%	177	19,39%	155	20,1%
	Branca	610	72,8%	634	69,44%	549	71,0%
	Indígena	4	0,5%	4	0,44%	2	0,3%
	Amarela	10	1,2%	8	0,88%	12	1,6%
	Total	838	100,0%	913	100%	773	100,0%
Analista I	Preta	98	7,6%	92	7,67%	83	8,0%
	Parda	285	22,2%	260	21,68%	228	22,0%
	Branca	900	70,2%	827	68,97%	712	68,6%
	Indígena	1	0,1%	2	0,17%	2	0,2%
	Amarela	14	1,1%	18	1,5%	13	1,3%
	Total	1.283	100,0%	1.199	100%	1.038	100,0%

Percentual de empregados por categoria funcional, por cor ou raça

Categoria funcional	2022			2023		2024	
	Cor ou raça	Total	%	Total	%	Total	%
Assistente	Preta	22	12,2%	31	14,03%	41	10,7%
	Parda	56	31,1%	63	28,51%	139	36,3%
	Branca	102	56,7%	125	56,56%	201	52,5%
	Indígena	1	0,6%	1	0,45%	2	0,5%
	Amarela	0	0,0%	1	0,45%	0	0,0%
	Total	180	100,0%	221	100%	383	100,0%
Auxiliar	Preta	20	9,5%	18	16,07%	6	12,2%
	Parda	50	23,7%	29	25,89%	10	20,4%
	Branca	141	66,8%	65	58,04%	33	67,3%
	Indígena	0	0,0%	0	0%	0	0,0%
	Amarela	0	0,0%	0	0%	0	0,0%
	Total	211	100,0%	112	100%	49	100,0%
Estagiário	Preta	7	7,1%	7	8,97%	4	8,3%
	Parda	22	22,2%	11	14,1%	11	22,9%
	Branca	70	70,7%	60	76,92%	32	66,7%
	Indígena	1	1,0%	0	0%	0	0,0%
	Amarela	1	1,0%	0	0%	1	2,1%
	Total	99	100,0%	78	100%	48	100,0%

Percentual de empregados por categoria funcional, por cor ou raça

Categoria funcional	2022			2023		2024	
	Cor ou raça	Total	%	Total	%	Total	%
Aprendiz	Preta	5	10,2%	9	15,79%	5	12,5%
	Parda	11	22,4%	9	15,79%	11	27,5%
	Branca	33	67,3%	39	68,42%	24	60,0%
	Indígena	-	0,0%	0	0%	0	0,0%
	Amarela	-	0,0%	0	0%	0	0,0%
	Total	49	100,0%	57	100%	40	100,0%
Total	Preta	275	7,1%	303	7,9%	248	6,9%
	Parda	750	19,3%	759	19,8%	767	21,3%
	Branca	2.810	72,2%	2.713	70,7%	2.528	70,1%
	Indígena	9	0,2%	9	0,2%	10	0,3%
	Amarela	48	1,2%	53	1,4%	53	1,5%
	Total geral	3.892	100%	3.837	100%	3.606	100,0%

Percentual de empregados por categoria funcional, por PcDs

Categoria funcional	2022			2023		2024	
	PcD	Total	%	Total	%	Total	%
Conselheiro	Pessoa com deficiência	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Pessoa sem deficiência	10	100,0%	8	100,0%	7	100,0%
	Total	10	100,0%	8	100,0%	7	100,0%
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%
	Total	1	100,0%	1	100,0%	1	100,0%

Percentual de empregados por categoria funcional, por PcDs

Categoria funcional	2022			2023		2024	
	PcD	Total	%	Total	%	Total	%
Vice-presidente	Pessoa com deficiência	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Pessoa sem deficiência	0	0,0%	5	100,0%	7	100,0%
	Total	0	0,0%	5	100,0%	7	100,0%
Diretor	Pessoa com deficiência	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Pessoa sem deficiência	68	100,0%	51	100,0%	40	100,0%
	Total	68	100,0%	51	100,0%	40	100,0%
Gerente	Pessoa com deficiência	2	1,0%	2	0,9%	3	1,4%
	Pessoa sem deficiência	197	99,0%	218	99,1%	204	98,6%
	Total	199	100,0%	220	100,0%	207	100,0%
Líder técnico	Pessoa com deficiência	1	1,7%	1	2,0%	0	0,0%
	Pessoa sem deficiência	57	98,3%	49	98,0%	53	100,0%
	Total	58	100,0%	50	100,0%	53	100,0%
Coordenador	Pessoa com deficiência	0	0,0%	2	0,7%	2	0,7%
	Pessoa sem deficiência	263	100,0%	285	99,3%	268	99,3%
	Total	263	100,0%	287	100,0%	270	100,0%

