



RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE 2023



SUMÁRIO

	APRESENTAÇÃO	3
	MENSAGEM DO CEO	4
01	A DESKTOP	6
	SOMOS A DESKTOP	7
	ONDE ESTAMOS	9
	NOSSA HISTÓRIA	10
	TRANSFORMAÇÃO CULTURAL	12
	MODELO DE NEGÓCIOS	13
	SERVIÇOS OFERTADOS	13
	PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS	16
	MATERIALIDADE	17
02	GOVERNANÇA	19
03	SOCIAL	32
04	AMBIENTAL	57
05	RESULTADOS	67
06	JORNADA PARA UM FUTURO MAIS SUSTENTÁVEL	72





APRESENTAÇÃO

Somos uma empresa com 27 anos de atuação, provedora de internet banda larga que mais cresce, em receita no Estado de São Paulo, com presença em mais de 180 cidades no interior e litoral paulista e mais de 1 milhão de clientes ativos.

Com o intuito de demonstrar nossa estratégia e gestão frente à agenda de ESG, do inglês, *Environmental, Social and Governance*, publicamos nosso primeiro relatório de sustentabilidade, com o objetivo de apresentar os principais resultados ambientais, sociais e de governança que demonstram como temos buscado agir para sermos referência de excelência no setor.

Esse instrumento nos apoiará nas comunicações que promovemos entre as nossas partes interessadas, fortalecendo, assim, a nossa reputação, as prestações de contas, a transparência e a análise

da nossa atuação até então, para futuras melhorias e maturidade corporativa.

Um relatório de sustentabilidade cumpre três funções primordiais:

- Comunicar as práticas ESG;
- Engajar os *stakeholders*;
- Contribuir para a gestão da sustentabilidade.

O período do relato compreende o ano de 2023, de janeiro a dezembro, e seu conteúdo está baseado nos elementos materiais da empresa.

Em nossa primeira divulgação, nos comprometemos a reportar os dados com base nos indicadores e metodologia da Global Reporting Initiative (GRI), organização internacional de padrões independentes que auxilia e direciona empresas, governos e outras organizações a compreender e divulgar os seus impactos e resultados.

MENSAGEM DO CEO



Denio Alves Lindo
CEO e Sócio-Fundador na Desktop

O nosso propósito é “Conectar para Ampliar as possibilidades”, algo que nos inspira a progredir na construção de relacionamentos que proporcionam acessos para além da internet: fortalece a confiança dos nossos clientes, aprofunda o engajamento dos times internos - que progressivamente se reconhecem como protagonistas na criação da nossa cultura organizacional, bem como elevam o interesse de investidores e acionistas - que empregam recursos para a fortificação das nossas bases e estratégias que dão suporte ao equilíbrio da Desktop.

Iniciamos ainda na época da internet discada. Desde então, evoluímos ao oferecer a melhor tecnologia de acesso à internet por banda larga e Wi-Fi, com uma extensa rede de fibra ótica que entrega velocidade, estabilidade e resiliência. São 27 anos de uma trajetória que alimenta um futuro repleto de espaços para novas conexões, graças a um conjunto de fatores como rigor financeiro, atuação ética, expansão para novos mercados e investimentos recorrentes que amplificam nossa competitividade e fortalecem nossa costumeira vontade de manter - interna e externamente - relações duráveis e positivas.

É possível dizer que o ano de 2023 é um marco em nossa história. Este foi um período de trabalho conjunto e muita dedicação das nossas mais de 4 mil pessoas colaboradoras próprias, mais o ecossistema de parceiros. Temos a relevância de ser **a empresa de telecomunicações eleita como a melhor internet do Estado SP**, segundo o Prêmio Melhor Escolha, além de estarmos entre as melhores do nosso setor, com altos índices de excelência de atendimento ao

consumidor. Também fomos reconhecidos como empresa de destaque nacional em satisfação do cliente, segundo o NPS Awards 2023. Essas conquistas nos geram um sincero orgulho, pois materializam um norteador fundamental da Desktop, que é a **Experiência do Cliente**. Foi dessa forma que nos diferenciamos de nossos concorrentes ao longo dos anos, unindo uma infraestrutura cuidadosamente projetada em todos os aspectos, com a preservação da proximidade com o cliente, sendo esse o nosso **“DNA ISP”**. Impactamos positivamente por meio da solução de conectividade oferecida, cada vez mais robusta, sem renunciar do que nos trouxe até aqui, a resolução de problemas de forma tempestiva, ágil e humanizada.

Vivemos uma jornada de crescimento intenso, tanto de forma orgânica - pela ampliação dos nossos serviços, acompanhada da expansão regional pelo estado de São Paulo, quanto de forma inorgânica, em um processo cuidadoso de M&As (fusões e aquisições), que nos fez incorporar 10 empresas desde 2020.

Conforme ganhamos novas regiões, ampliamos a nossa atuação nesses mercados de trabalho, ao oferecer oportunidades principalmente para quem está em busca do seu primeiro emprego. Contamos com programas internos para jovens aprendizes e estagiários e iniciativas para contratação de recém-formados, além da máxima incorporação das pessoas colaboradoras das empresas adquiridas. Queremos que nosso time - que somente no último ano contou com mais de 800 novos postos criados e ocupados - continue a crescer de modo saudável e evolua

junto a empresa. Para isso, criamos, recentemente, a Universidade Corporativa Desktop, que atua no desenvolvimento profissional e pessoal das operações, administrativo e lideranças.

A partir de 2023, fortalecemos o nosso objetivo de projetar a Desktop a ser, em seu ramo, um modelo de ESG - sigla em inglês para **Environmental, Social and Governance** (Ambiental, Social e Governança). Sabemos que é uma meta audaciosa, estabelecida para ser cumprida até 2026. Mas aceitamos o desafio!

Nessa linha, passamos a centralizar cada vez mais a pauta Ambiental, mesmo estando em um setor que promove baixos impactos à natureza. A temperatura subiu expressivamente nas últimas décadas. Sentimos os efeitos, principalmente no último ano, em que batemos recordes de ondas de calor, de queimadas e de emissões de gases do efeito estufa (GEEs). Se nascemos na e para a internet, ambiente que nos possibilita ocupar uma posição de cidadãos globais, não podemos nos eximir dessa responsabilidade. Inclusive, realizamos mais um inventário de emissões da Desktop, processo que seguirá em curso nos anos subsequentes e irá nos amparar na criação de programas de reduções de emissões. Sabemos que a caminhada ainda é longa, mas temos certeza de que nossos passos serão firmes para chegarmos até lá.

No pilar Social, mantivemos ativa a nossa atuação junto às comunidades, em uma relação próxima e relevantes para às necessidades de instituições

relevantes para população. Fornecemos internet gratuita a hospitais, sedes da APAE, delegacias, entre outras que atendem as demandas das regiões em que estamos. Também patrocinamos projetos sociais e temos uma parceria especial com o Hospital de Amor, em Barretos, SP. E, em 2024, amplificaremos as nossas ações estruturantes nas localidades em que estamos inseridos, com mais iniciativas e doações. Vale também falarmos da nossa agenda de Diversidade, Equidade e Inclusão, que tem nos mostrado o poder da pluralidade de vivências para a criação de conexões mais fortes, inovadoras e humanizadas.

E, sobre Governança, contamos com processos robustos e atualizados, que baseiam a tomada de decisões justas, precisas e transparentes. Demonstramos com franqueza e austeridade os nossos valores e tomadas de decisão que são de interesse para os nossos investidores e acionistas. Nosso grande objetivo é fortalecer a confiança que depositam em nosso negócio.

Mais de um milhão de clientes – marco que orgulhosamente atingimos no final de 2023 – já sabem que a Desktop investe na sua segurança (a proteção de dados pessoais e a segurança da rede são assuntos muito sérios para nós), na qualidade da nossa conexão, nas inovações que vão deixar suas vidas cada vez mais integradas e práticas. Se considerarmos as estruturas familiares, o número de pessoas que impactamos é ainda maior! São milhares de famílias, estudantes e profissionais que conduzem suas atividades diárias por meio dos nossos serviços e produtos.

E, com o intuito de conectar ainda mais, seguimos trabalhando fortemente para oferecer cada vez mais soluções que agregam valor às pessoas. Em 2024, nós atingimos 100% de integração no nosso portfólio comercial, simplificando, dessa forma, o trabalho de nosso time de Marketing e Vendas, que passou a comunicar e oferecer produtos padronizados nas 184 cidades em que estamos presentes.

Para os clientes, lançamos novos planos alinhados às necessidades mais latentes de conectividade. Entre os destaques, o plano Giga Gamer atende às especificidades dos clientes que atribuem o maior consumo de banda em jogos *online*, entregando a experiência de 1 Giga + roteador com a última geração de Wi-Fi (Wi-Fi 6), além de atendimento dedicado, dois pontos cabeados, solução ExitLag que reduz latência, *gift card* para as plataformas como Playstation Network, Steam e Xbox Game Pass e um pacote de benefícios exclusivos (como o *streaming* Paramount+ e Antivírus Kaspersky). Já o plano Giga Black traz aos clientes uma experiência única com o que há de melhor em conectividade, tecnologia, atendimento e conteúdo disponíveis no país. Contempla todos os benefícios do plano Giga Gamer, além de todo o nosso portfólio de serviços digitais e *streamings*.

Além dos novos planos, adicionamos novos produtos à gama de opções aos clientes, entre eles, o MAX (HBO + Discovery + Champions League), antivírus e serviço de telemedicina, que se somam a outros conteúdos premiados.

Entendemos que a conexão deve acompanhar as pessoas, independentemente das suas localizações, portanto, fizemos o lançamento do Desktop Móvel no ano corrente, mais uma via de conectividade oferecida ao nosso público. Os planos de telefonia móvel ainda estão sendo oferecidos no modelo “*Soft Launch*”, inicialmente nas cidades de Araraquara, Hortolândia, Sumaré e Taubaté, de forma que possamos entender e mapear os riscos e oportunidades desse novo serviço, garantindo uma experiência com selo Desktop de qualidade aos nossos clientes.

Outra avenida bastante relevante para a conectividade de nossa comunidade é o segmento B2B, no qual reforçamos a nossa atuação, a partir do final do último ano. Essa é uma oportunidade clara de aproveitarmos toda a nossa infraestrutura, que já alcança os principais polos comerciais e industriais do interior de São Paulo. Com uma

diretoria totalmente focada a atender esse mercado, estamos bastante confiantes de que os nossos serviços e produtos de ponta serão de grande utilidade no processo de fomento econômico e transformação digital das empresas e governos de nossa comunidade.

Alinhada ao objetivo de criar acessos cada vez mais facilitados e assertivos, e na esteira do avanço da transformação digital passamos a oferecer um aplicativo que agiliza o atendimento e a busca de informações de interesse dos consumidores. Esse app nos coloca em um patamar cada vez mais avançado em relacionamento e retenção de clientes, ao passo que nos mostra que o processo de digitalização é menos sobre a tecnologia em si, e mais sobre as pessoas inseridas nesse contexto, que exigem e precisam de soluções que as atendam de forma acessível e dinâmica.

Por fim - e de forma alguma menos importante - quero agradecer a todas as pessoas envolvidas no sucesso da nossa trajetória de 2023: clientes, fornecedores que se comprometeram em nos oferecer as melhores soluções, acionistas por confiarem em nossas decisões e ao nosso TIME TOP, que compartilha comigo desse sonho iniciado anos atrás. Se estamos aqui, com relevância para continuarmos esse percurso, é graças a cada um que acredita na Desktop.

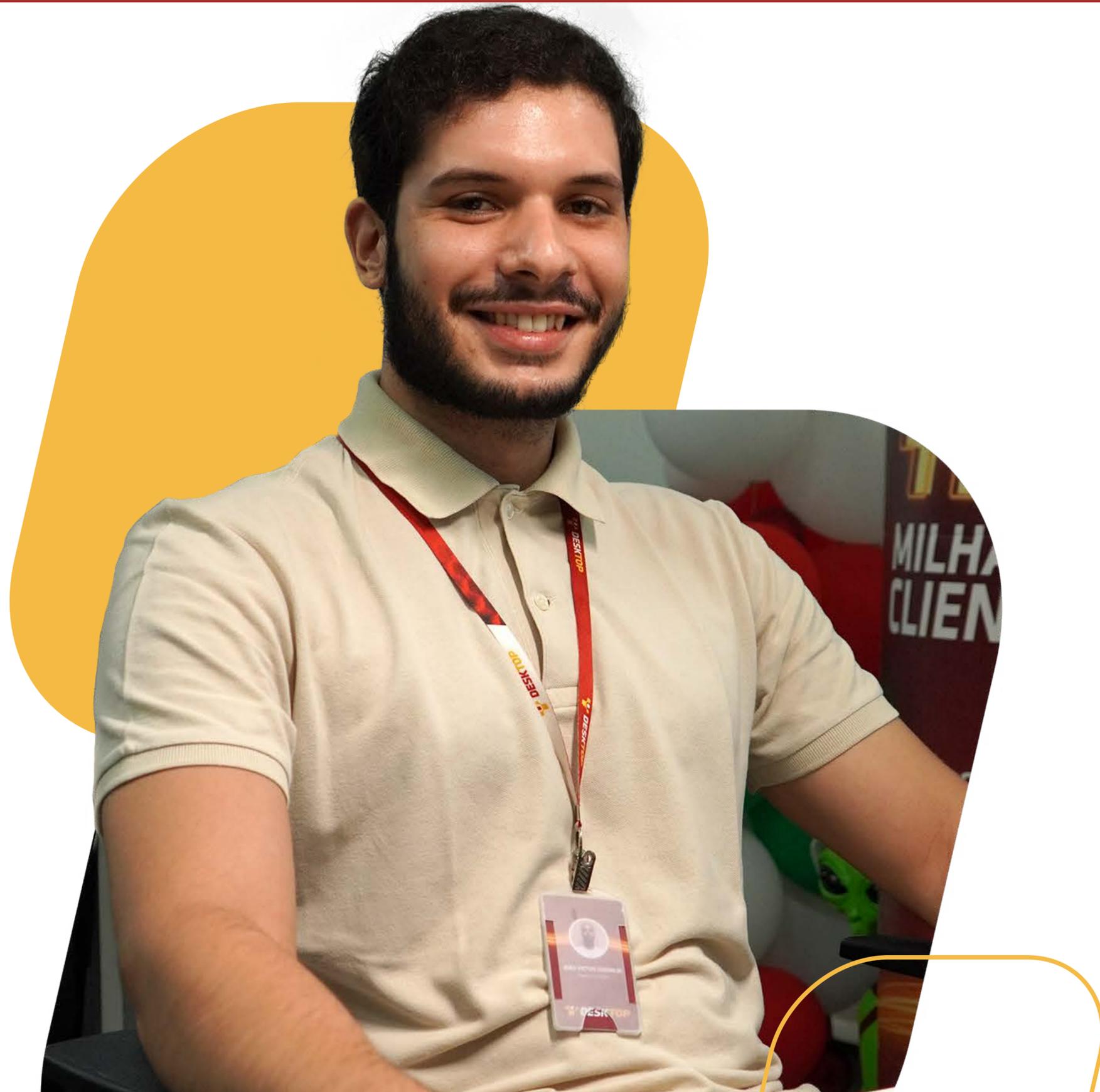
Boa leitura e muito obrigado!

Denio Alves Lindo

CEO e Sócio-Fundador na Desktop

01

CAPÍTULO 1
A DESKTOP



SOMOS A DESKTOP

Nossa fundação ocorreu em 1997, na cidade de Sumaré, interior paulista. Somos a maior plataforma de ISP (Provedor de Serviços de Internet) do estado de São Paulo e uma das maiores do Brasil, fornecendo a melhor experiência de conexão para nossos clientes, com acesso à internet 100% via fibra óptica, que garante velocidade e estabilidade, além de excelência no atendimento.

Com o foco voltado para o mercado de fibra óptica, assumimos as melhores práticas de construção de rede para suportar um crescimento orgânico. São 55 mil quilômetros de rede de fibra óptica e mais de 4.000 colaboradores empenhados no compromisso de entregar a melhor experiência de ponta-a-ponta aos clientes.

A partir de 2020, adotamos um modelo de crescimento híbrido, equilibrando expansão orgânica com inorgânica, por meio da aquisição dos melhores ativos nas adjacências da operação. Estamos na B3, a Bolsa de Valores brasileira, desde julho de 2021, com ações negociadas como DESK3.

SOMOS A EMPRESA DE TELECOM QUE MAIS CRESCE, EM RECEITA, NO BRASIL.



27 anos de mercado



+ de 4.000 colaboradores próprios



Maior parte do time de atendimento próprio



Presente em 184 cidades no interior e litoral paulista



+ de 4,3 milhões de domicílios cobertos no estado de SP



55 mil km de fibra óptica



1 milhão de clientes ativos ao final de 2023



A melhor tecnologia de banda larga em wi-fi 6¹ aos nossos clientes



Maior plataforma ISP do estado de São Paulo²



Eleita a Melhor Internet do estado de SP pelo Prêmio Melhor Escolha



Ótima avaliação no site Reclame Aqui



Destaque nacional em satisfação do cliente no NPS Awards 2023

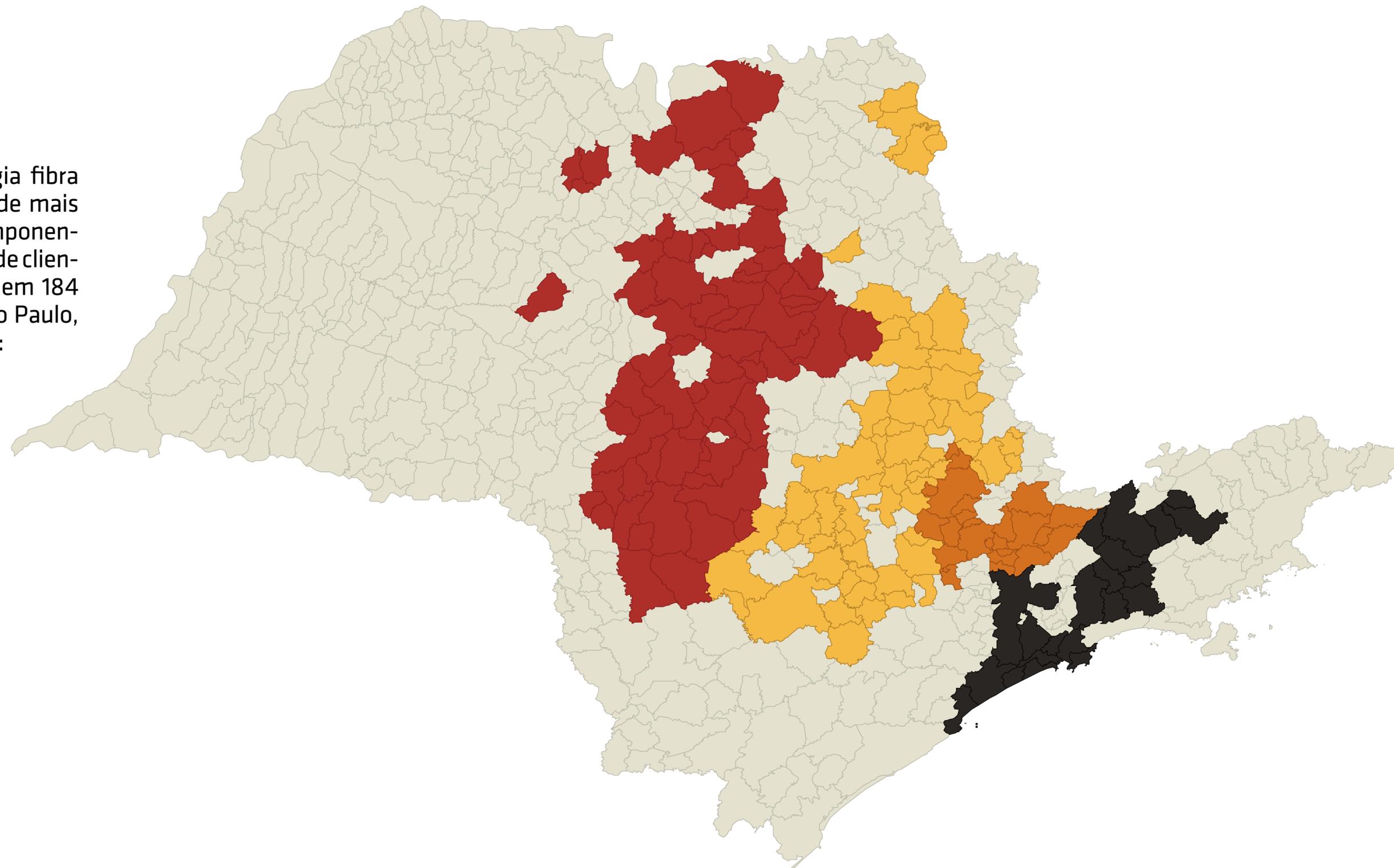
¹ O Wi-Fi 6 é a nova geração do protocolo de rede Wi-Fi e é uma atualização substancial em relação ao seu antecessor. O Wi-Fi 6 pode ser mais rápido devido às tecnologias como atribuição de prioridades de tráfego, OFDMA e beamforming.

² Segundo dados da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

ONDE ESTAMOS

A rede construída com tecnologia fibra óptica é composta pelo que há de mais avançado em arquitetura e componentes, alcançando mais de 1 milhão de clientes (residenciais e corporativos) em 184 cidades por todo o estado de São Paulo, distribuídas em quatro regionais:

- Regional Centro-Oeste
- Regional Central
- Regional Leste
- Regional Vale & Sul



NOSSA HISTÓRIA

1997



Denio Alves Lindo inicia as operações da Desktop, em Sumaré, no interior de São Paulo.

2001



Início das operações de banda larga na Desktop, aumentando a qualidade da conexão de internet aos clientes.

2013



Implementação da tecnologia de fibra óptica FTTx, levando maior velocidade na transmissão de dados sem interferências eletromagnéticas.

2014



Ampliação dos serviços prestados com a implementação do telefone fixo aos clientes.

2015



Início do crescimento com a expansão dos serviços para clientes em cidades próximas de Sumaré.

2016



Implementação de fibra óptica FTTx para novos clientes.

NOSSA HISTÓRIA

2017



Ampliação dos serviços prestados com o lançamento da televisão HD IPTV da Desktop.

2019



Início do projeto de crescimento orgânico, com forte expansão regional e lançamento de projetos em cidades mais distantes de Sumaré.

2020



A Desktop recebe o investimento e amplia seu nível de governança, dando início a uma fase de crescimento acelerado, entre orgânico e M&A (fusões e aquisições) diligentes.

Aquisição das empresas ISSO e Netell.

2021



Conclusão de sua oferta pública inicial (IPO) e início das negociações de suas ações em julho, no segmento “Novo Mercado” da B3, com o ticker DESK3.

Aquisição das empresas Netion, C-Lig, Starnet, NetBarretos e LPNet.

2022



Aquisição das empresas Infolog TI e IDC Telecom.

2023



Aplicação do primeiro censo de diversidade e da pesquisa de análise cultural Desktop.

Aquisição da Fasternet.

TRANSFORMAÇÃO CULTURAL

Nos posicionamos como uma das maiores empresas de Telecom do país, mantendo firme a essência que nos trouxe até aqui: proporcionar mais conectividade, acessibilidade, entretenimento e tecnologia aos nossos clientes, mantendo a agilidade e o diferencial dos serviços e produtos – ações que estão em nosso DNA.

Para manter os princípios e visão constantemente atualizados, agregando valor e resultados mensuráveis, nos dedicamos cada vez mais a um processo de transformação cultural que vai impactar positivamente as vidas de clientes,

parceiros, fornecedores, acionistas, profissionais agregados e indiretamente, a sociedade.

As aquisições e fusões concretizadas levaram em consideração os valores das empresas adquiridas, dentre outros fatores, como saúde financeira, reputação, qualidade dos serviços e governança. É essência de todo o mindset de ISP (*Internet Service Provider*, em português Provedor de Serviço de Internet) que se aproxima do cliente agir rápido e sem burocracia - linha a ser seguida de forma contínua, nos anos subsequentes, por nós.

NOSSOS VALORES

- **V** Velocidade
- **O** Ousadia
- **C** Crescimento
- **Ê** Empreendedorismo
- **S** Sinergia



VELOCIDADE

Transformamos informações em ideias, e ideias em ações.



OUSADIA

Assumimos riscos inteligentes e encaramos os desafios.



CRESCIMENTO

Sempre seguimos adiante, rumo ao topo.



EMPREENDEDORISMO

Capacidade de idealizar, coordenar e realizar.



SINERGIA

Nenhum de nós é tão bom quanto todos nós juntos.

MODELO DE NEGÓCIOS

O nosso foco é entregar serviços de internet confiáveis, essenciais para o desenvolvimento das atividades pessoais e profissionais que fazem parte da rotina da população nas regiões de operação.

Os serviços são direcionados ao consumidor final, que precisa de um provedor de internet de confiança para exercer todas as atividades da sua vida que requerem conexão. O propósito é levar a melhor experiência de conectividade em alta velocidade de banda larga aos usuários de todas as localidades do estado de São Paulo, de pequenas cidades a grandes centros urbanos e, com isso, **democratizar o acesso à uma internet de qualidade**.

SERVIÇOS OFERTADOS



PROVISÃO DE CONECTIVIDADE

Ampla variedade de serviços de conectividade de internet, que incluem banda larga residencial, serviços de internet empresarial, telefonia e televisão.



MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

Além da entrega de serviços, oferecemos suporte técnico e manutenção de ponta-a-ponta, para garantir a continuidade e a qualidade do serviço aos clientes. Isso inclui a resolução de problemas de conectividade e a assistência técnica.



INOVAÇÃO TECNOLÓGICA

Buscamos constantemente aprimorar nossa infraestrutura de rede e tecnologias para garantir que nossos clientes tenham acesso às mais recentes inovações em conectividade e serviços digitais.



SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO

Além da conectividade básica, oferecemos serviços de valor agregado, como telefonia e parcerias com streamings de conteúdo.

M&As

O processo de fusões e aquisições (M&A, sigla em inglês para *Mergers and Acquisitions*), é uma forma de potencializar o crescimento orgânico da companhia por meio de aquisições selecionadas a partir de um processo rigoroso de *due diligence*. Essa é uma estratégia que nos permite potencializar o nosso crescimento, solidificando nossa presença regional e nos destacando no movimento de consolidação do mercado de Telecom, que vem ocorrendo nos últimos anos.

Nossas aquisições são norteadas por altos padrões operacionais, éticos e de qualidade. Contamos com uma metodologia própria bastante assertiva em nossa avenida de crescimento inorgânico, que permitiu a seleção dos melhores ativos com base em nossos principais critérios:

- Que sejam líderes regionais incontestáveis em suas respectivas regiões de operação.
- Que possuam potencial para seguir crescendo de maneira orgânica após a aquisição.
- Que possuam infraestrutura de alta qualidade e compatibilidade, com fornecedores e arquitetura de primeira linha.
- Que tenham sinergias administrativas e operacionais que possam ser destravadas no curto e médio prazo.
- Que estejam posicionadas nas adjacências da operação atual da companhia, permitindo a maior captura de eficiências operacionais.

Desde 2020, foram 10 aquisições de empresas distribuídas pelo estado de São Paulo, que agregaram aproximadamente 470 mil novos assinantes para a nossa base, representando **46% do total de clientes¹** ao final de 2023.

Nossa estratégia de aquisição é fundamentada em um processo robusto de integração, visando minimizar o choque cultural entre os times, e possibilitar a captura de sinergia e alavancagem operacional entre as empresas. Dessa forma, possuímos um plano de trabalho de aproximadamente 15 meses para que as adquiridas possam se integrar e agregar ao nosso negócio.



¹ Considera dados Anatel para dez/23

CONSISTÊNCIA DA ESTRATÉGIA NA EXECUÇÃO DE M&AS

- Alguns meses antes da aquisição: mapeamento das sinergias, liderado pelo nosso time de M&A, em conjunto com os líderes de Operações, Engenharia, Financeiro e Comercial, buscando identificar se a empresa a ser adquirida está alinhada aos nossos critérios fundamentais.
- Nos primeiros meses após a aquisição: realizada a sinergia comercial, por meio da estruturação dos canais de venda e alavancagem da estratégia de Marketing, de maneira integrada, gerando, assim, uma rápida rentabilização da rede existente. Em resumo, aplicamos o nosso já validado modelo comercial na companhia adquirida.
- Entre 6 e 12 meses; após a aquisição: realizada a sinergia entre os processos administrativos e corporativos, com a unificação dos sistemas contábeis, estruturas de centro de custos, internalizações de processos, renegociações de contratos e, principalmente, ganhos de escala.
- Aproximadamente 1 ano após a aquisição: realizada a principal sinergia entre as empresas: conectividade e sistemas. Nessa avenida, são conectadas fisicamente as duas infraestruturas (toque de rede), ação que destrava uma maior margem para redução no preço unitário da banda adquirida para suprir a demanda de conexão dos clientes e de infraestrutura por meio da redução de contratos de transporte e negociação de melhores condições comerciais.



PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS



Os selos e certificações obtidos em 2023 demonstram nossa preocupação com questões como a busca da excelência e sustentabilidade, atestando nosso crescimento fundamentado na eficiência produtiva, boas relações e reputação consistente.

Experience Awards



Recebemos o reconhecimento do **Experience Awards 2023**, premiação idealizada pela SoluCX em parceria com a Exame, que tem como objetivo destacar as empresas mais estimadas pelos clientes no Brasil. O critério de escolha se baseia no principal indicador de satisfação, o Net Promoter Score (NPS), métrica mais popular do mercado para medir a satisfação do cliente.

Foram mais de 1.600 marcas participantes, divididas em 69 categorias, e mais de 1 milhão de opiniões de clientes ouvidas. Obtivemos a "**Certificação Experience**", na categoria de Telecom. Esse reconhecimento reflete o comprometimento em proporcionar experiências excepcionais aos nossos usuários.

Prêmio Melhor Escolha



O Prêmio Melhor Escolha tem como propósito ajudar as pessoas a encontrarem o melhor plano de internet para as suas necessidades.

Conquistamos o primeiro lugar em duas categorias no ranking das **Melhores Internets Fixas de São Paulo**: Download e Upload. O ranking é elaborado de forma imparcial e independente, analisando dados precisos de milhões de testes de velocidade.

Anuário Telecom 2023



Um dos mais prestigiados prêmios do setor, o Anuário Telecom, é uma referência em análise do desempenho econômico e financeiro das empresas que atuam no mercado brasileiro de telecomunicações.

Em 2023, fomos premiados como **Empresa Destaque do Ano em Serviços Convergentes**. A conquista é reconhecimento do nosso comprometimento e dos bons resultados dos últimos anos.

Destaque na Mídia: Revista Exame, Estadão e Infomoney

No final de 2023, conquistamos a marca de um milhão de clientes e essa trajetória de sucesso foi destaque em diversas publicações, como das revistas Exame e Infomoney e o jornal Estadão.

Essas matérias fortalecem ainda mais a marca, nos consolidando como referência no mercado.

MATERIALIDADE

Em 2022, foi iniciado na Desktop um importante processo de construção da sua trajetória em busca de uma gestão mais sustentável, dentro de uma nascente agenda corporativa de ESG.

O primeiro passo foi uma análise de quais são os temas de maior relevância para o nosso modelo de negócios. As percepções internas sobre os temas e suas categorizações foram levantadas por meio de comitês organizados entre as nossas lideranças, conduzidas por uma consultoria especializada.

O framework da Global Reporting Initiative (GRI) direcionou o processo, pois consideramos que esses

indicadores dão um norte alinhado ao mercado e, principalmente, às demandas socioambientais.

A partir da avaliação dos temas materiais, levando em conta a frequência com que aparecem na metodologia adotada, o peso, o contexto regional e o nosso modelo de negócio, classificamos em três níveis de relevância:

PRIORIDADE, sinalizado em vermelho, compreendendo questões que podem afetar substancialmente as relações corporativas e a nossa reputação;

MUITO IMPORTANTE, sinalizado em amarelo, sendo aqueles com relevância média para o nosso empreendimento e engajamento das partes interessadas;

IMPORTANTE, sinalizado em cinza, sendo um tema de menor impacto para o negócio e grupos de interesse.

Os resultados dessa análise estão contemplados na tabela, abaixo:

As estratégias, a gestão, as práticas e as ações relacionadas a cada um dos temas, abaixo, estão descritas ao longo deste documento.

FRENTE AMBIENTAL (E)

CATEGORIA	TEMAS	ESCOPO	IMPACTO NOS NEGÓCIOS	PRINCIPAIS STAKEHOLDERS
Meio Ambiente	Gestão de resíduos	<ul style="list-style-type: none"> Gestão e disposição de resíduos e seus impactos (poluição, poluição visual, etc) Economia circular 	MUITO IMPORTANTE	<ul style="list-style-type: none"> Clientes Fornecedores Associações / ONGs Sociedade Reguladores
	Mudanças Climáticas	<ul style="list-style-type: none"> Uso de energia Emissões de GEE Mitigação e adaptação às mudanças climáticas Riscos e oportunidades relacionadas às mudanças climáticas 	IMPORTANTE	<ul style="list-style-type: none"> Acionistas / Investidores Clientes Fornecedores Associações / ONGs Sociedade

FRENTE SOCIAL (S)

FRENTE DE GOVERNANÇA (G)

CATEGORIA	TEMAS	ESCOPO	IMPACTO NOS NEGÓCIOS	PRINCIPAIS STAKEHOLDERS
Recursos Humanos	Gestão de Carreiras	<ul style="list-style-type: none"> Gestão da carreira e promoção da empregabilidade 	MUITO IMPORTANTE	<ul style="list-style-type: none"> Acionistas / Investidores Fornecedores Associações / ONGs Pessoas colaboradoras contratadas Prestadores de Serviços
	Condições de trabalho dos colaboradores próprios e prestadores de Serviços	<ul style="list-style-type: none"> Relações de trabalho Saúde e segurança do trabalhador Direito à livre associação 	MUITO IMPORTANTE	
Relacionamento com a Comunidade	Inclusão Digital e outras iniciativas de desenvolvimento socioeconômico	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolvimento socioeconômico Democratização do acesso a produtos digitais 	MUITO IMPORTANTE	
	Uso responsável e ético das tecnologias	<ul style="list-style-type: none"> Gestão dos impactos sociais do uso de seus produtos Uso responsável da internet 	MUITO IMPORTANTE	
Direitos Humanos	Diversidade e não discriminação	<ul style="list-style-type: none"> Diversidade de gênero Diversidade étnico racial Diversidade na liderança Práticas de combate a casos de discriminação Práticas de gestão de casos de discriminação e violação dos direitos humanos 	MUITO IMPORTANTE	
Comportamento Empresarial	Qualidade e segurança do produto	<ul style="list-style-type: none"> Segurança de dados Privacidade Qualidade da conectividade Interrupção de serviços 	PRIORIDADE	
	Relacionamento responsável com o consumidor	<ul style="list-style-type: none"> Relacionamento com clientes Comunicação responsável Transparência com os consumidores Política de tarifas 	MUITO IMPORTANTE	
	Ética e integridade	<ul style="list-style-type: none"> Prevenção da corrupção Prevenção de práticas anticompetitivas Transparência Integridade 	PRIORIDADE	
	Gestão de fusões, aquisições e reorganizações	<ul style="list-style-type: none"> Gestão sustentável de reorganizações 	PRIORIDADE	
Governança Corporativa	Governança Corporativa	<ul style="list-style-type: none"> Conselho de Administração Auditoria Controles internos 	PRIORIDADE	



02

CAPÍTULO 2
GOVERNANÇA



GOVERNANÇA

A nossa conduta é baseada, de forma inegociável, em princípios como transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa.

Com ações listadas no padrão que possui o mais alto nível de governança – o Novo Mercado da B3 (Brasil, Bolsa e Balcão) – buscamos sempre aderir e manter as melhores práticas com o objetivo de fazer, a cada dia, mais e melhor para atender às demandas e necessidades do mercado e, assim, manter um diálogo aberto e claro com nossos stakeholders e a sociedade.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

O nosso Estatuto Social define a composição dos órgãos de governança, privilegiando profissionais com expertise que possam nos conduzir a alcançar os resultados desejados e integrar a agenda ESG nas decisões estratégicas.

O Conselho de Administração é a nossa instância máxima de deliberação. Ele conta com o assessoramento dos Comitês de Auditoria e de Compliance para análise e tomada de decisões que guiam a Diretoria Executiva na gestão das operações.



CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Compete ao Conselho de Administração fixar a orientação geral dos negócios da companhia, das suas controladas e fiscalizar a gestão dos administradores. Atualmente, é composto por sete membros de perfil diversificado, sendo dois conselheiros independentes e duas mulheres (28,5% do Conselho). O Presidente do Conselho de Administração não exerce outras funções na companhia, mas um dos membros exerce, concomitantemente, a função executiva de Diretor-Presidente.

Marcelo Hudik Furtado de Albuquerque

Presidente do Conselho de Administração

Tiago Branco Waiselfisz

Vice-Presidente do Conselho de Administração

Denio Alves Lindo

Membro do Conselho de Administração

Ana Regina Roson

Membro do Conselho de Administração

Marcos Camargo de Assis

Membro Independente do Conselho de Administração

Thaísa Giorno Dantas Rabaneda Lopes

Membro do Conselho de Administração

Carlos Raimar Schoeninger

Membro Independente do Conselho de Administração

A atuação do Conselho é norteadada por um Regimento Interno e estabelece as regras e normas gerais sobre o funcionamento, a estrutura, a organização, as atribuições e as responsabilidades do nosso Conselho de Administração, com o propósito de auxiliá-lo no desempenho de suas funções, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976 (“Lei das S.A.”), dos regulamentos emitidos pela Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”) e pela B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão (“B3”) e do Estatuto Social da Companhia (“Estatuto Social”).

Também com base nos termos do Regulamento do Novo Mercado, estamos implementando mecanismos de avaliação periódica de desempenho do

Todos os membros dos órgãos de Governança Corporativa possuem reconhecida competência no setor de telecomunicação, gestão financeira, jurídica, fusões e aquisições e/ou experiência em companhias de capital aberto.

Conselho de Administração, de seus Comitês de Assessoramento e da Diretoria. A avaliação contempla aspectos relacionados ao funcionamento de tais órgãos, como a qualidade da participação e desempenho, visando identificar oportunidades de melhoria. As avaliações serão feitas mediante entrevistas com os membros de cada órgão e principais executivos, os quais também farão uma autoavaliação sobre o seu desempenho no exercício de suas funções. Iremos utilizar os resultados de tais avaliações no contínuo aprimoramento da nossa estrutura de governança corporativa.



COMITÊS NÃO ESTATUTÁRIOS

A composição e o tamanho do Conselho de Administração foram formulados de modo a permitir a criação de comitês, para efetivar o debate de ideias e a tomada de decisões técnicas fundamentadas.

Os Comitês não estatutários são compostos de acordo com as diretrizes estabelecidas em nossa Política de Gerenciamento de Riscos e no Regulamento do Novo Mercado.

COMITÊ DE AUDITORIA

Órgão não estatutário, de caráter permanente, para assessoramento ao Conselho de Administração. Tem como objetivo supervisionar a qualidade e a integridade dos relatórios financeiros e das políticas de investimento, a aderência às normas legais, estatutárias e regulatórias, a adequação dos processos relativos à gestão de riscos e as atividades dos auditores externos. Dos três membros, um deve ser obrigatoriamente membro independente do Conselho de Administração.

Márcio Santiago Câmara

Coordenador e Membro Especialista do Comitê de Auditoria

Marcos Camargo de Assis

Membro do Comitê de Auditoria

Rômulo Carvalho Caputo

Membro do Comitê de Auditoria

COMITÊ DE COMPLIANCE

Órgão com autonomia para fornecer consultorias relativas a questões específicas de compliance e controles internos. Ainda fomenta discussões de temas pertinentes, como a gestão de possíveis impactos e riscos organizacionais. Também analisa casos/situações excepcionais e sugere ações a serem tomadas. O comitê é composto por três membros, dentre os quais dois compõem o Conselho de Administração

Fernanda Rossi Soares

Coordenadora e Membro do Comitê de Compliance

Tháisa Giorno Dantas Rabaneda Lopes

Membro do Comitê de Compliance

Marcos Camargo de Assis

Membro do Comitê de Compliance



DIRETORIA

A nossa diretoria é responsável por realizar todas as operações e atos de administração necessários à conquista dos objetivos da organização, de acordo com a orientação geral dos negócios estabelecida pelo Conselho de Administração e as disposições do Estatuto Social.

O processo de indicação e preenchimento de cargos de Diretoria, bem como de diretores não-estatutários e

posições gerenciais, visa à formação de um grupo alinhado aos nossos princípios e valores éticos, com competências técnicas complementares e habilidades para enfrentar os desafios. Dos membros da Diretoria, somente o Diretor-Presidente exerce função/cargo no Conselho de Administração.

Denio Alves Lindo

Diretor-Presidente

Bruno Silva Carvalho de Souza Leão

Diretor Financeiro, de M&A e de Relações com Investidores

Benício Silva Gontijo

Diretor de Sistemas

André Falcão Ribeiro

Diretor de Vendas e Marketing

Glauno Herton Brandão Junior

Diretor de Operações

Gustavo de Paula Redondo

Diretor de ESG e Gente & Gestão

Liliane Rezende Siqueira de Oliveira

Diretora de Experiência do Cliente

Ricardo Waga

Diretor de Integrações e Processos

Gilberto Sampaio Cardoso

Diretor de B2B

Emerson Hioki

Diretor de Engenharia de Redes

Para mais informações sobre a composição dos órgãos de Governança, acesse o nosso site.



COMPROMISSOS E POLÍTICAS

O nosso Código de Conduta e Manual de Compliance estabelecem compromissos que visam formalizar e equalizar as nossas formas de garantia aos direitos humanos, ambientes de trabalho e relações seguras, saudáveis e respeitadas a todos nossos stakeholders, independentemente de raça e etnia, gênero, orientação afetiva-sexual, religião ou quaisquer outras particularidades. As diretrizes presentes no Código de Conduta são aplicáveis a todos os públicos internos em qualquer nível hierárquico, função ou cargo exercido. Também é aplicável a nossos terceiros, que se relacionam direta ou indiretamente com a companhia.

Todas as demais políticas, disponíveis às pessoas colaboradoras na Intranet, são aprovadas pelo Conselho de Administração e contam com a supervisão da área de Gente & Gestão e o apoio da área Jurídica para que todos os compromissos assumidos em relação às nossas atividades, negócios e relacionamentos com stakeholders sejam respeitados.

LISTA DE POLÍTICAS DESKTOP

- Política Anticorrupção
- Política de Denúncia
- Política de Alçadas
- Política de Brindes, Presentes e Cortesias
- Política de Contratação de Terceiros
- Política de Doações e Patrocínios
- Política de Gerenciamento de Riscos (divulgada externamente)
- Política de Gestão dos Canais de Denúncias
- Política de Relacionamento com Agente Público e PEP
- Política de Transações com Partes Relacionadas e Administração de Conflito de Interesses da Desktop (divulgada externamente)
- Política de Viagens
- Política de Background Check e Due Diligence de Terceiros
- Política de Divulgação de Informações e Negociação de Valores Mobiliários (divulgada externamente)
- Política De Indicação De Administradores (divulgada externamente)
- Política de Tratamento de Dados
- Política De Remuneração De Administradores (divulgada externamente)
- Política de Privacidade (divulgada externamente)



POLÍTICAS DIVULGADAS EXTERNAMENTE

POLÍTICA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS:

Tem como objetivo definir os princípios, as diretrizes e as responsabilidades a serem observadas no processo de gerenciamento de riscos inerentes às nossas atividades de negócio, de forma a identificar e monitorar os riscos relacionados às nossas operações e seu setor de atuação, além de garantir a nossa permanente aderência, e das nossas controladas, referente às atividades e aos padrões ético e profissionais, que devem ser cumpridos pelas pessoas colaboradoras e terceirizadas.

POLÍTICA DE DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES E

NEGOCIAÇÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS:

Tem por objetivos: estabelecer os procedimentos relacionados à divulgação de atos ou fatos relevantes; estabelecer padrões de boa conduta que devem ser observados pelas pessoas vinculadas a esses processos; assegurar o cumprimento das leis e regras que coíbem a prática do Insider Trading; e estabelecer as regras para assegurar a observância das melhores práticas para a negociação dos valores mobiliários emitidos por nossa companhia.

POLÍTICA DE TRANSAÇÕES COM PARTES

RELACIONADAS E ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITO

DE INTERESSES:

Essa política estabelece as regras e os padrões de conduta esperados nas transações comerciais, envolvendo as partes relacionadas, bem como para a administração de outras situações que envolvam potenciais conflitos de interesses.

POLÍTICA DE INDICAÇÃO DE ADMINISTRADORES:

Visa a determinar diretrizes, critérios e procedimentos para a indicação de membros para composição do Conselho de Administração, da Diretoria (incluindo diretores estatutários e não-estatutários) dos nossos comitês.