Percentual de empregados por categoria funcional, por PcDs

Categoria funcional	2022			2023		2024	
	PcD	Total	%	Total	%	Total	%
Especialista	Pessoa com deficiência	0	0,0%	1	0,5%	1	0,4%
	Pessoa sem deficiência	192	100,0%	206	99,5%	259	99,6%
	Total	192	100,0%	207	100,0%	260	100,0%
Supervisor	Pessoa com deficiência		0,0%		0,0%	0	0,0%
	Pessoa sem deficiência	50	100,0%	39	100,0%	14	100,0%
	Total	50	100,0%	39	100,0%	14	100,0%
Analista III	Pessoa com deficiência	3	0,84%	3	0,75%	4	1,0%
	Pessoa sem deficiência	356	99,16%	395	99,3%	412	99,0%
	Total	359	100,0%	398	100,0%	416	100,0%
Analista II	Pessoa com deficiência	9	1,1%	14	1,5%	16	2,1%
	Pessoa sem deficiência	843	98,9%	899	98,5%	757	97,9%
	Total	852	100,0%	913	100,0%	773	100,0%
Analista I	Pessoa com deficiência	42	3,2%	42	3,5%	44	4,2%
	Pessoa sem deficiência	1.256	96,8%	1.157	96,5%	994	95,8%
	Total	1.298	100,0%	1.199	100,0%	1.038	100,0%

Percentual de empregados por categoria funcional, por PcDs

Categoria funcional	2022			2023		2024	
	PcD	Total	%	Total	%	Total	%
Assistente	Pessoa com deficiência	5	2,8%	12	5,4%	15	3,9%
	Pessoa sem deficiência	176	97,2%	209	94,6%	368	96,1%
	Total	181	100,0%	221	100,0%	383	100,0%
Auxiliar	Pessoa com deficiência	15	7,1%	12	10,7%	11	22,4%
	Pessoa sem deficiência	196	92,9%	100	89,3%	38	77,6%
	Total	211	100,0%	112	100,0%	49	100,0%
Estagiário	Pessoa com deficiência	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Pessoa sem deficiência	101	100,0%	78	100,0%	48	100,0%
	Total	101	100,0%	78	100,0%	48	100,0%
Aprendiz	Pessoa com deficiência	1	2,0%	1	1,8%	0	0,0%
	Pessoa sem deficiência	48	98,0%	56	98,3%	40	100,0%
	Total	49	100,0%	57	100,0%	40	100,0%
Total	Pessoa com deficiência	47	1,2%	78	2,0%	96	2,7%
	Pessoa sem deficiência	3.804	98,8%	3.748	98,0%	3.510	97,3%
	Total geral	3.851	100,0%	3.826	100,0%	3.606	100,0%

Nota: os números reportados anteriormente não consideravam a família na contagem, entretanto, em virtude de tomadas de decisões estratégicas, foi alinhado que deveríamos começar a contabilizá-los nessa amostragem. Dessa forma, ocorre essa variação de quatro pessoas em relação ao relatório publicado e aos dados dessa planilha.

Emissões de GEE

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

Total de emissões de GEE, por escopo (tCO₂e)

Escopo	Categoria	2022	2023	2024
Escopo 1 ¹	Combustão estacionária	88,85	100,52	140,36
	Combustão móvel	6,95	23,68	1,49
	Emissões fugitivas	26,40	58,07	107,53
	Total	122,20	182,274	249,38
Escopo 2 ²	Energia elétrica	703,50	611,76	848,68
	Total	703,50	611,76	848,68
Escopo 3 ³	Transporte upstream	-	-	1.000,06
	Resíduos gerados na operação	-	10,24	28,35
	Viagens a negócios	-	313,31	443,26
	Emissões casa-trabalho	-	619,74	588,32
	Bens arrendados (a organização como arrendatária)	-	-	3,17
	Total	-	943,29	2.063,16

Notas:

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 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 GHG Protocol, e foi utilizado 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	2024
Escopo 1	Combustão estacionária	8,97	11,71	20,62
	Combustão móvel	5,87	12,23	0,89
Escopo 3	Transporte upstream	-	-	145,59
	Viagens a negócios	-	4,40	4,82
	Emissões casa-trabalho	-	234,24	152,97



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 2024 a 31 de dezembro de 2024

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	7			
	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	A companhia reporta que não foram realizadas reformulações de informações feitas em períodos de relato anteriores.			
	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, 82	2-6 b iii) 2-6 c) 2-6 d)	Não aplicável	
	2-7	Informações sobre empregados	60, 75, 104	2-7 c) 2-7 d) 2-7 e)	Não aplicável	
	2-8	Trabalhadores que não são empregados	60, 75			
Governança						
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-9	Estrutura de governança e sua composição	21, 24, 28, 29, 30, 31, 32	2-9-c vi)	Não aplicável	
	2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	21, 24			
	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	21, 24	2-11 b)	Não aplicável	
	2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	21, 24, 26, 27			