POLÍTICA DE REMUNERAÇÃO DE

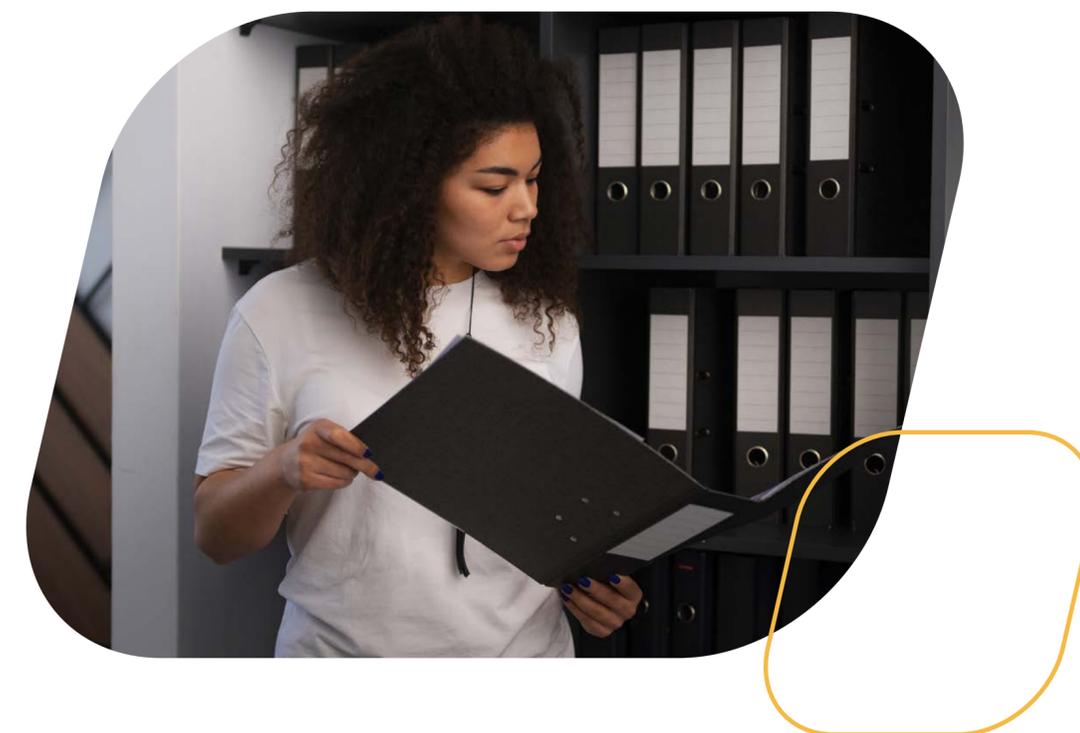
ADMINISTRADORES:

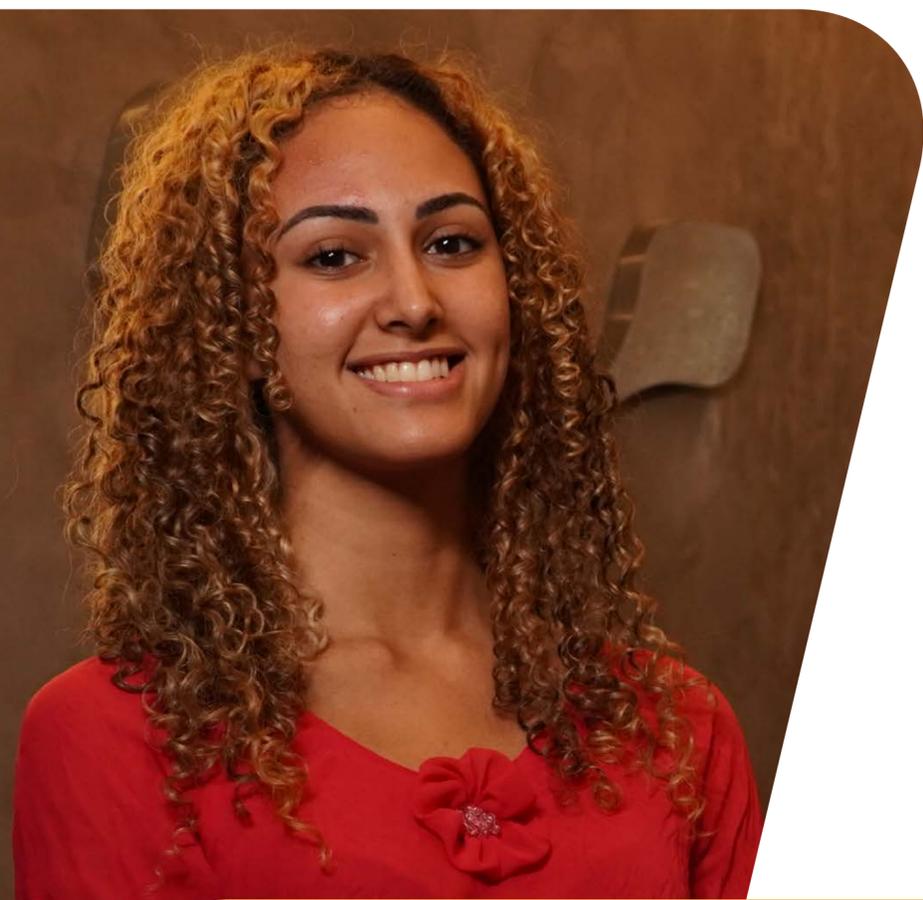
Estabelece os objetivos, diretrizes e regras para a determinação da remuneração dos membros do Conselho de Administração, da Diretoria (incluindo diretores estatutários e não-estatutários) e dos Comitês instituídos pelo nosso Conselho de Administração.

POLÍTICA DE PRIVACIDADE E TRATAMENTO

DE DADOS DA DESKTOP:

Tem por finalidade demonstrar o nosso compromisso com a privacidade e a proteção dos dados e dos nossos stakeholders, de forma clara e de acordo com as leis em vigor. Esta política descreve as principais regras sobre o tratamento dos dados, em especial dados pessoais, quando a pessoa usuária utiliza nossos serviços e funcionalidades, em nossos ambientes físicos e digitais, em especial por meio de nosso site, disponível no link www.desktop.com.br/ (em conjunto, “Nossos Ambientes”).





Incentivamos todas as pessoas colaboradoras e prestadoras de serviços a participarem do monitoramento e implementação efetiva do Programa de Compliance, e 100% das pessoas colaboradoras são treinadas sobre nosso Código de Conduta

ÉTICA E INTEGRIDADE

Ética e integridade são valores inegociáveis para nós. Estão presentes no nosso dia a dia e fazem parte da nossa cultura, disseminados tanto internamente quanto em nossa cadeia de valor, em todos os relacionamentos que mantemos com nosso stakeholders. E é por meio do Programa de Compliance que são monitorados o Canal de Denúncias, com apuração por consultores externos profissionais e imparciais. Dessa forma, é possível identificar possíveis desvios e atuarmos para endereçar as questões levantadas.

RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

Com o intuito de trabalhar dentro do nosso propósito e sempre buscar o caminho mais correto, estabelecemos a Política de Transações com Partes Relacionadas e Conflito de Interesses, para evitar qualquer ocorrência de conflito de interesse e fornecer orientações sobre a devida conduta das pessoas colaboradoras e membros dos órgãos de governança com os nossos stakeholders. Também, o nosso Código de Conduta se aplica a todas e todos com relação direta com as nossas operações. O termo referente a conflitos de Interesses também faz parte do Código de Conduta corporativo.

Todas as nossas pessoas administradoras preenchem, no momento de sua nomeação, um questionário criado para coletar informações sobre as partes relacionadas a elas, de acordo com as definições contidas nesta Política.

O Comitê de Auditoria é responsável por avaliar e monitorar o cumprimento da Política de Transações com Partes Relacionadas e Conflito de Interesses e, se necessário, recomendar ao Conselho de Administração a correção ou aprimoramento, conforme previsto em legislação.

Sendo assim, as regras de governança que adotamos zelam pela separação e definição clara de funções, papéis e responsabilidades associados aos mandatos de todos os agentes de governança. São definidas as alçadas de decisão de cada instância, com o objetivo de minimizar possíveis focos de conflitos de interesses.

As regras de governança são tornadas públicas e determinam que a pessoa que não é independente em relação à matéria em discussão, ou deliberação nos órgãos de administração, ou fiscalização da companhia deve manifestar, tempestivamente, seu conflito de interesses ou interesse particular. Caso não o faça, essas regras preveem que outra pessoa manifeste o conflito, caso dele tenha ciência, e que, tão logo identificado o conflito de interesses em relação a um tema específico, a pessoa envolvida se afaste, inclusive fisicamente, das discussões e deliberações. As regras preveem que esse afastamento temporário seja registrado em ata.

Mantemos mecanismos de administração de conflitos de interesses nas votações submetidas à assembleia geral, para receber e processar alegações de conflitos de interesses, e de anulação de votos proferidos em conflito, ainda que posteriormente ao conclave.

COMBATE À CORRUPÇÃO

A nossa Política Anticorrupção foi baseada na Lei Anticorrupção 12.846/2013 e tem o intuito de conscientizar e disseminar a temática entre nossos stakeholders, prezando pela integridade e legalidade em todos os nossos relacionamentos, em especial com o poder público. Como forma de prevenção e influência, disseminando boas práticas em toda a cadeia de valor, foi incluída uma cláusula anticorrupção nos nossos contratos firmados.

Ao longo da nossa atuação, não sofremos denúncias ou investigação de casos referentes a corrupção em nossas operações.

CANAL DE DENÚNCIAS

Mantemos um compromisso com a promoção de um ambiente de trabalho ético, transparente e seguro para nossas pessoas colaboradoras, parceiros entre outras partes interessadas. Reconhecemos a importância de fornecer mecanismos eficazes para que quaisquer preocupações relacionadas a condutas inadequadas, violações éticas ou práticas não conformes possam ser relatadas de forma segura e confidencial. Por meio do Programa de Compliance, oferecemos um Canal de Denúncias que é dotado de independência, autonomia e imparcialidade, operando diretrizes de funcionamento definidas pela diretoria e aprovadas pelo Conselho de Administração.

Para facilitar esse processo, um Canal de Denúncias está acessível a todos os stakeholders, sendo eles pessoas colaboradoras, clientes, fornecedores entre outros. Este canal está disponível de segunda a sexta das 09h às 17h.



O Canal de Denúncia está disponível para o público nos seguintes meios:

0800 810 8403

**compliance@desktop.net.br
contatoseguro.com.br/desktop**

Além desses, o público interno pode realizar um reporte pessoal ao responsável por Compliance e/ou à gestão direta da pessoa colaboradora, frente a qualquer tipo de ocorrência, caso sintam mais conforto em utilizar esses canais.



De acordo com a Política de Gestão de Canais de Denúncia, toda e qualquer informação é tratada com profissionalismo e seriedade. É garantida a confidencialidade das informações fornecidas e o anonimato do denunciante, qualquer que seja o meio escolhido para realizar o registro. Caso o denunciante opte por informar a sua identidade, ela deve ser protegida por todos os envolvidos na investigação.

É dever de todas as pessoas colaboradoras e prestadoras de serviços utilizar os Canais de Denúncia de forma ética e objetiva. Essa questão é abordada em comunicação interna e treinamentos.

O Canal de Denúncias é um serviço terceirizado. A empresa que faz a operação do canal recebe todos os registros, que podem ser de qualquer natureza e temática, sem limitação de escopo, e encaminha as informações para a nossa área de Compliance, para análise e apuração. De acordo com os resultados dessa primeira análise, a denúncia passa por um procedimento de investigação.

Desde a implantação do Programa de Compliance e do Canal de Denúncias, em 2021, foram recebidas 242 denúncias, sendo que até o início de 2024, 38 denúncias se mantinham ativas. Isso significa que estão em fase de apuração, ou aguardando informações adicionais do usuário, ou aguardando informações das demais áreas envolvidas. Das denúncias resolvidas, 22 foram procedentes, e dessa forma tratadas com todo o rigor necessário.



OUVIDORIA

Nos dedicamos para fortalecer este canal de comunicação com função de ferramenta estratégica e essencial para promover a transparência, a responsabilidade corporativa e a melhoria contínua dos nossos serviços.

Esse meio de atendimento contribui para a promoção dos direitos dos nossos clientes e para a gestão eficaz de reclamações e sugestões. O nosso espaço é seguro e imparcial para que os atendidos expressem suas demandas, com um tempo de resposta de até 4 horas após a abertura do protocolo de atendimento.



**A nossa Ouvidoria está disponível
para o público pelo e-mail**

ouvidoria@desktop.com.br

8h às 17h, de segunda a sexta-feira.



TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

O nosso negócio tem em seu *core* a tecnologia e a digitalização como elementos-chave para o nosso sucesso e o crescimento. Isso se reflete em nossa própria estratégia de fusões e aquisições, que é fator relevante no nosso avanço e destaque no setor. O reconhecimento da necessidade de uma maior digitalização após essas transações deixou ainda mais em evidência a importância de investirmos em transformação digital e cibersegurança para sustentar o desenvolvimento corporativo.

O último ano representou um marco importante para as nossas operações: investimos ainda mais na criação de produtos cada vez mais digitais, diversos daqueles tradicionais do setor de telecom (como telefonia fixa e infraestrutura para internet). A inovação vai além dos serviços, agrega melhorias na nossa forma de fazer negócios.

Estruturamos nossa estratégia em 4 pilares fundamentais, baseados nos principais pontos de contato com nossos clientes e avançamos significativamente.

A digitalização permite uma integração mais ágil e eficaz das estruturas e dos processos dos negócios adquiridos, facilitando o processo de transição das pessoas colaboradoras e clientes.

PILARES DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL



**VENDER COM
MAIS QUALIDADE**



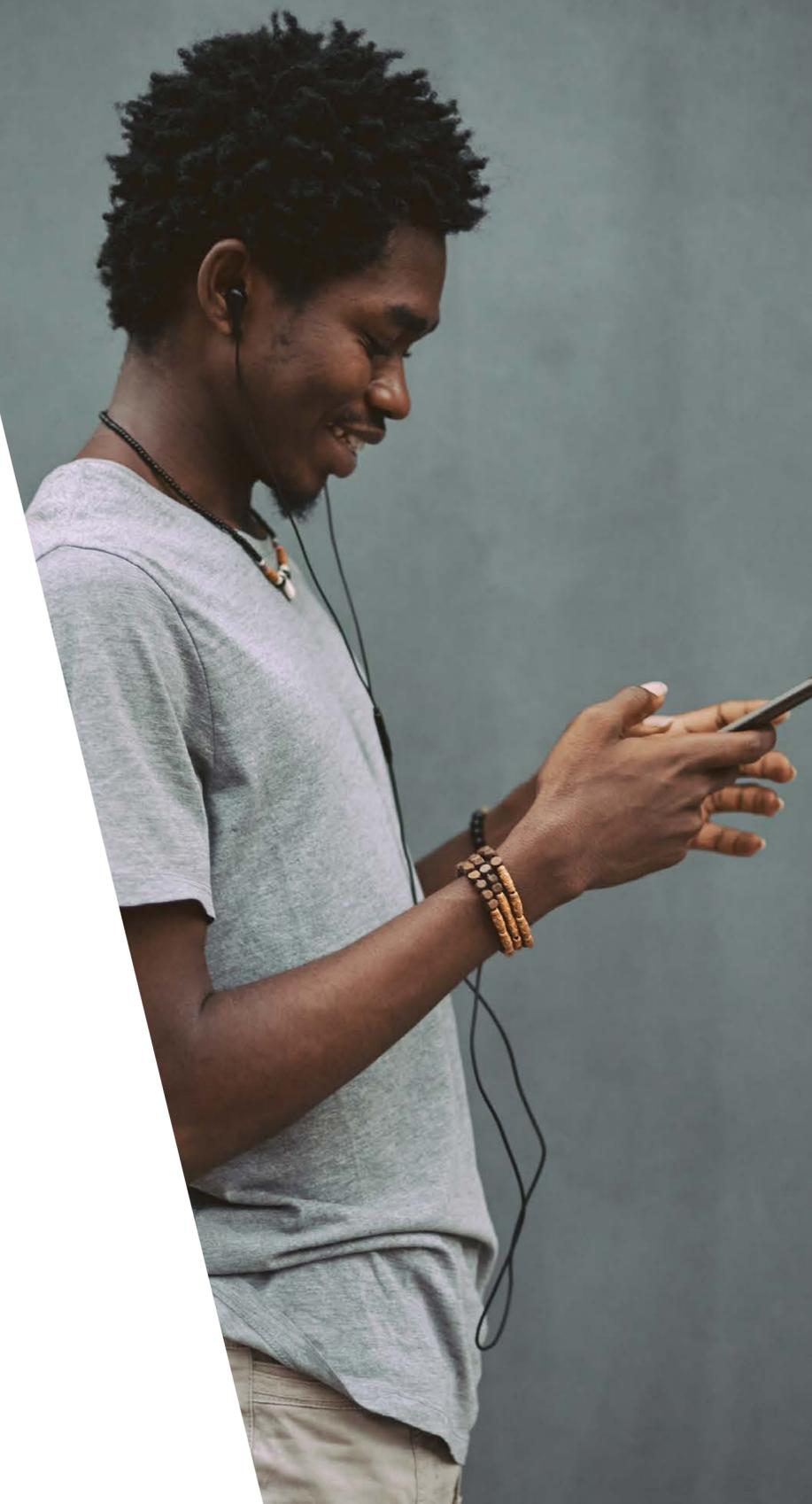
**ATENDER AO CLIENTE
COM EXCELÊNCIA**



**OFERECER UMA BOA
EXPERIÊNCIA AO CLIENTE**



**OPERAR AS INSTALAÇÕES
DE FORMA MELHOR**



Um dos principais focos da nossa transformação digital é a modernização do processo de vendas visando não apenas melhorar a eficiência, mas também garantir um atendimento excepcional e otimizado ao cliente. Além disso, foram modernizados os processos de comunicação e jornada do cliente, por meio de campanhas de marketing mais assertivas com promoção e métodos de vendas.

Com a implementação dessas soluções digitais, temos observado uma melhora significativa na qualidade do atendimento, refletida na redução do tempo médio de espera e na maior eficiência operacional. Isso resultou em uma experiência mais satisfatória para os clientes, demonstrando o nosso compromisso em oferecer serviços de alta qualidade.

É importante ressaltar que a transformação digital está intrinsecamente ligada à cibersegurança. Para compreender o nosso nível e maturidade sobre o tema, foram conduzidas avaliações de segurança cibernética em parceria com uma empresa líder mundial nos serviços de consultoria em gestão de riscos. Em 2023, foi atingida uma pontuação de 2.8 de um total de 4, avançando 0.8 ponto em comparação ao ano de 2022.

A abordagem para a segurança cibernética é proativa. Foi analisada, inicialmente, a estratégia em conjunto com as demandas emergentes, priorizando a mitigação de riscos. Respeitamos os requisitos da LGPD e do Marco Civil da Internet, buscando eliminar vulnerabilidades e preocupações de conformidade.



EM 2023, NÃO FORAM REGISTRADOS INCIDENTES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Possuímos protocolos de resposta e comunicação para a alta gestão em caso de vazamentos de informações.

A transformação digital não apenas acompanha nosso crescimento, mas também impulsiona a excelência operacional e a satisfação do cliente. Ao implementar soluções digitais e reforçar a segurança cibernética, nos posicionamos de forma competitiva no mercado, ao mesmo tempo em que proporcionamos uma experiência superior aos usuários, investidores, parceiros e pessoas colaboradoras.

03

CAPÍTULO 3
SOCIAL



NENHUM DE NÓS É TÃO BOM QUANTO TODOS NÓS JUNTOS.

Temos uma preocupação genuína com as pessoas que fazem parte das nossas atividades – e isso é amplamente divulgado em nossos valores e princípios corporativos. Prezamos por formar um time capaz de idealizar, coordenar e realizar, que assume responsabilidades, alcança metas e traz soluções inteligentes e estratégicas para suas atividades e negócio. Só conseguimos atingir os sólidos resultados graças ao trabalho de cada uma das nossas pessoas colaboradoras.



GESTÃO DE PESSOAS

Valorizamos a criação de um ambiente de trabalho saudável e harmonioso, com o convívio baseado na transparência e no espírito de equipe. Dessa forma, é inegociável a manutenção de um convívio harmonioso e respeitoso no ambiente de trabalho entre as pessoas colaboradoras, bem como com e entre terceiros.

Em nossa estratégia corporativa as pessoas estão no centro, pois, entendemos que para mantermos o ritmo de avanço, contínuo e de forma sustentável, os nossos talentos são fundamentais. E isso norteia a nossa cultura e investimentos de capacitação dos nossos times.



4002

COLABORADORES

**#TIME
DESKTOP
PESSOAS**

As pessoas que mantêm nossas operações trazem habilidades únicas que enriquecem nossa cultura e impulsionam a inovação. Ao promover um ambiente inclusivo, fortalecemos o espírito de colaboração e respeito mútuo. Juntas e juntos, conseguimos alcançar resultados extraordinários.

Terminamos 2023 com 4002 pessoas colaboradoras e, considerando aquisições e crescimento orgânico, criamos 800 novos postos de trabalho. Chegamos às 1659 mulheres em nosso quadro - e das admissões feitas no último ano, 48% foi de contingente feminino, o que mostra uma evolução significativa em busca da

representatividade e equidade, chegando a um público ativo de mulheres de 41,5%.

A pluralidade de pessoas nos nossos times busca constantemente refletir a riqueza do país em que estamos inseridos. É também essencial para a inovação e a resolução criativa de problemas. Ao valorizarmos e promovermos a inclusão de pessoas, bem como ao oferecermos acessos justos às oportunidades de trabalho, nos adequamos cada vez mais à sociedade e ampliamos nossa capacidade de adaptação e atendimento de qualidade da nossa base de clientes, que é rigorosa e diversificada.

PROPORÇÃO POR GÊNERO

41,5%

1.659 colaboradoras



X



58,5%

2.343 colaboradores

FEMININO

MASCULINO

REGIONAL	ABAIXO DE 30 ANOS	DE 30 A 50 ANOS	ACIMA DE 50 ANOS	ABAIXO DE 30 ANOS	DE 30 A 50 ANOS	ACIMA DE 50 ANOS	TOTAL
CORPORATIVO	261	150	10	214	191	22	848
LESTE	47	0	19	105	112	4	287
CENTRAL	387	166	22	401	348	41	1.365
CENTRO OESTE	300	116	10	284	299	12	1.021
VALE E SUL	98	68	5	124	174	12	481
TOTAL	1.093	500	66	1.128	1.124	91	4.002

DIVERSIDADE, EQUIDADE E INCLUSÃO

A diversidade é parte essencial da nossa identidade e uma força impulsionadora por trás da inovação e sucesso contínuo. Reconhece-se que a diversidade abrange diferentes origens étnicas e raciais, de gênero, culturais, entre uma ampla gama de perspectivas, habilidades e experiências.

Acreditamos que equipes diversas são mais criativas, colaborativas e resilientes, capazes de enfrentar desafios complexos e impulsionar a inovação. Valorizamos e celebramos a diversidade em todas as suas formas, trabalhando ativamente para criar um ambiente inclusivo onde todas as opiniões sejam consideradas, respeitadas e valorizadas. Há o comprometimento em cultivar uma cultura que promova a diversidade, a equidade e a inclusão em todos os aspectos do negócio, por meio da contratação de pessoas diversas, pela oferta de ações focadas no letramento, pelo fortalecimento de uma cultura de equidade e baseadas em metas corporativas de inclusão.

Em 2023, avançamos em nossas estratégias de inclusão, implementamos o nosso **1º Censo de Diversidade**. Esse levantamento foi fundamental para demonstrarmos o nosso compromisso em conhecer melhor a nossa equipe interna. Por meio desses dados será possível fortalecer, entre todas as pessoas colaboradoras, espaços para que se sintam seguras para exercer sua autenticidade, bem como valorizadas e respeitadas, constantemente.

Com uma taxa de participação de 71%¹, o censo revelou indicadores valiosos sobre idade, gênero, raça, pessoas com deficiência, identidade de gênero e orientação sexual, representatividade de gênero em diferentes níveis hierárquicos, além de apurar informações importantes sobre a saúde e segurança psicológica das nossas pessoas colaboradoras.

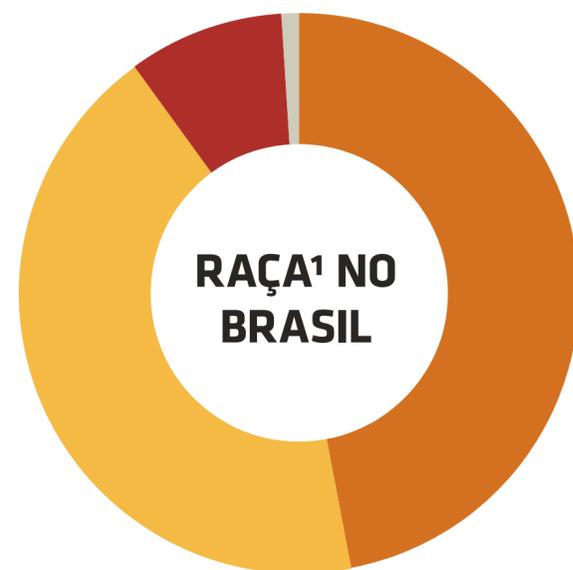
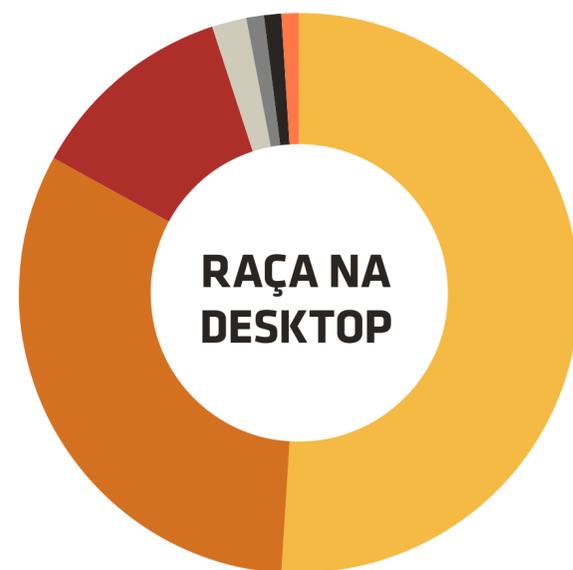
Esses insights orientaram a implementação de ações afirmativas e iniciativas de desenvolvimento e inclusão, em andamento no ano subsequente, 2024. Por meio de programas de capacitação, campanhas de comunicação e eventos dedicados à promoção do diálogo e sensibilização, seguimos construindo uma cultura que valoriza e celebra a diversidade em todas as suas formas.

¹ Censo aplicado no mês de maio, quando a quantidade de colaboradores na companhia era de 3.501 pessoas. Além disso, o dado considera o número das pessoas que estavam elegíveis para resposta (excluindo pessoas em férias, afastadas, etc)



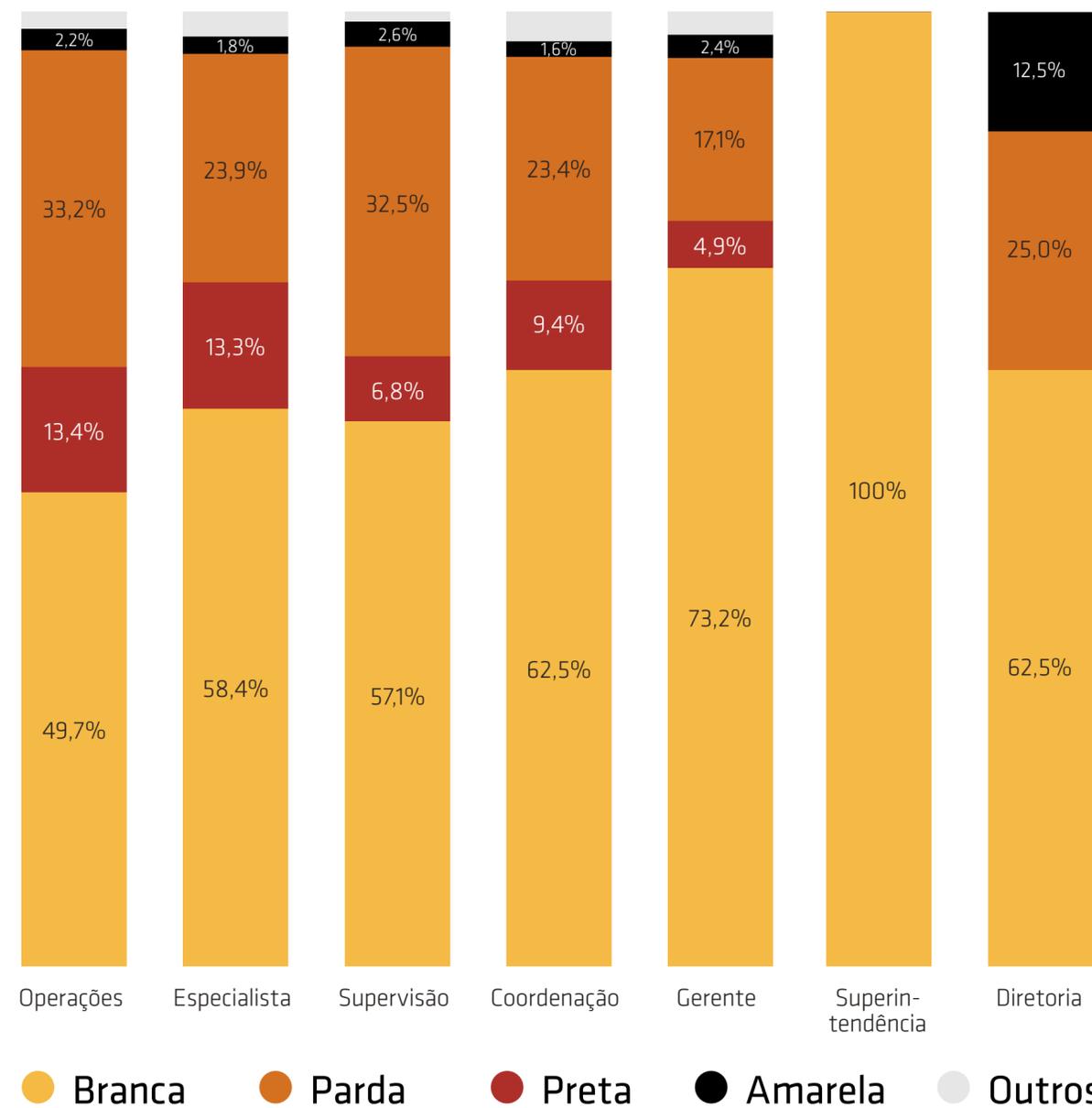
CENSO DE DIVERSIDADE

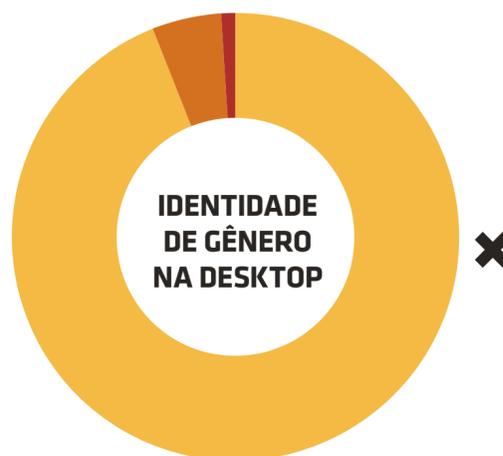
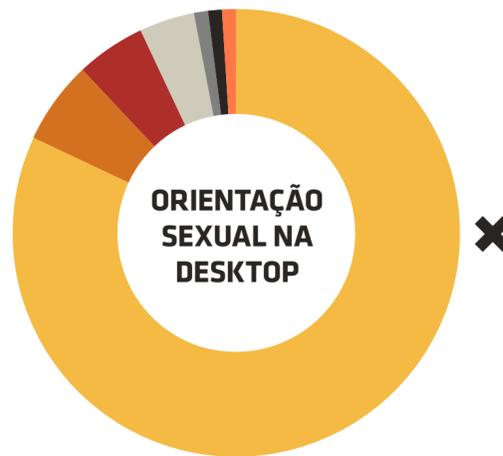
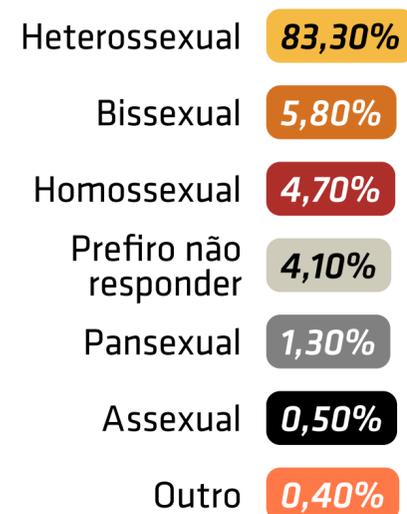
O Censo de Diversidade é construído sobre uma base amostral. Dessa forma, os seus resultados refletem prioritariamente as características das pessoas participantes. Porém trazem uma perspectiva próxima à realidade, e sobre a qual é possível construir planos de ação e estratégias para endereçar os desafios referentes à diversidade, equidade e inclusão. Além dos dados de gênero, que são apresentados nas tabelas anteriores, seguem informações sobre outras categorias:



1 Fonte: Censo IBGE 2022

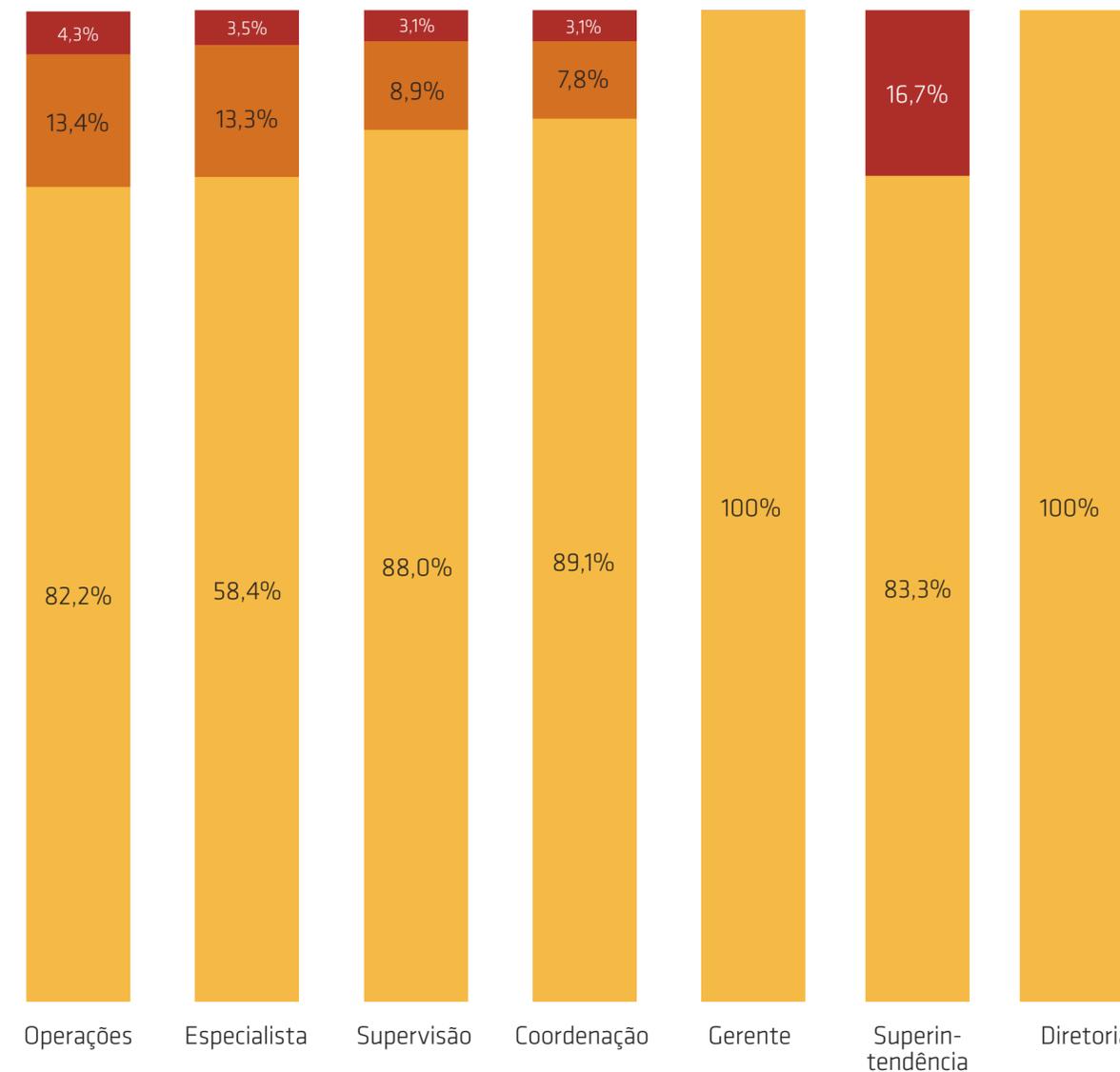
RAÇA x NÍVEL HIERÁRQUICO





1-2 Fonte: Censo IBGE 2022

ORIENTAÇÃO SEXUAL x NÍVEL HIERÁRQUICO



● Heterossexual ● LGBTQIAPN+ ● Prefiro não responder

O Censo de Diversidade apresentou informações sobre a existência de filhos de pessoas colaboradoras que possuam alguma deficiência, sendo esses 5,4% dos respondentes. Desses, 21 apontaram que seus filhos estão no espectro autista. Esse dado é relevante, pois nos permite conhecer melhor nossa pessoas colaboradoras e suas eventuais demandas pessoais, sendo possível pensar em ações para apoiá-las.

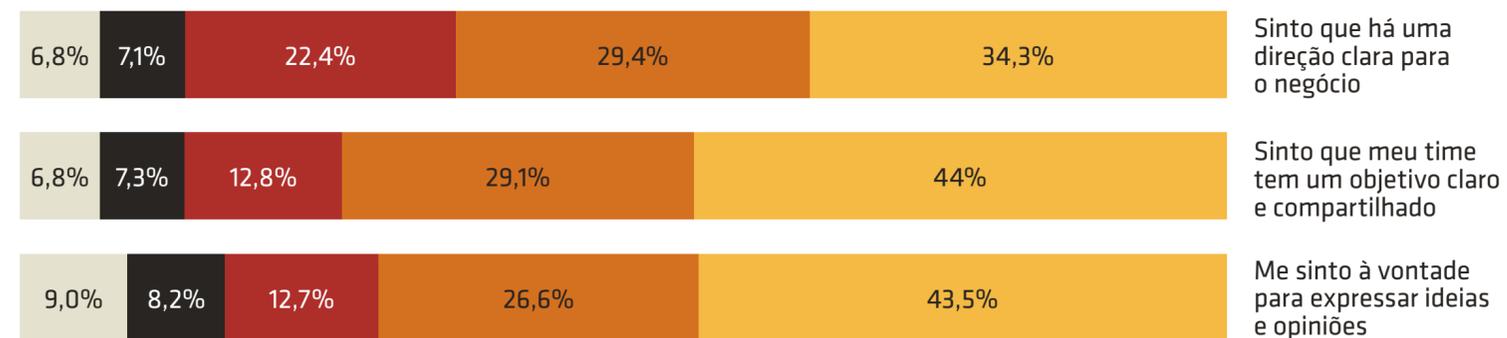
Também procuramos, junto às nossas pessoas colaboradoras, conhecer suas percepções em relação à saúde mental. Para nós é muito importante entender como trabalham e se estão percebendo o ambiente corporativo como favorável para o equilíbrio entre vida pessoal e profissional. Acreditamos que é possível motivar e gerar valor à pessoas e aos negócios por meio de iniciativas e ambientes favoráveis à qualidade de vida.

O Censo de Diversidade levantou dados quantitativos e qualitativos, que subsidiaram as nossas lideranças na construção de uma estratégia que preza pela saúde e satisfação das pessoas colaboradoras.

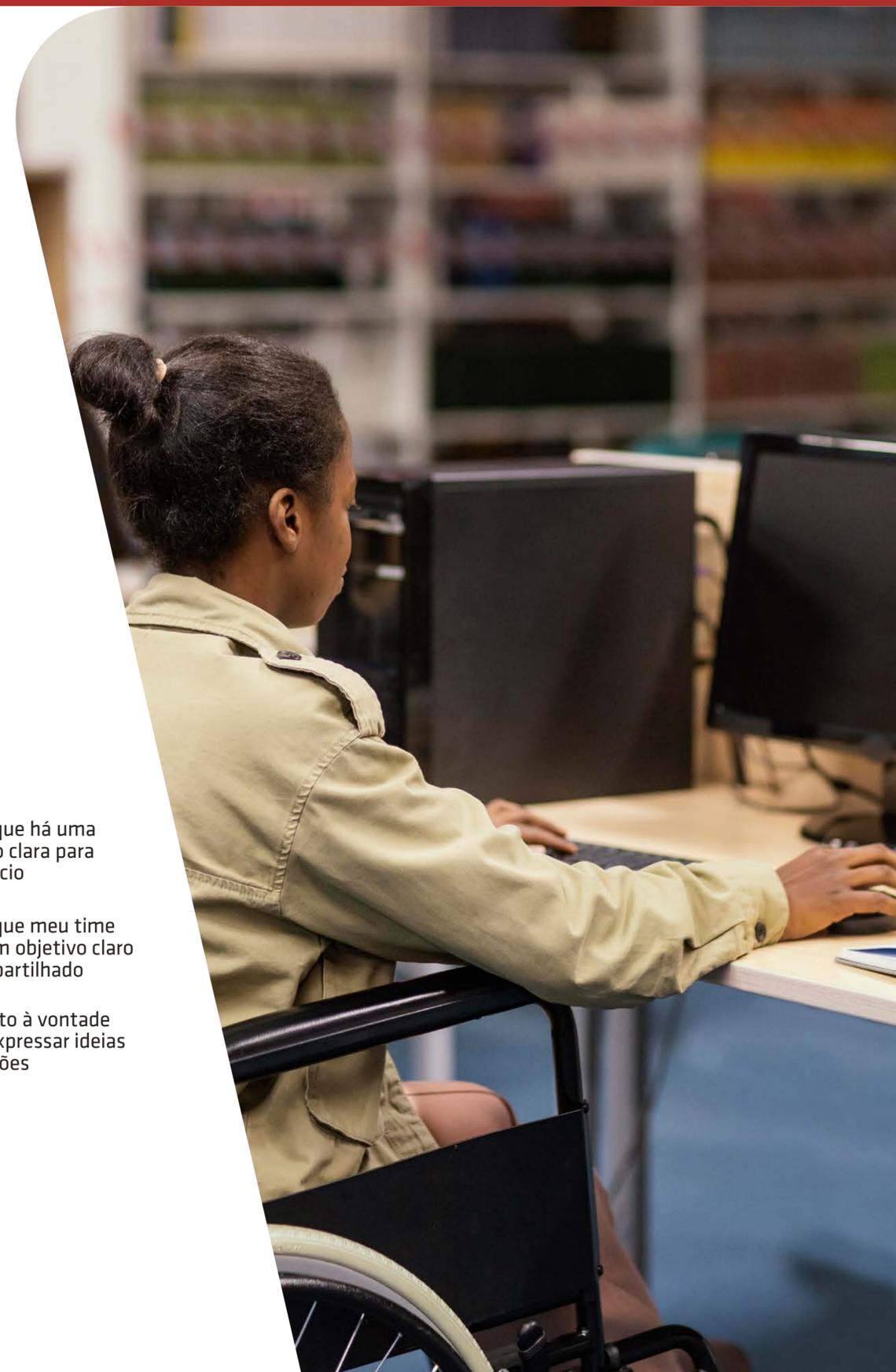


- 32,50%** Visual
- 30,80%** Prefiro não responder
- 18,30%** Outra
- 8,30%** Física
- 5,80%** Auditiva
- 4,20%** Mental

SEGURANÇA PSICOLÓGICA



- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Nem discordo nem concordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente



GRUPOS DE AFINIDADES

DESKTOP

A principal função dos grupos de afinidade é criar um espaço seguro para as pessoas se conectarem, compartilharem experiências e discutirem questões que afetam diretamente a sua segurança psicológica. Para nós, da Desktop, essa é uma das iniciativas que criamos para motivar e elevar, na nossa empresa, a representatividade dos grupos minorizados.

O Censo de Diversidade também serviu de base para apostarmos na criação de 4 grupos, que são responsáveis pela condução de pautas de gênero, raça e etnia, PCDs e pessoas LGBTQIAPN+, uma vez que nesse diagnóstico notamos que esses são os perfis majoritários dos nossos públicos, além de termos coletado sugestões de ações afirmativas.

Esses grupos de afinidade são composto por pessoas de características e experiências diversas, que trabalham juntas para desenvolver iniciativas que abrangem toda a organização.

Diversidade, Equidade e Inclusão (DE&I), para nós, é prioridade, e entendemos que devemos trabalhar com transparência com nosso time. Dessa forma fizemos o desdobramento do Censo, acompanhado da sensibilização a respeito do tema para 100% dos nossos times. Afinal, o compromisso é de todas e todos.

Esse tipo de iniciativa permite a construção de um senso de comunidade e um ambiente de trabalho mais seguro, a promoção do bem-estar no trabalho, o que também se reflete na melhora do clima organizacional, no engajamento e produtividade, no senso de pertencimento e, entre inúmeros ganhos, também no fortalecimento da marca empregadora.