Norma GRI	Conteúdo		Página/resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Governança						
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	21, 24	2-13-a ii)	Não Aplicável	Embora a administração conte com o suporte de outras lideranças em seu quadro de colaboradores, a responsabilidade pela gestão dos negócios e dos impactos fica a cargo dos órgãos acima mencionados.
	2-15	Conflitos de interesse	37			
	2-16	Comunicação de preocupações cruciais	21, 24, 26			
	2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	21, 24			
	2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	21, 25			
	2-19	Políticas de remuneração	33			
	2-20	Processo para determinação da remuneração	33	2-20-a iii) 2-20 b)	Não Aplicável	Não há consultores de remuneração atuando nas decisões e estratégia de cargos e salários. É feito internamente pelo time conforme diretrizes e estratégia do negócio.
	2-21	Proporção da remuneração total anual	34	2-21 a); 2-21 b); 2-21 c).		Confidencialidade



Norma GRI	Conteúdo		Página/resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Estratégias, políticas e práticas						
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	4			
	2-23	Compromissos de política	37			
	2-24	Incorporação de compromissos de política	37			
	2-25	Processos para reparar impactos negativos	37			
	2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	37, 49			
	2-27	Conformidade com leis e regulamentos	37			
	2-28	Participação em associações		2-28	Não Aplicável	A Companhia não possui participação com papel significativo em associações ou organizações de advocacy.
Engajamento com as partes interessadas						
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-29	Abordagem para engajamento de stakeholders	58			
	2-30	Acordos de negociação coletiva	68			
Temas materiais						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1	Processo de definição de temas materiais	11, 15			
	3-2	Lista de temas materiais	11, 15			
Governança corporativa e conformidade						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão de tema material	20, 37			
	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	37, 44, 46			
GRI 205: Anticorrupção 2016	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	37	205-3	Não Aplicável	A LWSA não teve nenhum caso confirmado de corrupção seja de empregados, parceiros de negócio ou processos judiciais movidos contra a organização ou seus empregados.
Segurança da informação						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão de tema material	48	3-3 d) 3-3 e) 3-3 f)	Confidencialidade	
GRI 418: Privacidade do cliente	418-1	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	51, 52			

Norma GRI	Conteúdo		Página/resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Experiência do cliente						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão de tema material	81, 82			
Inovação e tecnologia						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão de tema material	55			
Jornada do colaborador						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão de tema material	60			
GRI 401: Emprego 2016	401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	68			
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	69			
	404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	69			
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	36, 75, 107			
Disclosures extras - indicadores não contemplados na materialidade, mas reportados para manter a série histórica e comparabilidade						
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	101			
	302-1	Consumo de energia dentro da organização	90			
GRI 302: Energia 2016	302-4	Redução do consumo de energia	90			
	305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	92 122			
GRI 305: Emissões 2016	305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	92, 122			
	403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	79			
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	79			
	403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	79			
	403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	79			

Verificação Externa



RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS INFORMAÇÕES NÃO FINANCEIRAS CONSTANTES NO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE DE 2024

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 asseguarção limitada sobre as informações contidas no Relatório de Sustentabilidade 2024, relativas ao período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2024.

Nossa asseguarção 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 Serviços de Internet S.A** é responsável por:

- Selecionar e estabelecer critérios adequados para a elaboração das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2024;
- Preparar as informações com base nos critérios e diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI Standards 2021);
- Desenhar, implementar e manter controles internos sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade de 2024, 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 de 2024 da **Locaweb**, com base nos trabalhos de asseguarção limitada conduzidos de acordo com o Comunicado Técnico CTO nº 07/2022 - Orientação aos Auditores Independentes para os trabalhos de asseguarção limitada das informações não financeiras, emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e com base na NBC TO 3000 - Trabalhos de Asseguarção 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 2024 da **Locaweb**, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguarção 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 asseguarção limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguarção 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 2024, 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 2024 da Companhia, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2024, 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 2024;
- (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 2024;
- (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 asseguarção limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e aos critérios da estrutura de elaboração com base na 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 asseguarção limitada variam em termos de natureza e época, e são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção razoável. Consequentemente, o nível de segurança obtido em um trabalho de asseguarção limitada é substancialmente menor do que aquele que seria obtido, se tivesse sido executado um trabalho de asseguarção razoável. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguarção razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2024 da **Locaweb**. Desta maneira, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

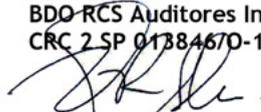
Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos 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 seguiu os critérios mencionados acima, e, 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 asseguarção 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 2024, para o período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2024 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, 12 de agosto de 2025.


BDO-RCS Auditores Independentes SS Ltda.
CRC 2 SP 01384670-1

Viviene Alves Bauer
Contadora CRC 1 SP 253472/O-2

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

CNPJ:

02.351.877/0001-52

Telefone:

+55 11 3544-0479

E-mail:ri@lwsa.tech**Site de RI:**ri.lwsa.tech**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 e revisão

blendON

Projeto gráfico e design

blendON

Imagens

Acervo LWSA

Envato