Em 2023 foram definidas as pessoas coordenadoras de cada grupo que, em 2024, estarão envolvidas em iniciativas como capacitações, campanhas, rodas de conversas e eventos internos sobre equidade e inclusão.

ALTA LIDERANÇA: ENGAJADA

E ENGAJADORA

Para o cascadeamento das informações sobre diversidade, equidade e inclusão (DE&I), de modo apropriado, capacitamos 100% do nosso corpo gerencial e diretorias, sendo a jornada de desenvolvimento das nossas pessoas diretoras a mais longa, com mais de 30 horas dedicadas. O segundo módulo do ciclo de treinamentos em diversidade marcou, ainda, o lançamento da Universidade Desktop e das atividades da Academia de Liderança¹. Todas e todos tiveram a oportunidade de compartilhar aprendizados e reflexões sobre o papel da equidade e inclusão como pilares do sucesso sustentável da organização – com as pessoas no centro da estratégia da marca empregadora e fundamentais ao ecossistema de inovação.

Os resultados revelados pelo 1º Censo de Diversidade foi um dos temas compartilhados no letramento com a alta liderança”, ação conduzida por uma consultoria especializada em desenvolvimento de pessoas e DE&I.

A atividade cumpriu com seu propósito, ao encorajar gestores a revisitarem vieses a serem combatidos como o ponto de partida para liderar sempre com empatia, respeito e igualdade. E mais: inspirar pelo exemplo, para que mais pessoas colaboradoras se sintam engajadas a atuar pela consolidação da cultura diversa e inclusiva que segue em nossa empresa.



¹ Programa que visa desenvolver e fortalecer as habilidades do líder, capacitando-o para inspirar e liderar de maneira consciente, enquanto motiva e engaja a equipe.

GRUPOS DE AFINIDADES



Desempenha um papel crucial na promoção da inclusão e na defesa dos direitos das pessoas LGBTQIAPN+. Mais de 40 pessoas colaboradoras, que aderiram ao grupo voluntariamente, se dedicam à criação de um

espaço seguro para o compartilhamento de experiências, discussão de questões específicas enfrentadas pela comunidade e o engajamento de pessoas aliadas às causas relacionadas ao grupo.



Tem como principal objetivo ampliar os espaços, a visibilidade e representatividade de mulheres cis e trans na Desktop. Ao lado homens aliados, nossas colaboradoras tratam com transparência de temas como inclusão, valorização e desenvolvimento

justo do nosso contingente feminino. Mais de 50 colaboradoras e colaboradores se reúnem para, juntas e juntos, refletir e implementar ações em prol da equidade de gênero em nossa empresa.



Trata da inclusão de pessoas com deficiência na Desktop. É um grupo de grande relevância por diversas razões, pois promove uma cultura inclusiva e equitativa que vai além do cumprimento de obrigações legais.

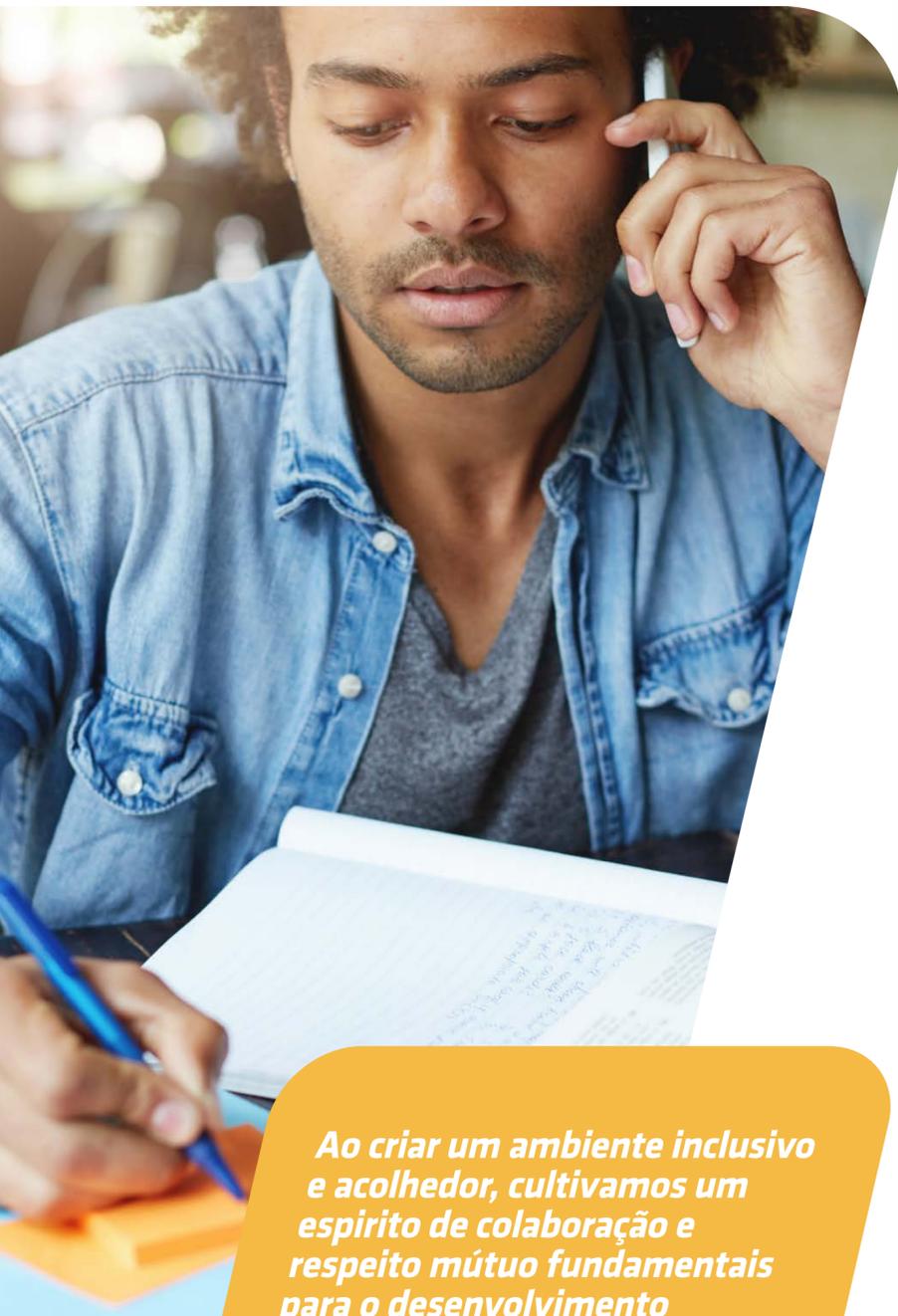
O Conexão Inclusiva conta com a participação de mais de 30 pessoas colaboradoras que contribuem para a formação de um ambiente de trabalho mais justo a partir do combate ao capacitismo e elevação da acessibilidade.



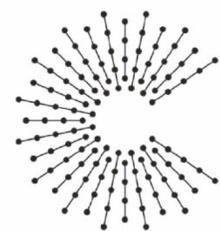
Aborda e trata temas pertinentes às experiências, desafios e conquistas de pessoas de diferentes raças e etnias.

Mais de 40 pessoas colaboradoras tratam de temas como a criação e oferta de oportunidades equânimes para

pessoas pretas e pardas, representatividade e visibilidade, identidade étnico-racial, fortalecimento das redes de apoio, história e memória entre outras questões relevantes para a formação de uma empresa antirracista.



Ao criar um ambiente inclusivo e acolhedor, cultivamos um espírito de colaboração e respeito mútuo fundamentais para o desenvolvimento sustentável e a longevidade.



UNIVERSIDADE DESKTOP

Desenvolvendo talentos, conectando o futuro

Ter pessoas qualificadas e engajadas é um dos principais diferenciais competitivos em nosso segmento. Para potencializar esse diferencial, em 2023, vivenciamos um marco importante em nossos investimentos em educação corporativa: lançamos a Universidade Desktop. A partir dessa iniciativa visamos estabelecer uma cultura ainda mais colaborativa, equitativa e de alto desempenho.

A Universidade Desktop é o guarda-chuva estratégico e estrutura para desenvolver nossas pessoas com os seguintes objetivos:

- Identificar os **gaps** de desenvolvimento das nossas pessoas
- Propor soluções de treinamento para fechar esses **gaps**
- Apoiar as necessidades do negócio

Estruturamos a Universidade Corporativa em quatro grandes pilares, que suportam o desenvolvimento do nosso time e as necessidades do negócio, sendo eles:

ESTRATÉGIA E ESTRUTURA PARA DESENVOLVER NOSSAS PESSOAS.

Liderança, com iniciativas focadas para o desenvolvimento de pessoas em posições estratégicas, como trainees, pessoas em sua primeira posição de gestão e a formação de lideranças femininas.

Fibra, com trilhas direcionadas para as diversas funções operacionais necessárias para a condução do negócio.

Conectar, com conteúdos aprofundados sobre ESG, inovação, metodologias ágeis entre outros relevantes para nos projetar ainda mais ao mercado.

Pessoas, com treinamentos dedicados para o desenvolvimento de soft skills, cultura, além de conhecimentos de grande interesse para pessoas que estão em fase inicial das suas trajetórias profissionais.

Reconhecemos que o aprimoramento constante das habilidades e conhecimentos das equipes é essencial para construir o amanhã que almejamos.

De forma geral, o objetivo da Universidade Desktop é treinar e capacitar 100% das nossas pessoas colaboradoras de forma estruturada e organizada, conseguindo, assim, destaque e ainda mais vantagens competitivas graças a um time capacitado para executar suas atividades, preparados também para o crescimento interno.

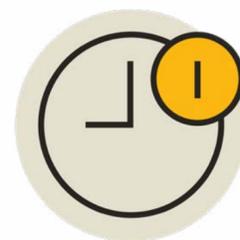
Além disso, a Universidade Desktop também oferece momentos pontuais de contato com informações que sustentam a jornada de desenvolvimento das pessoas, como lives e workshops. Por fim, atua também como uma ferramenta para atrair talentos alinhados à cultura organizacional, destacando o compromisso com o desenvolvimento pessoal e profissional de todas as pessoas envolvidas nas atividades da empresa.

[Clique aqui e conheça mais sobre essa iniciativa](#)



A Universidade Desktop segue em desenvolvimento e aprimoramento, com a identificação de temáticas que constituirão trilhas de conhecimentos que endereçam as necessidades de treinamentos de cada uma das pessoas colaboradoras, abarcando desde temas como ética e compliance, até capacitações específicas do nosso negócio. Além disso, estamos desenhando trilhas de conhecimento específicas para o nosso time..

Os números, ao longo de 2023, são expressivos, com mais de 28 mil horas de treinamentos realizados. **Isso representa uma média de 7 horas de treinamento por pessoa colaboradora.** A meta para os próximos anos é de atingir uma média de 15 horas de treinamento por colaborador no período de 12 meses.

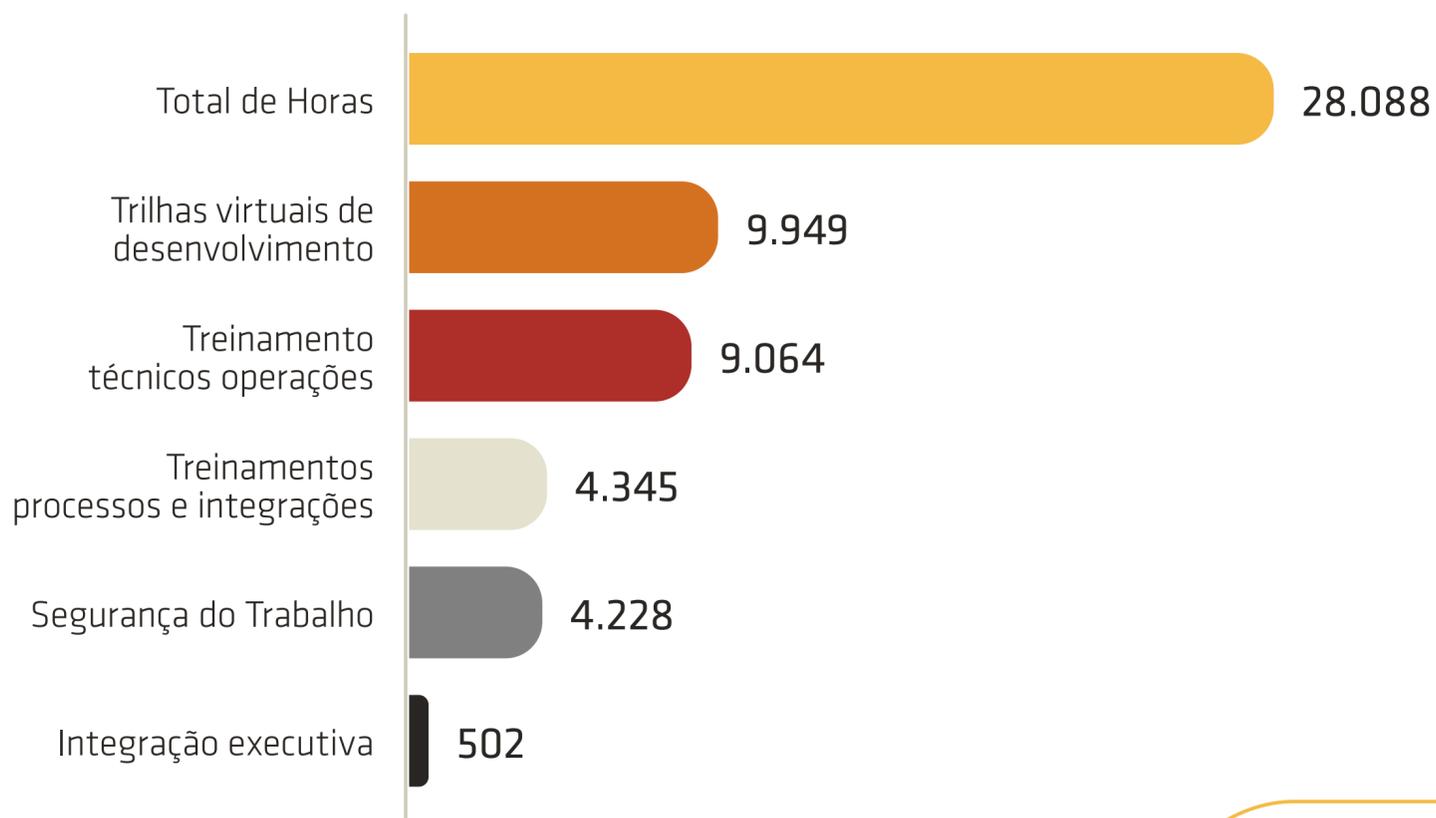


28.088
de horas de treinamento



100%
das pessoas colaboradoras treinadas

HORAS DEDICADAS AOS TREINAMENTOS



POSIÇÕES	TOTAL DE HORAS
Analistas	3.511
Coordenadores	1.756
Operadores	18.694
Especialistas	1.756
Estagiários	505
Gerentes	870
Jovem Aprendiz	547
Superintendentes	450

ATRAÇÃO E RETENÇÃO

Os processos de aquisição pelos quais passamos, nos últimos três anos, são importantes para a expansão do negócio, para o aumento da nossa capilaridade regional e para nos posicionar como *player* relevante no mercado. Crescer nos traz muitos e novos desafios que precisam ser enfrentados. As fusões e aquisições (M&A) demandam esforços para a coesão das equipes de trabalho, equalização de procedimentos e cultura organizacional, destacando a necessidade de estratégias e ações para aumentar a retenção e atração de talentos.

Temos benefícios alinhados ao mercado e, para nós, uma das maneiras de estimular o engajamento, valorizar

as atividades realizadas e alavancar o nosso crescimento é oferecer o Programa de Participação nos Lucros e Resultados (PLR), uma forma de remuneração variável que distribui os lucros quando as metas pré-estabelecidas são cumpridas. Nossos times são incentivados a alcançar ou até mesmo superar metas de engajamento e gestão de pessoas, diversidade e inclusão, produtividade, saúde e segurança do trabalho entre outros temas relevantes para a sustentabilidade do negócio.

Nossos programas e benefícios visam valorizar nossa mão de obra e construir um ambiente de incentivos para a permanência de talentos.

Dentre os benefícios, é possível citar:



PLR anual



Negociação de assistência médica



Negociação de assistência odontológica



Vale Alimentação ou Vale Refeição



Seguro de Vida



Telemedicina para titular e dependentes legais

RETENÇÃO DE TALENTOS: INCENTIVO DE LONGO PRAZO

Nosso Programa de Incentivo de Longo Prazo (ILP) oferece uma oportunidade única para as pessoas colaboradoras se tornarem nossas acionistas. Nesse programa, de Matching, ao investir parte ou a totalidade do Programa de Participação nos Lucros e Resultados (PLR) anual em ações da empresa, esses investidores se alinham diretamente aos nossos objetivos de desenvolvimento e sucesso. A valorização dessas ações, ao longo do tempo, representa um ganho financeiro para quem participa e demonstra a confiança em nosso potencial.

Além disso, o programa de *matching*, no qual cada ação investida pela pessoa colaboradora é correspondida por parte da empresa, na proporcionalidade do contrato, cria um incentivo suplementar e reforça nosso compromisso com o bem-estar financeiro dos públicos internos.

Este modelo não apenas promove a participação e o envolvimento das pessoas colaboradoras, como também recompensa sua dedicação e engajamento ao longo do tempo. O programa representa um indicador sólido da saúde financeira e estratégia de crescimento. A participação ativa de quem faz parte dos nossos times reflete uma cultura corporativa forte e um alinhamento de interesses entre equipe e acionistas.



Também são desenvolvidos programas internos que visam fomentar a retenção. Dentre eles:

PROGRAMA TRAINEE

DESKTOP 2023

Lançado em agosto de 2023, recebeu mais de 900 inscrições em sua primeira edição. A novidade foi destaque da participação da empresa na 10ª edição da Feira de Carreiras, promovida pela Facamp (Faculdades de Campinas).

As vagas disponibilizadas pelo Programa Trainee Desktop eram para as áreas de TI, Engenharia, Customer Experience, Operações, Planejamento de Operações, Comercial, Financeiro e Gente & Gestão. Puderam se inscrever pessoas de qualquer área de formação, desde que tivessem concluído a graduação entre dezembro de 2021 e dezembro de 2023.

As pessoas selecionadas tiveram experiência em todas as áreas da empresa, adquirindo assim uma visão abrangente do nosso negócio. Essa modalidade proporciona não apenas uma ampla visão do negócio e a sinergia com pessoas de diferentes áreas, como também a aquisição de conhecimentos e competências que os trainees podem aplicar no desenvolvimento de projetos relevantes para nós, da Desktop, com mentoria dos líderes da organização.

PROGRAMA JOVEM APRENDIZ

Em parceria com o Senai, a iniciativa oferece aos estudantes a formação e capacitação para atuação nas áreas de instalação e manutenção de internet. Essa interação com a nossa operação amplia o conhecimento sobre o setor que atuamos, e gera vivência que facilita o ingresso no mercado de trabalho e a conquista do primeiro emprego.

O programa foi reestruturado, no último ano, para formar mão de obra qualificada nas regiões onde atuamos. As pessoas participantes já saem com curso técnico em telecomunicações e são contratados por nós, ou até mesmo por nossos fornecedores.

PROGRAMA DE ESTÁGIO

O Programa de Estágio #vemserdesktop 2023 já resultou na contratação de 38 estudantes que iniciaram suas jornadas profissionais em áreas diversas da empresa.

Foram mais de 128 pessoas candidatas finalistas que tiveram a chance de interagir com gestoras e gestores da companhia, compartilhando suas ambições e perspectivas de carreira.

Entendemos que precisávamos de portas de entradas estruturantes, que dessem suporte ao crescimento que temos pela frente. Ao considerar nossa estratégia de negócio, fez sentido contemplarmos um número maior de pessoas estagiárias na área de Tecnologia, a considerar a relevância e o nosso foco na transformação digital.

No total, o #vemserdesktop 2023 contou com:



128 pessoas candidatas finalistas



38 estagiários(as) contratados





PROGRAMA JOB

A nossa iniciativa tem como propósito desenvolver as pessoas colaboradoras que ingressarão na primeira liderança, mapeados por sua gestão imediata. O Programa JOB se estrutura da seguinte forma:

70% do desenvolvimento se obtém por meio da experiência, ou “aprender fazendo”, com suas experiências próprias, vivências, práticas e acompanhamentos junto à liderança, nas atividades relativas à gestão da equipe, aos processos e às políticas.

20% do desenvolvimento se obtém por meio da aprendizagem social, por meio das trocas e/ou feedbacks colaborativos com a liderança, equipe, pares e áreas ou pessoas clientes.

10% por meio do treinamento, com conteúdos de cursos, treinamentos presenciais e online dentro ou fora do ambiente de trabalho.



73 pessoas colaboradoras participantes



61 foram movimentadas para oportunidades internas

PROGRAMA MOVI

Movimentação para Oportunidades de Valorização Interna

Nossa iniciativa de movimentação, que proporciona às pessoas colaboradoras oportunidades de valorização interna. Entendemos que além de buscar os melhores talentos externos, precisamos valorizar e dar oportunidade para nossos talentos internos. Todas as pessoas que passam em processos seletivos internos para liderança são acompanhadas durante três meses no nosso programa JOB.

PARCERIA COM O SISTEMA S

A parceria que firmamos com o SENAI e SENAC, em 2023, trouxe benefícios conjuntos, tanto para o negócio, quanto para as pessoas colaboradoras e sociedade.

A nossa contribuição às duas entidades promoveram o desenvolvimento de jovens em práticas semanais, para a capacitação de técnicos e instaladores dos municípios de Sumaré e Campinas.

Ao todo, o programa contemplou, no último ano, 20 participantes, com 10 efetivados pela empresa e os demais absorvidos pelo mercado, preparados com qualidade pelos conteúdos ofertados e metodologia utilizada.

Estamos em aperfeiçoamento dos processos de atração e retenção de talentos, de forma que tenhamos a equipe mais preparada para nos subsidiar em nosso contínuo crescimento. Dessa maneira, a taxa de rotatividade é monitorada e gerenciada ativamente para promover uma cultura organizacional saudável, reter talentos e garantir a eficiência operacional.

Todas as pessoas colaboradoras têm total liberdade para se associarem ao Sindicato. Compreendemos a importância de criar um ambiente em que seus times tenham segurança para abordar os temas relativos aos seus direitos trabalhistas.

QUANTIDADE DE PESSOAS COLABORADORAS QUE UTILIZARAM E RETORNARAM DA LICENÇA PARENTAL

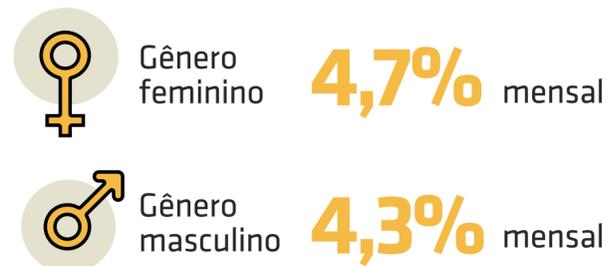
Todas as nossas pessoas colaboradoras possuem direito a licença parental (maternidade e paternidade).



MOVIMENTAÇÕES POR REGIONAL

	FEMININO	MASCULINO	TOTAL
REGIONAL	CONTRATAÇÃO	CONTRATAÇÃO	CONTRATAÇÃO
CORPORATIVO	115	324	439
LESTE	47	54	101
CENTRAL	346	274	620
CENTRO OESTE	293	318	611
VALE E SUL	150	300	450
Total	951	1.270	2.221

TAXA DE ROTATIVIDADE



EMPLOYEE NET PROMOTER SCORE (ENPS): PESQUISA INTERNA DE ENGAJAMENTO DESKTOP

Baseamos também o nosso crescimento nas relações que estabelecemos com os stakeholders internos e externos. Nesse sentido, o Employee Net Promoter Score (eNPS) tem se destacado como uma métrica crucial na avaliação da satisfação e do engajamento das nossas pessoas colaboradoras. Por meio dessa metodologia, adaptada do Net Promoter Score (NPS) - que originalmente era usada para medir a fidelidade e satisfação dos clientes, conseguimos medir o grau de lealdade e recomendação que os públicos analisados têm em relação à Desktop.

O eNPS geralmente é obtido por meio de perguntas gerais sobre a empresa e sua cultura e, com base nas respostas, os são geradas três classificações para as pessoas respondentes, sendo:

PROMOTORAS

Que estão extremamente satisfeitas e que tendem a recomendar a empresa como um excelente lugar para trabalhar.

NEUTRAS

Que estão relativamente satisfeitas, mas não são tão entusiastas quanto as promotoras.

DETRATORAS

Que estão insatisfeitas ou desengajadas, podendo, assim, prejudicar a cultura organizacional e a produtividade.

Especialmente no setor de telecomunicações, no qual a competitividade e a qualidade dos atendimentos e serviços são fundamentais, entender e melhorar o nível de contentamento de quem se dedica constantemente às nossas operações traz impactos significativos na cultura organizacional, nos resultados financeiros e na experiência do cliente, uma vez que as pessoas engajadas tendem a ser mais produtivas, inovadoras, focadas nas metas corporativas e no próprio crescimento profissional.

Na primeira pesquisa de engajamento, realizada em 2023 por uma consultoria referenciada no tema, contabilizamos 48 perguntas nos pilares trabalho, reconhecimento, diversidade, saúde e bem-estar, ambiente, afinidade organizacional, comunicação, estratégia e inovação, entre outros relevantes que influenciam no entusiasmo, segurança e produtividade.

Tivemos uma média de 83,75% de respondentes de todas as áreas da nossa empresa e a nossa nota de NPS foi de 58, apontando que estamos em um patamar elevado na zona de qualidade. Os destaques mais positivos foram em três pilares: Autonomia com 8,26 pontos, Diversidade com 8,08 e Liderança com Suporte da Gerência com 8,22.

Os dados levantados basearam um plano corporativo, desdobrado entre todas as regionais e em condução ao longo de 2024, demonstrando o nosso compromisso com a concretização e cascadeamento de ações que melhoram os nossos processos, promovem o sucesso dos grupos de interesse e elevam a performance operacional.

A metodologia considerou uma escala de 0 a 10 e, com base na média geral de 7,8, a população ouvida sinalizou favorabilidade em relação às nossas iniciativas, reflexo da dedicação diária para a implementação de ambientes de trabalho cada vez mais produtivos, eficientes e ainda mais acolhedores para todas as pessoas.





SEGURANÇA DO TRABALHO

A gestão desse tema para nós contempla somar constantes capacitações com foco desde a prevenção de acidentes à conscientização das pessoas colaboradoras em relação às atitudes seguras. Quando essa combinação prevalece, todos ganham. E essa é uma das prioridades da nossa agenda ESG - de promoção da segurança do trabalho, como pilar da saúde ocupacional e bem-estar das nossas pessoas - e da sustentabilidade da nossa operação.

Os nossos esforços visam atingir a meta de eliminar desvios e reduzir a zero o índice de acidentes. Entre as iniciativas, ganham destaque ações de treinamento e campanhas voltadas à conformidade e à segurança das atividades, sobretudo dos times de Operações durante as instalações e nos deslocamentos até os locais de serviços.

Mesmo com o aumento significativo de postos de trabalho, reduzimos o número de ocorrências totais em 9,8% comparado a 2022. A redução percapta é superior a 22%.

DIREÇÃO SEGURA, O MELHOR CAMINHO

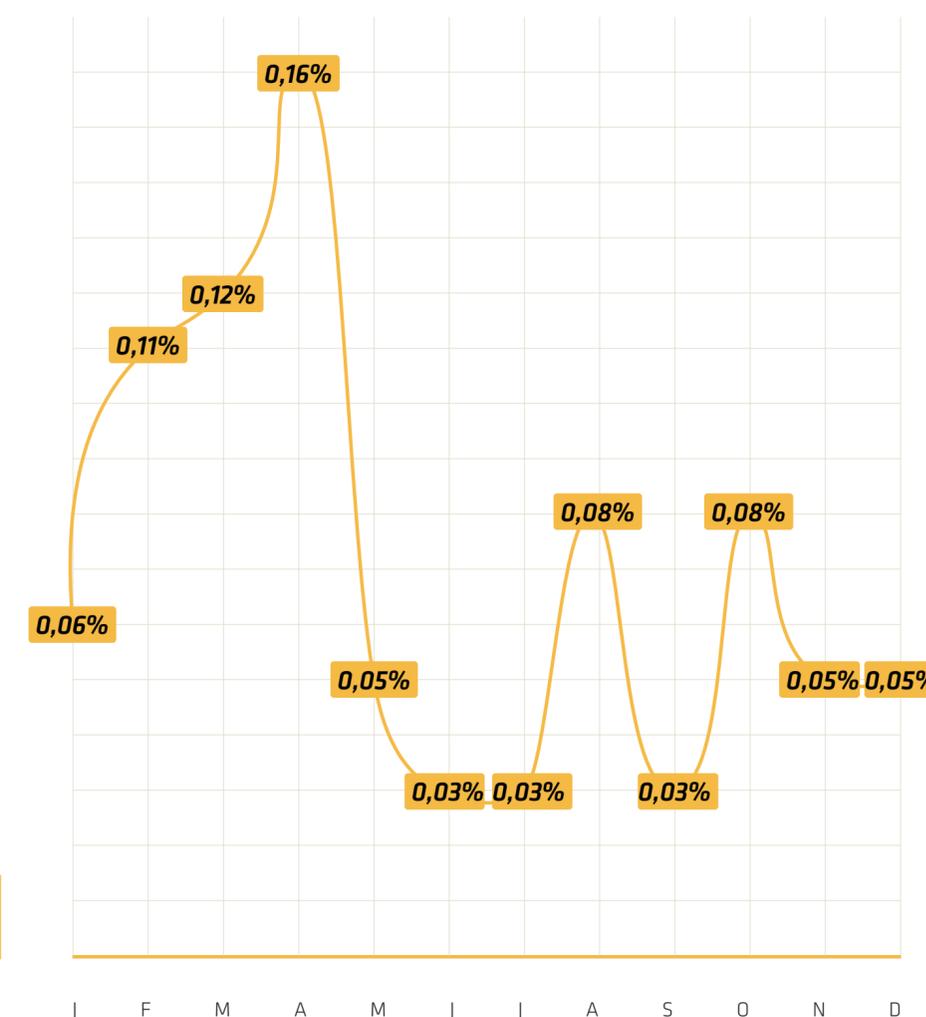
A campanha #MaioAmarelo é um exemplo das ações de conscientização que oferecemos para incentivar a condução responsável entre as pessoas colaboradoras. Como parte da programação dedicada às práticas preventivas, acontecem anualmente treinamentos de pilotagem segura de carros e motos. Além da ênfase em maio, esse é um tema tratado durante todo o ano, pois o trânsito seguro é um dos temas constantes do calendário da nossa Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio (CIPAAs).

ACIDENTES DE TRABALHO

	2022	2023
TÍPICO	43	31

NÚMERO DE ACIDENTES EM 2023

Taxa de acidente per capita



EM CONFORMIDADE COM NORMAS VIGENTES

Entre os nossos times de Operações, os treinamentos de segurança no trabalho reforçam continuamente a importância do total cumprimento dos procedimentos estabelecidos em Normas Regulamentadoras (NRs), aplicadas às atividades externas executadas em nossa empresa. Essas NRs são a base da estratégia e da gestão em relação à preocupação com a saúde e segurança dos nossos colaboradores (SST). Sobre as normas, podemos citar:

- NR 10** Padronização da segurança nos serviços que envolvem redes elétricas.
- NR 21** Define condições necessárias para que os colaboradores realizem atividades seguras a céu aberto.
- NR 33** Trata da segurança do trabalho em locais confinados.
- NR 35** Estabelece procedimentos para proteção durante execução de trabalho em altura.

A gestão da SST foi implementada a partir do dimensionamento do SESMT (Serviços Especializados em Segurança e Medicina do Trabalho) da nossa empresa¹, tendo por base as exigências de prevenção de acidentes previstos pelas normas regulamentadoras. Todas as pessoas colaboradoras estão cobertas pelo sistema de gestão de SST. Desde o processo de admissão, quando o colaborador realiza o exame pré-admissional, bem como na sua integração e em todo período de vigência contratual.

Realizamos uma robusta análise de riscos para a identificação da exposição a periculosidade das nossas pessoas colaboradoras, sendo prevista no Programa de Gestão de Riscos (PGR) e na CIPAA - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio. Os resultados compõem o inventário de riscos do PGR. Para cada risco identificado, é gerada uma ação planejada para a sua eliminação, controle ou neutralização.

¹ Grupo constituído por profissionais de saúde que fazem parte do quadro de funcionários da empresa. Possuímos um SESMT composto por Engenheiro de Segurança e Técnicos de Segurança do Trabalho, além da coordenação de médico do trabalho para o PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional).

É relevante ressaltar que realizamos inspeções periódicas nos postos de trabalho, onde são coletadas informações e identificados desvios ou não conformidades. Os dados são consolidados e são indicadas as medidas preventivas e/ou corretivas.

Além disso, é mantido um canal de reporte direto com a CIPAA que reforça a importância das ações preventivas e do direito de recusa do colaborador em atuar, caso identifique risco grave e iminente. Dessa forma, seguimos em conformidade com as normas regulamentadoras que garantem que as pessoas colaboradoras poderão interromper suas atividades quando constatar uma situação de trabalho que, a seu entendimento envolva um risco grave e iminente para a sua vida e saúde, informando-o imediatamente ao seu superior hierárquico.

ENGAJAMENTO COM AS COMUNIDADES DO ENTORNO

TRAZER IMPACTO POSITIVO E UNIR FORÇAS PARA TRANSFORMAR

À medida em que avançamos, nossa percepção a respeito da importância de investir em iniciativas de impacto social também se expandem, a ponto de ser cada vez mais recorrente em nossas tomadas de decisão direcionadas ao fortalecimento das relações que estabelecemos com a sociedade, organizações da sociedade civil e poder público.

Queremos contribuir para um presente e futuro equilibrados, que promovem valor compartilhado e desenvolvimento local alinhado às nossas estratégias de sustentabilidade.

Em 2023, patrocinamos dois projetos sociais por meio de leis federais de incentivo fiscal. **Ao todo, investimos mais de R\$ 480.000,00 nas iniciativas Conectados do Bem e Esporte para Todos.**

CONECTADOS

DO BEM

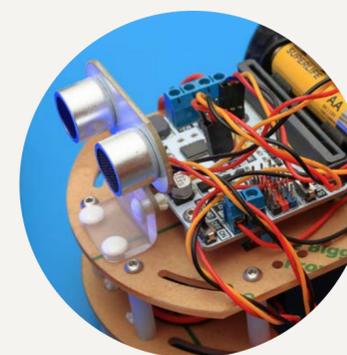
Reconhecemos que muitos jovens enfrentam obstáculos em seus caminhos para o futuro, devido à escassez de oportunidades, falta de motivação e incentivo. Queremos transformar essa realidade. O projeto busca inspirar seus participantes a enxergarem a escola como uma ferramenta essencial para moldar seus próprios futuros e abrir novas oportunidades.

Com essa visão, em 2023, a Organização Social **Conectados do Bem** foi apoiada por nós por meio da Lei Federal de Incentivo à Cultura, mais conhecida como Lei Rouanet.

O projeto concentra-se na inclusão de crianças da rede pública em um modelo educacional inovador, que se baseia na interação e na prática para garantir o máximo engajamento dos alunos. Serão oferecidas oficinas de programação, robótica e outros temas relacionados à tecnologia, que têm o potencial de transformar a vida desses jovens e abrir portas para sua inserção no mercado de trabalho.

O projeto se fundamenta em um programa educacional de STEM (Ciência, Tecnologia, Engenharia e Matemática), que incluem:

Estabelecimento de 1 laboratório de robótica e programação em escolas e municípios designados pelo patrocinador.



Treinamento de 50 educadores e 100 jovens no uso de equipamentos e tecnologias STEM para o ensino de linguagem de programação em robótica, jogos, aplicativos e animação.



ESPORTE PARA TODOS

Reconhecemos a importância de investir em atividades esportivas como uma forma de promover o bem-estar físico e mental, além de incentivar valores como trabalho em equipe, disciplina e respeito mútuo. Patrocinado por meio da Lei Federal de Incentivo ao Esporte, o projeto “Esporte para Todos” visa justamente oferecer oportunidades de formação esportiva para crianças, jovens e adultos com e sem deficiências, abrangendo diversas modalidades e faixas etárias.



GOALBALL

50 vagas

Aulas introdutórias de goalball.

Público: pessoas com deficiência visual, com idades entre 6 e 60 anos.



FUTSAL

100 vagas

Turmas de iniciação na modalidade de futsal.

Público: Crianças com idades entre 6 e 18 anos.



KARATÊ

50 vagas

Aulas introdutórias de para-karatê.

Público: pessoas com deficiência visual, com idades entre 6 e 18 anos.



VOLEIBOL

100 vagas

Aulas introdutórias de voleibol.

Público: Crianças com idades entre 6 e 18 anos.

#CONECTANDO PARCERIAS

HOSPITAL

DE AMOR

Parcerias entre a iniciativa privada e organizações da sociedade civil desempenham um papel crucial na promoção de uma cultura de cuidado e desenvolvimento sustentável. Essas parcerias apenas oferecem suporte financeiro, bem como combinam recursos e conhecimentos para enfrentar desafios sociais, contribuindo, assim, para o bem-estar das comunidades e o alcance dos **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), as 17 metas estabelecidas pela Organização das Nações Unidas (ONU)**.

Este pacto global apresenta 17 objetivos e, um deles, tem foco na promoção e democratização da saúde de qualidade para todas as pessoas. Alinhado a essa meta, temos a nossa parceria com o Hospital de Amor de Barretos (SP), referência em oncologia no Brasil e no mundo. A instituição atende diariamente mais de 4 mil pessoas, totalizando mais de 1,5 milhão de pacientes por ano.

Para apoiar a missão do Hospital de Amor,

disponibilizamos gratuitamente internet 100% fibra óptica para pacientes e seus acompanhantes. Essa conectividade evidencia o compromisso com a proximidade e humanização das relações enquanto usuários e familiares acessam as dependências da instituição, como também contribui para as atividades do centro de treinamento em robótica, viabilizando o processamento de dados e inteligência artificial aplicados aos tratamentos que transformam vidas.

Além disso, em 2023, lançamos a campanha #ConectandoOAmor, mobilizando todos os canais de comunicação com sua base de mais de 1 milhão de clientes para arrecadar doações online em prol do Hospital de Amor. Essa iniciativa demonstra nosso compromisso em apoiar iniciativas que promovem a saúde e bem-estar nas comunidades onde estamos inseridos.



EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Valorizamos a experiência e a satisfação do cliente como pilares essenciais para o sucesso do negócio. Possuímos uma abordagem centrada nos usuários, com processos bem definidos e indicadores que permeiam toda a estrutura organizacional, desde o nível operacional até o C-Level.

Desenvolvemos uma cultura em que os clientes, são constantemente avaliados, para garantir a máxima qualidade dos serviços prestados. Para isso, foi criado um comitê focado na experiência dos nossos consumidores (Customer Experience), que atua de forma abrangente e envolve diversas áreas da empresa. Esse grupo é responsável por acompanhar a estratégia de mudanças, garantindo que a satisfação

do cliente seja uma prioridade nas decisões tomadas.

Para melhorar a experiência do cliente, adotamos uma abordagem *omnichannel*¹, com os atendimentos ocorrendo por meio de diversos canais, como telefone, WhatsApp, Instagram, Telegram e o nosso próprio aplicativo. O foco é resolver as demandas de forma eficiente e automatizada, especialmente as mais simples, proporcionando uma experiência fluida para quem os utilizam. E diferentemente do que se pratica majoritariamente no mercado, gerenciamos nosso *call center*, composto pela maior parte de equipe própria.

¹ É uma abordagem de comunicação, vendas e atendimento que propicia uma experiência integrada aos clientes, conectando todos os canais de comunicação e os pontos de contato com o cliente.

TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Investimos, junto a uma empresa contratada, no incremento da relação digital com os nossos clientes, inclusive com a utilização de Inteligência Artificial (IA). Dessa forma, situações mais simples são resolvidas de forma automatizada e ágil. Atualmente, grande parte do atendimento é feito via WhatsApp, e, baseado nas informações do contrato, a IA propõe as melhores soluções para a pessoa cliente.

Em 2023 iniciamos a implementação do Salesforce, sistema de CRM (sigla para *Customer Relationship Management*, em português Gestão de Relacionamento com o Cliente) que centraliza o cadastro e aperfeiçoa o relacionamento com clientes, bem como identifica melhores oportunidades de negócios. Investir em funcionalidades financeiras e na resolutividade são alguns dos nossos diferenciais competitivos.

Também investimos em um aplicativo, para trazer mais soluções diferenciadas, e que o cliente possa, por meio desse sistema, resolver diversas questões junto à empresa e seu atendimento - principalmente naquelas relacionadas às suas demandas usuais, como consultas e pagamentos. Um exemplo de melhoria no aplicativo, implementada em 2023, foi a possibilidade de pagamento via pix e cartão de crédito.



APLICATIVO DESKTOP

Seguimos investindo em soluções diferenciadas que possibilitam uma melhor experiência de uso dos nossos produtos e serviços. Priorizamos a segurança e conforto das pessoas clientes e, para isso, em 2023 lançamos o APP Desktop, um aplicativo de acesso intuitivo que viabiliza os seguintes recursos:



Obter a 2ª Via de Boleto



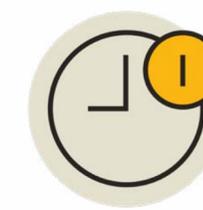
Consultar o status de conexão



Retirar dúvidas sobre a fatura



Relatar e consultar problemas técnicos



Consultar agendamentos de visitas técnicas

DOWNLOADS



296K

Downloads Android

109K

Downloads iOS

+2 mil AVALIAÇÕES

sendo a maior parte delas com nível máximo de satisfação

Tempo médio de seção por usuário:
1 min 49 segundos



Consultar o histórico de atendimentos



Verificar e alterar a senha do wi-fi



Consultar a central de avisos



Consultar e alterar os dados do cadastro

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE



Visamos manter um posicionamento focado na experiência do cliente, com metas claras em relação ao NPS (sigla para *Net Promoter Score*, métrica amplamente utilizada para medir a satisfação e lealdade dos clientes) e à qualidade dos serviços prestados. A empresa pretende manter o equilíbrio entre sustentabilidade financeira e satisfação do cliente, garantindo um crescimento contínuo e baseado no respeito e na valorização dos clientes.

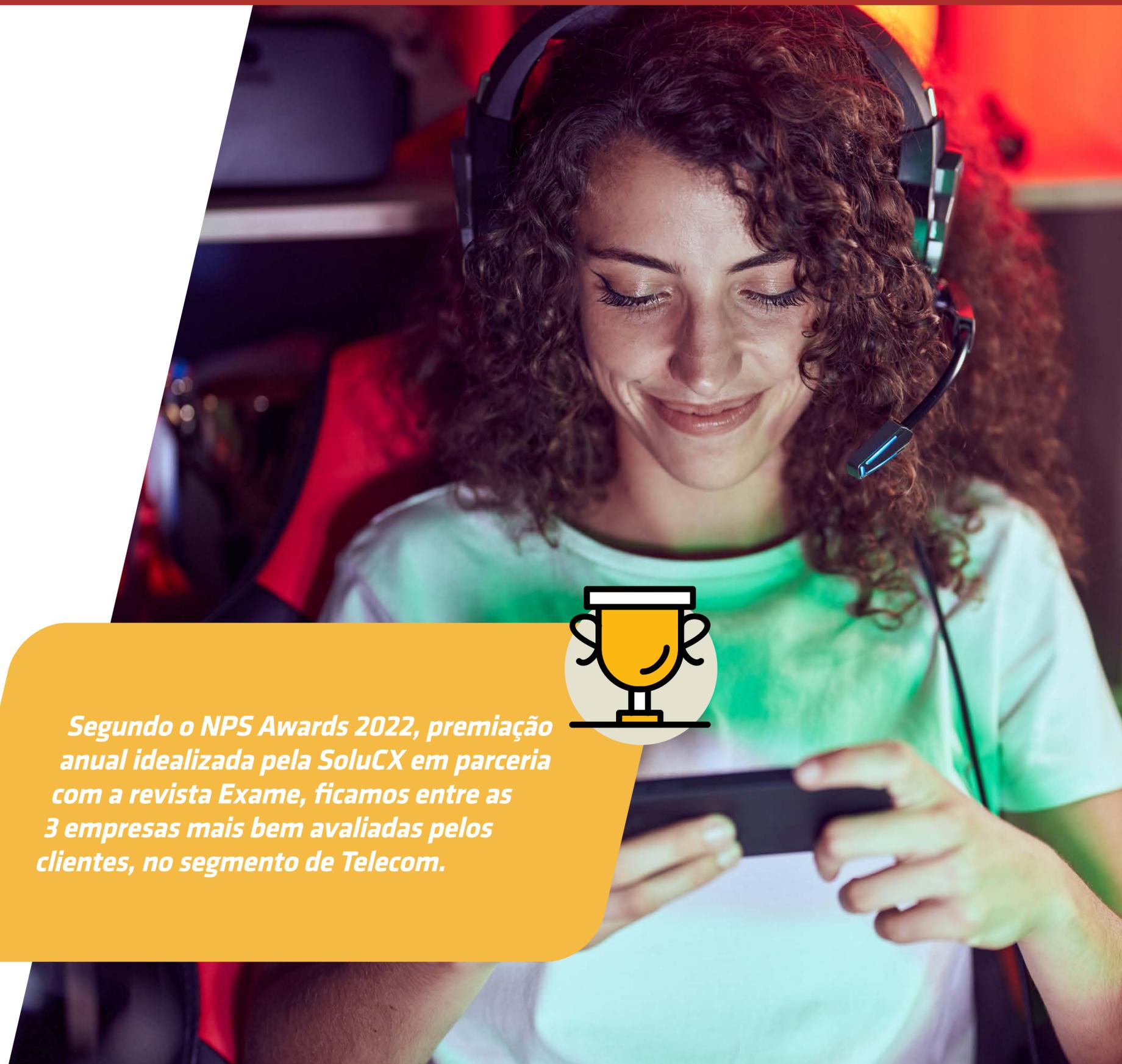
Em suma, nos destacamos no mercado não apenas pela qualidade dos nossos serviços, mas também pela atenção dedicada à experiência e satisfação do cliente em todas as etapas de interação, demonstrando um compromisso contínuo com a inovação e a excelência no atendimento.

Avaliamos a satisfação dos clientes por meio de pesquisas qualitativas recorrentes e também do *Net Promoter Score*, permitindo identificar áreas de melhoria e aprimorar a experiência do consumidor. A análise de feedbacks e a utilização de IA auxiliam na identificação de problemas e na elaboração de planos de ação para garantir a satisfação dos usuários.

No site Reclame Aqui, **conquistamos a nota de reputação 7.8 (“Bom”)** na avaliação a respeito da resolução dos nossos atendimentos. Também nessa mesma base atendemos a 100% dos contatos dos nossos clientes. Outro dado que reforça o nosso foco em suporte: em 2023, respondemos às perguntas em 17 horas, frente às 30 horas que utilizamos para os atendimentos, em 2022.



Segundo o NPS Awards 2022, premiação anual idealizada pela SoluCX em parceria com a revista Exame, ficamos entre as 3 empresas mais bem avaliadas pelos clientes, no segmento de Telecom.



04

CAPÍTULO 4
AMBIENTAL

AMBIENTAL

Aperfeiçoar a nossa gestão ambiental nas operações garante um futuro mais robusto e confiável para os nossos negócios.

O nosso modelo de negócio em si já promove impactos ambientais mais controlados, uma vez que os processos pouco utilizam recursos hídricos. Os resíduos sólidos são recicláveis e o negócio não é intensivo em emissões de GEEs. Além dos pontos citados, as telecomunicações são fortes aliadas para a redução de emissões globais. Por meio do ciberespaço é possível manter os modelos de trabalho remotos e híbridos, que reduzem os deslocamentos e impactos ambientais decorrentes dos meios de transportes. Além disso, promove uma cultura de conectividade em plataformas de videoconferências, pesquisas, leituras, compras online e internet das coisas.

Para fortalecer a nossa jornada em prol da responsabilidade ambiental, compreendemos a necessidade de investir – e investimos – em melhorias constantes, algumas como na lavagem a seco da nossa frota, na troca das baterias utilizadas em nossos veículos, na recuperação de equipamentos de serviços de campo, na implementação de motocicletas para a execução de atividades pontuais (em substituição aos carros), na regularidade da manutenção dos nossos veículos e na utilização de uma frota 100% híbrida, dando preferência ao etanol, combustível que por sua natureza biogênica é menos poluente, tanto durante a fabricação, quanto em seu uso.

REDUÇÃO NO CONSUMO DE ÁGUA COM LAVAGEM A SECO DE VEÍCULOS

Em 2023, escolhemos uma das nossas unidades (São José dos Campos/SP) para realizar o projeto piloto de lavagem a seco dos veículos da frota destinada a serviços técnicos. Ao substituir a lavagem convencional, a alternativa resulta em uma economia média de 300 litros de água por lavagem.

O método da lavagem a seco utiliza óleos ou ceras vegetais. Quando aplicadas na parte externa dos automóveis, formam uma camada que protege por mais tempo a superfície dos veículos, facilitando ainda a remoção das partículas de sujeira.

O projeto passa por análises e adequações que têm como objetivo levá-lo para outras regiões onde mantemos operações



MATERIAIS E RESÍDUOS

DESTINAÇÃO CORRETA DE MATERIAIS: NOSSO COMPROMISSO COM A REDUÇÃO DE IMPACTOS AO MEIO AMBIENTE

Intensificamos o nosso compromisso em gerar um impacto positivo na sociedade e meio ambiente, ao implementar iniciativas para a otimização dos nossos processos operacionais.

Diversas medidas estão sendo adotadas para evitar a geração de resíduos desnecessários, incluindo a solicitação de FISPQ (Ficha de Informações de Segurança de Produtos Químicos) dos materiais utilizados e uma análise detalhada de possíveis desperdícios.

A gestão dos resíduos provenientes das atividades é conduzida com o apoio de uma empresa terceirizada, que adota processos em conformidade com as leis ambientais.

AS AÇÕES

EXECUTADAS

INCLUEM

- Definição e controle da coleta e destinação adequada dos resíduos;
- Detalhamento dos processos a serem seguidos por esta empresa, conforme legislações aplicáveis;
- Asseguramento da aderência a esses processos por meio de auditorias regulares, focadas em conformidade e eficácia das práticas adotadas;
- Emissão de um Certificado de Descaracterização e Destruição para o descarte dos resíduos gerados pela organização, conforme exigido pela Lei 12.305/10 - PNRS (Política Nacional de Resíduos Sólidos).

RESÍDUOS	FREQUÊNCIA	DESTINAÇÃO
Cascos de bobinas	Mensal	Após o uso dos cabos, os cascos das bobinas são devolvidos ao Almoxarifado para controle de descarte.
Caixas de papelão	Mensal	As caixas não reutilizadas internamente são segregadas como papelão para controle de descarte.
Plásticos de embalagens	Mensal	São descartados junto a empresa de coleta especializada.
Cabos mortos	Diário	Descartados em bags disponibilizados nas bases operacionais.
Madeiras de paletes	Mensal	São descartados junto a empresa de coleta especializada.
Eletrônicos, ferros e metais obsoletos	Mensal	São destinados a um armazém para definição de venda como sucata eletrônica.
Resíduos domésticos	Diário	São descartados junto ao sistema de coleta municipal das cidades.
Ferramentas, EPIs e EPCs	Mensal	São coletados para descarte adequado e destinado para empresa especializada em reciclagem e descarte de resíduos.

Está em implementação o levantamento e controle do volume de resíduos produzidos no momento da sua geração, para aperfeiçoar os controles e compreender formas possíveis de redução de impactos ambientais.

Em 2023, mais de 142 toneladas de resíduos não perigosos foram encaminhadas para uma empresa especializada, parte desses materiais são destinados a operações de recuperação. Esses dados abrangem o setor de Logística e Almoxarifado, excluindo escritórios comerciais e centros operacionais que não possuem atividades logísticas, além de locais externos à organização.

RECUPERAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE SERVIÇOS DE CAMPO

Como parte da mentalidade para o uso consciente de recursos, também temos promovido a recuperação das escadas utilizadas nos serviços de instalação de internet pelo time de Operações.

No último ano, 200 escadas de fibra de vidro já tiveram suas partes estruturais revitalizadas, evitando o descarte prematuro ao otimizar a vida útil dentro do tempo previsto para esses equipamentos.

DESCARTÁVEIS MENCIAIS (EM KG/UNID)

MÊS	CABOS	PAPELÃO	PLÁSTICO	BOBINAS	PALETE (UNID)	ELETRÔNICO (UNID)
JAN	6.890	87	38	5.618	–	–
FEV	4.319	190	108	4.928	–	–
MAR	2.340	930	120	6.241	–	–
ABR	2.851	725	134	6.692	–	–
MAI	3.800	823	143	6.472	–	–
JUN	3.098	1.380	148	8.435	–	–
JUL	2.790	1.296	167	6.314	–	–
AGO	3.120	729	149	9.720	–	–
SET	2.930	208	124	7.763	–	–
OUT	2.846	3.333	154	10.801	–	14
NOV	2.923	1.923	195	6.059	–	16
DEZ	2.984	1.514	29	8.250	40	5
TOTAL	40.891	13.137	1.509	87.290	40	35

RECUPERAÇÃO DE EQUIPAMENTOS



Nos últimos anos, tem crescido na indústria de tecnologia a recuperação de roteadores e modems usados não apenas como uma prática econômica, mas também como uma maneira de reduzir o impacto ambiental, prolongar a vida útil de equipamentos e minimizar o desperdício eletrônico, além de criar oportunidades de emprego relacionadas à circularidade de aparelhos. Tal iniciativa traz uma abordagem integrada que beneficia as empresas envolvidas e contribui positivamente para as comunidades e o meio ambiente em geral.

Em 2023, a partir de abril, estruturamos nossos esforços para a recuperação de dispositivos para o condicionamento e reparos necessários para a garantia das condições ideais de funcionamento. Dessa forma, deixamos de descartar mais de 21 mil aparelhos, além de dedicarmos seis operadores e um supervisor para a atividade.

Há também os impactos sociais e econômicos indiretos, uma vez que os materiais não recuperados são devolvidos em logística reversa, que os destinam para um reparador externo e, em último caso, são direcionados para o descarte correto e reciclagem eletrônica, em cooperativas especializadas que empregam pessoas que se dedicam à separação e catação dos resíduos recicláveis.

Além de contribuir para a economia circular, essas práticas também têm um impacto positivo para o meio ambiente: reduz a quantidade de eletrônicos descartados de forma inadequada, o que diminui a poluição por metais pesados e outros materiais tóxicos que podem vazar para o solo e a água, ação que pode ser ocasionada pelo tratamento e destinação incorretos de peças e resíduos.

RECUPERAÇÃO DE APARELHOS	ABR/23	MAI/23	JUN/23	JUL/23	AGO/23	SET/23	OUT/23	NOV/23	DEZ/23
Equipamentos trabalhados	126	1511	1175	807	1238	1066	2416	8112	12156
Recuperados	114	1431	1131	788	1034	941	1860	4987	9018
Enviados para manutenção externa (logística)	12	80	44	19	204	125	556	3125	3138

TOTAL DE APARELHOS RECUPERADOS

21.304

DESKTOP SEM PAPEL

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL ALIADA DO CONTROLE DE PROCESSOS GERENCIAIS E DA EVOLUÇÃO DO NEGÓCIO

Temos conduzido as atualizações em nossos processos de back-office e as soluções acompanham as transformações do negócio, com foco no controle da gestão e na maior transparência das informações gerenciais.

Por meio do fortalecimento da governança – em linha com padrões ESG – foi implementado o programa “Desktop sem Papel”, que promoveu um importante upgrade por meio da migração de uma série de tarefas para uma plataforma que unifica processos em um ambiente digital, integrado e escalável e proporciona um aumento na velocidade da expansão sustentável das atividades. De forma resumida, a iniciativa promove:

AUTOMAÇÃO

As tarefas manuais e retrabalhos foram reduzidos. Dessa forma, ocorrem mais ganhos de eficiência operacional com desenho e execução de fluxos mecanizados.

CENTRALIZAÇÃO DE FLUXOS

As solicitações e aprovação recebem um direcionamento assertivo, categorizado por tipos de acesso, hierarquias, alçadas de aprovação, papéis e responsabilidades.

UNIFICAÇÃO DE PARÂMETROS

São implementadas padronizações e regras quanto a status, gaps e priorização de tarefas.

RASTREABILIDADE

Os processos e seus controles são centralizados, com históricos e tempos de execução acompanhados de ponta a ponta.

ACESSO EM TEMPO REAL

As buscas e visualizações de indicadores ganham mais agilidade e dão base para a produção de relatórios mais dinâmicos.

A capacitação necessária em metodologias ágeis, somada ao conhecimento da equipe dedicada, viabilizou a priorização das demandas – bem como as definições de diretrizes de gestão e governança sobre níveis de acesso e formas de acompanhamento dos fluxos por meio dos dashboards desenvolvidos pelas equipes envolvidas.

Em 2023, mais de 80 processos testados permanecem ativos e são acessados em alçadas distintas por 100% das pessoas colaboradoras que utilizam a plataforma. A iniciativa otimizou os fluxos de Finanças, Recursos Humanos e Administração e controles em geral. Passaram a ser rastreáveis e geridas no detalhe rotinas como:

- Solicitações de pagamento e reembolso.
- Solicitações de cadastro de itens e fornecedores.
- Medição de contratos.
- Requerimentos de compras.
- Emissões de certidões negativas.
- Solicitações de emissão de notas fiscais.
- Solicitações de vistorias.
- Aberturas de chamados e sinalizações de reclamações.
- Pagamentos de comissões.



ENERGIA

Nos últimos anos, temos testemunhado uma crescente preocupação com as mudanças climáticas e os impactos ambientais associados ao consumo excessivo de energia. Como resultado, temos adotado um olhar cada vez mais cuidadoso e proativo em relação ao tema da energia e eficiência energética. Reconhecemos que o aumento do consumo de energia, decorrente do crescimento do negócio com novas aquisições e a expansão de seus atendimentos, é uma preocupação. Por isso, nos atentamos ao desenvolvimento de estratégias para aumentar a eficiência e promover a compensação energética.

Em 2023, a energia consumida foi fornecida pelo mercado regulado por meio das concessionárias de energia que atuam nas regiões em que a empresa está presente. É relevante ressaltar que a maior parte dessa energia é proveniente de fontes limpas e renováveis. Na matriz energética do estado de São Paulo, as hidrelétricas representam 59% da produção, seguidas pelas termoelétricas com 37%, e os 4% restantes são provenientes de outras fontes, como solar e eólica. Apesar do enfoque em fontes limpas, é importante reconhecer que ainda há uma parcela significativa de energia que consumimos, que resulta em emissões de gases de efeito estufa.

MÊS EM 2023	ORIGEM DA ENERGIA	MWH
JAN	Mercado Regulado	361.358
FEV	Mercado Regulado	376.167
MAR	Mercado Regulado	389.659
ABR	Mercado Regulado	388.143
MAI	Mercado Regulado	370.005
JUN	Mercado Regulado	313.581
JUL	Mercado Regulado	342.240
AGO	Mercado Regulado	357.261
SET	Mercado Regulado	372.282
OUT	Mercado Regulado	402.608
NOV	Mercado Regulado	482.200
DEZ	Mercado Regulado	628.318
TOTAL		4.783.822

GESTÃO DE CARBONO

INVENTÁRIO DE EMISSÕES DE GEE

O Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) é o primeiro passo para que as organizações possam analisar os meios possíveis para a diminuição de impactos ambientais que contribuem negativamente para as mudanças climáticas. Ele permite conhecer os efeitos da atividade operacional, estabelecer estratégias, planos e metas para a redução das emissões de GEE.

Além disso, permite a compreensão e a gestão conveniente dos riscos decorrentes das mudanças climáticas e, assim, buscar por uma melhor performance de longo prazo, em um ambiente competitivo de negócios, caracterizado por constantes e variadas demandas por maior transparência e compromissos envolvendo a gestão de emissões dos mais variados stakeholders.

O nosso Inventário de GEE abrangeu as emissões diretas e indiretas provenientes das atividades emissoras dos escopos 1 e 2, com uma preparação para a gestão do escopo 3 – que por meio de

análises de mercado e de indicadores ambientais referenciados já puderam gerar uma estimativa das emissões deste último escopo.

No escopo 1, estão englobadas as emissões diretas das atividades da organização, como aquelas originadas por nossas frotas, equipamentos, sistemas de segurança (extintores) e refrigeração; no escopo 2 as emissões de GEE da geração de energia adquirida de terceiros (mercado regulado) e consumida pela empresa; já as emissões do escopo 3 provêm de fontes externas à organização e incluem atividades como transporte, viagens aéreas e rodoviárias, deslocamento de pessoas colaboradoras, além da gestão de resíduos e efluentes.

O relatório de emissões tem sido realizado por uma consultoria especializada e referenciada no tema – e todo o processo caminha para um reporte auditável e fiel ao que praticamos em nossas operações.



EMISSÕES

O aumento das emissões de gases de efeito estufa está diretamente ligado ao aquecimento global e às mudanças climáticas, com consequências potencialmente graves para o clima, os ecossistemas e as comunidades humanas em todo o mundo. Portanto, a redução das emissões é uma prioridade urgente para mitigar os impactos das mudanças climáticas e promover um futuro mais sustentável. Como forma de aprimorar nossas iniciativas de combate as mudanças climáticas, atualizamos, em 2023, o nosso inventário de gases de efeito estufa (GEE).

Apesar de não manter operações que impactam substancialmente o meio ambiente e sociedade, compreendemos que podemos amadurecer os nossos processos e aperfeiçoá-los para que sejam ainda mais sustentáveis.

Temos um grupo de trabalho multidisciplinar, responsável por reduzir as emissões das operações, como forma de melhorar a nossa gestão ambiental. O grupo de trabalho

tem aperfeiçoado seus controles e esse esforço culminou em mais um inventário, motivado também pelas demandas dos acionistas e de mercado.

Os nossos resultados das emissões de GEE foram obtidos a partir dos nossos arquivos contábeis enviados para a consultoria especializada, além das respostas às perguntas de refino para calcular as emissões de gases de efeito estufa. São dados contábeis e biofísicos que são insumos para o cálculo do inventário de emissões. Essa metodologia é baseada no que é determinado em padrões internacionais, como o GHG Protocol e o ISO 14064.

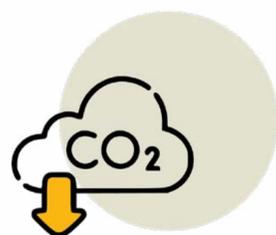
A maior parte das nossas emissões, de acordo com o inventário atualizado, está em nosso relacionamento com nossos fornecedores, via a aquisição de bens e serviços.

ESCOPO 1	EMISSÃO (T CO ₂ E)	PROPORÇÃO
Combustão móvel	1.611,21	6,38%
Fugitivas	21,64	0,09%
EMISSÕES TOTAIS ESCOPO 1	1.632,85	6,47%
ESCOPO 2		
Energia elétrica (localização)	91,91	0,36%
EMISSÕES TOTAIS ESCOPO 2	91,91	0,36%
ESCOPO 3		
Energia elétrica (localização)	91,91	0,36%
Bens e serviços comprados	14.744,77	58,41%
Transporte e distribuição upstream	30,654	0,12%
Resíduos e efluentes gerados nas operações	29,628	0,12%
Viagens a negócios	14,99	0,06%
Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)	1.193,38	4,73%
Bens arrendados	7.506,00	29,73%
EMISSÕES TOTAIS ESCOPO 3	23.519,4	93,17%
EMISSÕES TOTAIS (t CO₂e)	25.244,18	

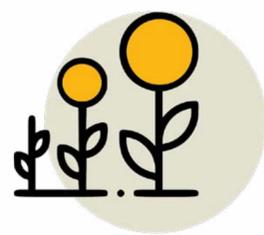
BATERIAS DE LÍTIO: UMA ALTERNATIVA MAIS SUSTENTÁVEL

Outra iniciativa que visa reduzir a nossa pegada de carbono é a substituição das baterias de chumbo por baterias de lítio – utilizadas em infraestruturas remotas de data centers que asseguram o acesso à internet para os consumidores em nossas localidades. Em 2023, já foram realizadas 58 substituições, e 264 novas trocas já estão previstas para 2024.

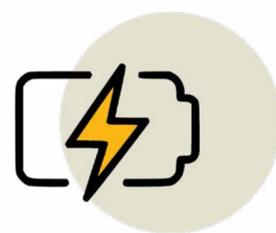
As baterias de lítio têm conquistado presença no setor de telecomunicações por combinar eficiência operacional-energética a atributos mais sustentáveis:



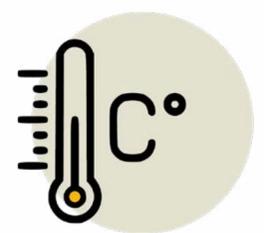
Redução da pegada de carbono



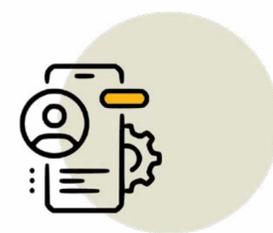
Diminuição da poluição do solo



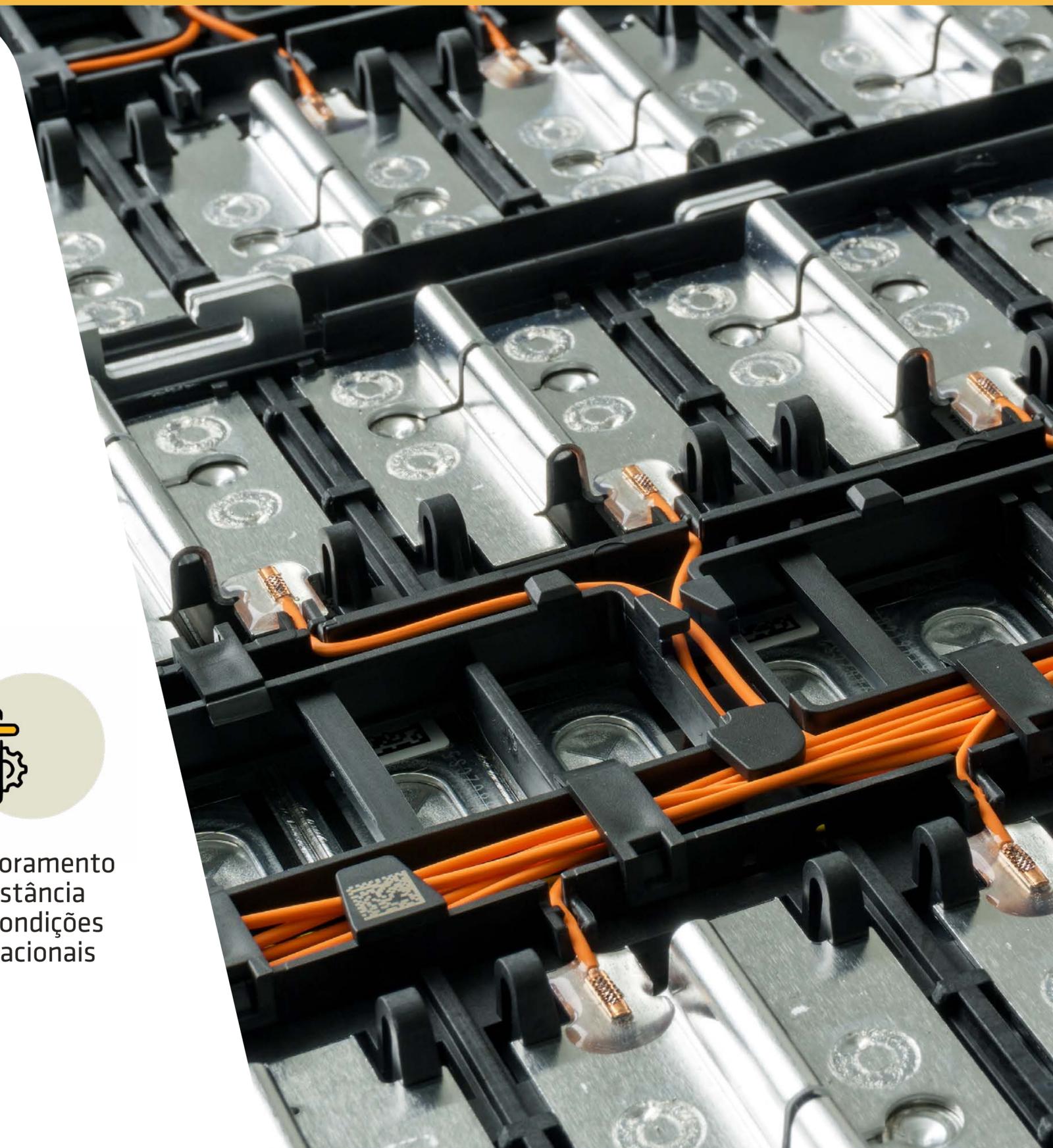
Tempo de vida útil maior



Alta resistência às oscilações térmicas



Monitoramento à distância das condições operacionais



05

CAPÍTULO 5
RESULTADOS



RESULTADOS

O nosso compromisso com a sustentabilidade está diretamente relacionado com a saúde econômica do negócio, os impactos gerados em nossa cadeia de fornecimento e a melhor gestão dos nossos recursos no presente, para o alcance de metas a curto, médio e longo prazo.

Reconhecemos que o desempenho operacional e financeiro é uma base fundamental para a construção do futuro em que acreditamos, promotor de transformações positivas no mercado e sociedade.

Os resultados alcançados em 2023 evidenciam que ocupamos uma posição de liderança em termos de crescimento no setor em que atuamos.



R\$986M
 Receita Líquida
+39% 2023 Vs 2022

R\$497M
 EBITDA Ajustado
+46% 2023 Vs 2022



1.017K
 Casas Conectadas
+26%
 Dez 2023
 Vs Dez 2022

R\$149M
 Lucro Liq. Ajustado
+114% 2023 Vs 2022

O relevante crescimento anual que entregamos em nossas principais métricas financeiras se deve à: (i) forte expansão de nossa base de clientes no período, conquistados por meio dos nossos esforços comerciais, bem como pela conclusão da aquisição da Fasternet, que agregou 116 mil novos assinantes à base; (ii) alavancagem operacional, gerada pela maior penetração da rede existente; e (iii) diversas iniciativas de eficiência, contemplando a maior digitalização de processos de gerenciamento e vendas, renegociação de contratos, robusta análise de crédito prévia à instalação de novos clientes entre outros.

Em 2023 ocorreu a expansão de atendimento para 39 novas cidades, um crescimento de 27% sobre o número de municípios atendidos, em comparação a 2022. A crescente cobertura está alinhada a nossa estratégia de ampliação geográfica em áreas adjacentes às operações ativas. Dessa forma, seguimos nos posicionando como o principal *player* regional do estado de São Paulo.

Também cumprimos um objetivo fundamental no que tange a implantação e modernização da infraestrutura de comunicação e conectividade na região, sendo que a extensão de rede aumentou em 14% representando um total de 55 mil km distribuídos entre backbone e rede de acesso FTTH. Por meio desse aumento, o número de endereços onde a rede de fibra ótica está disponível (home passed) aumentou em 13%, alcançando 4,3 milhões de casas..

55 mil KM REDE
 Backbone
 + Rede de acesso
+14% Dez 2023 Vs Dez 2022

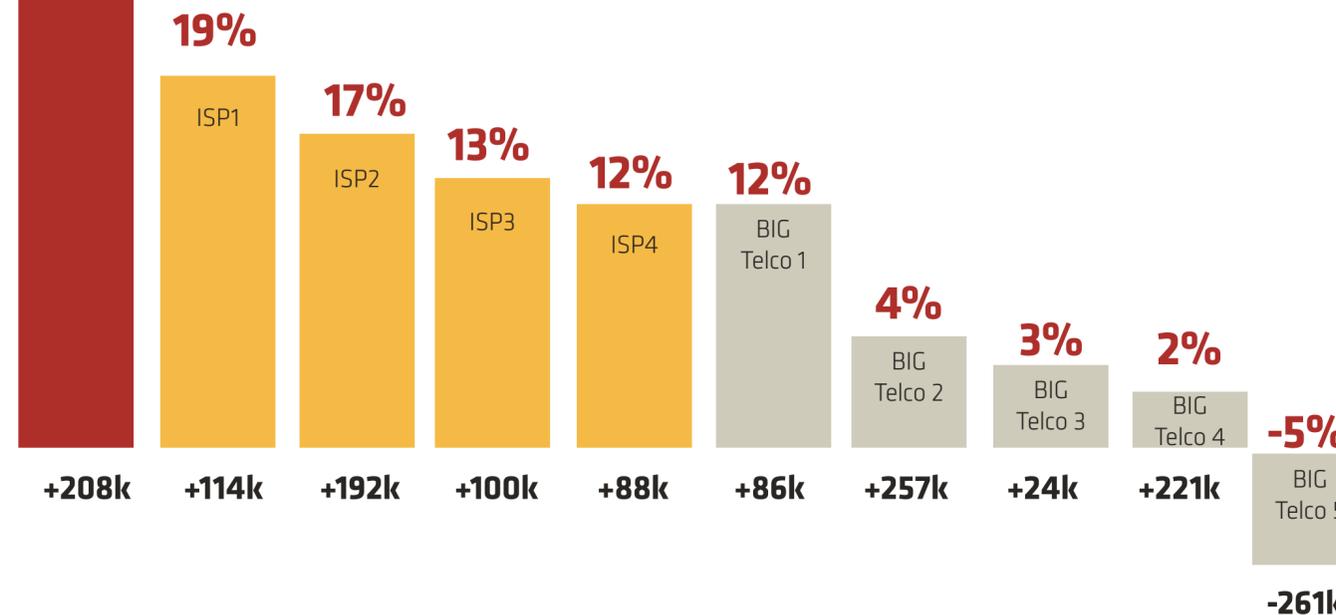
4,3 MILHÕES
 casas passadas (HPs)
+13% Dez 2023 Vs Dez 2022

Pelo terceiro ano consecutivo, lideramos o ranking de crescimento de assinantes em percentual da base, no estado de São Paulo. Além disso, ultrapassamos a emblemática marca de 1 milhão de clientes. Esse número histórico – que segue em franco crescimento – reflete a dedicação do time Desktop em seguir expandindo a qualidade do atendimento, do produto e da rede, preservando, sobretudo, o DNA de ISP



26%

#1 MILHÃO DE CLIENTES



O crescimento robusto da receita e lucratividade, passando pela expansão da nossa infraestrutura, até a satisfação dos clientes, é uma prova de determinação em promover um impacto positivo em nossas comunidades. O empenho em manter a saúde financeira dá

bases para o crescimento orgânico e inorgânico dos negócios, nos próximos anos. Ainda seguimos renovando nosso compromisso com os sócios, visando maximizar o retorno sobre o capital investido.

CAPEX

Chegamos onde estamos, seguindo em avanço e evolução, também em função dos investimentos realizados para a aquisição, atualização e/ou manutenção dos nossos ativos físicos, fundamentais quando enxergamos que a companhia cumpre um papel relevante, quando falamos de infraestrutura de comunicação e conectividade.

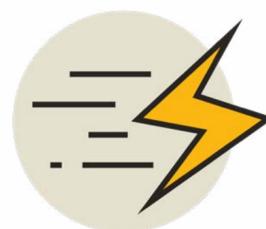
Total do CAPEX, ajustado em 2023, foi
+R\$ 313 milhões



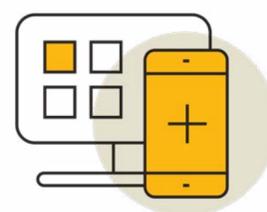
Instalação de clientes



Manutenção de estruturas



Expansão de backbone



Soluções de e para a Tecnologia da Informação (T.I.)





DESK3

No ano de 2021, realizamos o nosso IPO (oferta pública inicial) na B3, a bolsa de valores brasileira sediada em São Paulo, em uma oferta que totalizou + R\$715 milhões de reais (R\$ 23,50 por ação). Dessa forma, nós adicionamos uma importante musculatura financeira para a Desktop, crucial para suportar o relevante crescimento que entregamos, tanto na avenida orgânica, quanto na inorgânica.

Em março de 2023, foi concluído o processo de Aumento de Capital Privado da companhia, resultando em um aporte de +R\$ 250 milhões, que viabilizou a manutenção do nosso crescimento, contribuindo para manter a nossa alavancagem em patamar cada vez mais saudável e sólido. O sucesso desse processo de aumento de capital é uma validação da confiança de nossos principais acionistas, que acreditam na robustez de nosso plano de crescimento, alicerçado por um time que reafirma, diariamente, seu compromisso com o planejamento estratégico.

O interesse por nossas ações segue crescente, e em 2023, o ativo DESK3 foi destaque em valorização na B3, entregando uma evolução de 77% versus o fechamento de 2022. Tal evolução é atribuída à nossa consistência em entregar crescimento de forma rentável, maximizando retornos, impulsionando margens, mantendo nosso endividamento em patamares saudáveis e entregando a melhor qualidade de produto e serviço. É válido ressaltar que as ações DESK3 estão listadas no segmento Novo Mercado, da B3, conferindo uma camada de compromisso adicional com a Governança Corporativa.



- 38%** Makalu Brasil Partners IJ - FIPI
- 31%** Free Float
- 15%** Denio Alves Lindo
- 14%** Del Castilho Participações
- 2%** Diretoria e Conselho

06

CAPÍTULO 6
**JORNADA PARA UM FUTURO
MAIS SUSTENTÁVEL**





VISÃO DE FUTURO

Vislumbramos a liderança em todas as cidades onde atuamos, oferecendo aos clientes a melhor experiência em conectividade, transformando o futuro das pessoas, dos negócios e comunidades. O ano de 2026 foi estabelecido, por meio de meta interna do nosso planejamento estratégico, como um ponto de chegada para a nossa 1ª fase de adequação e aperfeiçoamento da jornada de sustentabilidade. Esperamos, ao fim do período, ter concluído a implementação de todos os processos mapeados e plausíveis, que nos colocará em um patamar mais elevado e referenciado em ESG.

Há um desafio ambicioso que demanda esforços contínuos e abrangentes em todas as áreas corporativas. Para isso, em 2024, passaremos a investir ainda mais na implementação de processos e contratação de profissionais focados em Sustentabilidade, atendendo as demandas mais exigentes do mercado e sociedade. A busca por excelência não se limita apenas à performance financeira, e reflete o nosso compromisso com a construção de um futuro mais justo, inclusivo e sustentável.

COMPROMISSO COM O PILAR SOCIAL

Com o objetivo de sermos cada vez mais uma empresa genuinamente diversa e inclusiva, com números de representantes de grupos minorizados que refletem os recortes sociais brasileiros, desde a base até as posições de tomadas de decisão, concentramos esforços em iniciativas para a promoção da presença de pessoas com deficiência (PcDs), para o fortalecimento de presenças diversificadas entre as lideranças, para a redução de possíveis disparidades salariais entre gêneros e para a criação de fluxos de desenvolvimento que consideram as diversas particularidades. Com isso é esperado ter **resultados expressivos na redução da rotatividade e na otimização dos processos de inovação e de desenvolvimento dos nossos talentos.**

Iniciado em 2023, e com aperfeiçoamento continuado nos anos subsequentes, o trabalho da Universidade Desktop receberá investimento de forma contínua, buscando criar um ambiente de gestão de carreiras mais autônomo e que construa trilhas claras de desenvolvimento. **O intuito é empoderar as pessoas para que buscam evoluir em temas como saúde, segurança,**

conhecimentos operacionais / hard skills, diversidade, equidade e inclusão, gestão de pessoas, soft skills, ética e compliance entre outros necessários para o desenvolvimento do nosso próprio negócio, além da vida de várias pessoas, direta e indiretamente.

Ademais, seguimos com o nosso compromisso em estender a nossa atuação para além dos nossos muros, nos engajando ativamente as causas e demandas das comunidades locais, buscando apoiar projetos sociais alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU. Esse olhar estratégico sobre as inúmeras oportunidades de transformar as realidades das pessoas foi iniciado em 2023 e seguirá sendo aprofundado. Para nós, a responsabilidade social vai além da gestão da reputação corporativa. Estamos nos empenhando cada vez mais em utilizar nossa influência e recursos para causar um impacto positivo entre os grupos de interesse e, assim, construir - de forma conjunta - um futuro mais justo.



COMPROMISSO AMBIENTAL E GESTÃO RESPONSÁVEL

Embora seja reconhecido que ainda há um longo caminho a percorrer na frente ambiental, mantemos nosso compromisso em melhorar continuamente nossas práticas em prol da natureza. Atualmente, **temos como foco a busca pela eficiência na gestão de resíduos**, tendo em vista o rastreio e controle do ciclo de vida dos materiais residuais e, assim, garantir sua destinação e tratamentos responsáveis – tanto para o meio ambiente, quanto para as pessoas envolvidas nos processos.

Em 2023 também foi atualizado o inventário de gases de efeito estufa (GEE), entendendo que as mudanças climáticas são uma emergência global, que impactará todas as formas de vida do nosso planeta. Apesar do nosso modelo de negócios e operações, que promovem impactos ambientais reduzidos e mitigáveis, não nos abstermos dessa questão, e o primeiro passo para entender como trabalhar esse tópico está na mensuração e análise de dados como o consumo de combustíveis, de energia, água, entre outros relacionados. Mesmo que esses números não

sejam elevados, ainda mais quando comparados outros setores da economia, **queremos compreender onde e como podemos atuar para mitigar nossas emissões de GEE.**

Estamos comprometidos a ampliar a compreensão dos impactos socioambientais de nossa cadeia de suprimentos, com ampliação dos esforços nesse sentido dentro dos próximos meses e anos. Embora este seja um desafio complexo, é de grande importância assumir a responsabilidade por todo o ciclo de vida de nossos produtos e serviços. Além do mapeamento de nossos fornecedores em relação a temas ESG, estamos ampliando esforços em relação as responsabilidades ambientais dos serviços prestados pelas companhias que fazem parte das nossas cadeias de fornecimento. Estamos trabalhando para integrar cláusulas de responsabilidade socioambiental em nossos contratos e nos preparando para mapear e avaliar esses impactos de forma mais abrangente até 2026.





COMPROMISSO COM A EXCELÊNCIA

Reconhecemos que uma gestão empresarial responsável vai além do cumprimento de regulamentos e leis. Nos últimos anos, alcançamos avanços significativos em termos de governança corporativa estando listados na B3, algo que nos impulsiona a continuamente manter ativos nossos compromissos em promover e propagar uma cultura de transparência, ética e responsabilidade em todos os níveis da nossa organização.

Devido ao setor em que estamos inseridos, falar de futuro também é tratar dos nossos investimentos em melhoria contínua e esforços em cibersegurança. Por sermos uma empresa de serviços, é de extrema relevância a proteção dos dados e satisfação dos nossos clientes, que nos confiam suas informações mais valiosas. E, dessa forma, trazemos ao centro o tema Segurança

- que está incluído em nossos pilares estratégicos, operacionais e em nossa cultura organizacional, que preza pela simplicidade, eficiência dos relacionamentos e atendimentos. Ainda sobre a nossa cultura corporativa, vale dizer que em 2024 reforçamos nossos diagnósticos internos, com o objetivo de redesenhar os nossos valores – que irão refletir de modo ainda mais fiel aquilo que somos e praticamos, atualmente, após todos os movimentos robustos de fusões e aquisições. A nossa identidade também é um fator relevante para a excelência de um negócio ainda mais humanizado e resiliente.

De tudo o que já observamos, é possível afirmar que aquilo que nos guia, hoje, seguirá guiando no futuro: foco no cliente, retidão, respeito pelas pessoas e oferta das melhores experiências.

COMPROMISSO COM A INOVAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

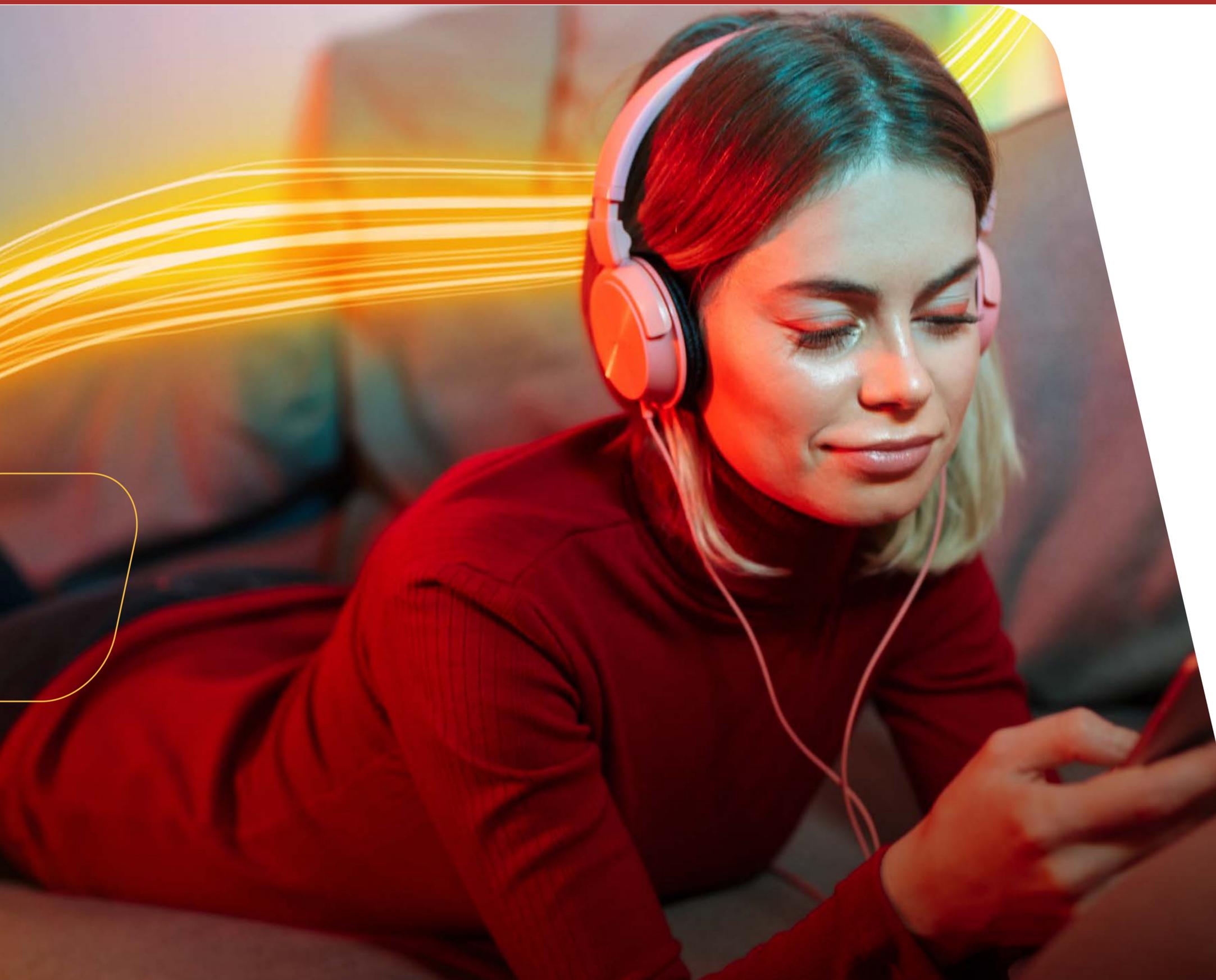
A inovação é uma peça fundamental da estratégia de crescimento sustentável. Temos o compromisso em desenvolver um portfólio diversificado de produtos e serviços que atendam às necessidades dos nossos consumidores, ao mesmo tempo em que promovemos a sustentabilidade em nossas operações. Almejamos nos tornar um *hub* de serviços tecnológicos, que oferece soluções inovadoras que agregam valor aos clientes e à sociedade.

A nossa área de ESG e Sustentabilidade se constituiu ainda em 2023 e, desde então, tem reforçado o compromisso contínuo em fortalecer esforços em direção à uma empresa cada vez mais sólida. **Em 2024, está em atualização os nossos temas materiais, por meio dos quais será estabelecido um planejamento estratégico voltado aos investimentos em ESG**, bem como para o mapeamento de riscos sociais, ambientais e de governança corporativos. O processo segue com a escuta ativa dos seguintes stakeholders do negócio:



Também para garantir que as lideranças estejam alinhadas com os princípios de sustentabilidade e responsabilidade corporativa, seguimos em investimento os programas de capacitação e treinamentos sobre diversidade, equidade e inclusão, de letramento em ESG, governança entre outras questões sociais, com o objetivo de ampliar a bagagem de conhecimentos e fortalecer os espaços de cocriação com foco na criação de uma gestão mais sustentável, influente e engajadora.

Paralelamente, estamos constantemente revisando e aprimorando procedimentos internos, normas e indicadores estratégicos de sustentabilidade. Temos o compromisso de nos tornarmos referência em ESG nos próximos anos.



CONECTADA COM O QUE VEM PELA FRENTE

Temos o compromisso de ser uma força positiva de transformação, não apenas no mundo digital, mas também na sociedade em geral. Nossa visão de futuro se renova perante os novos desafios e, com isso, respondemos de forma coerente e responsável às demandas ambientais e sociais internas e externas.

Estamos determinados a alcançar nossas metas de sustentabilidade até 2026 e, assim, a impulsionar mudanças positivas no setor e além. De forma conjunta, pretendemos manter nossa trajetória de construção de um futuro mais conectado, sustentável, inclusivo e equilibrado.



Dúvidas, sugestões e comentários podem ser enviados para esg@desktop.net.br.



COORDENAÇÃO GERAL
ESG Desktop

CONSULTORIA ESG, REDAÇÃO E DIAGRAMAÇÃO
Ambipar ESG

www.desktop.com.br