Relatório de Sustentabilidade 2024

lwsa

Sumário

03 SOBRE O RELATÓRIO

04 MENSAGEM DAS LIDERANÇAS

06 QUEM SOMOS
- A LWSA
- Unidades de negócios e marcas
- Materialidade
- Metas 2030
- Destaques

19 GOVERNANÇA
- Estrutura de governança
- Ética e integridade
- Gestão de riscos
- Segurança da informação
- Inovação

57 RELACIONAMENTO COM *STAKEHOLDERS*
- Mapa de *stakeholders*
- Gestão de pessoas
- Relacionamento com o cliente
- Cadeia de fornecedores
- Relacionamento com a comunidade

90 GESTÃO AMBIENTAL
- Energia
- Mitigação e adaptação às mudanças climáticas
- Gestão de resíduos

98 DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL
- Desempenho operacional
- Desempenho econômico

104 ANEXOS
- Colaboradores
- Diversidadade
- Emissões de GEE

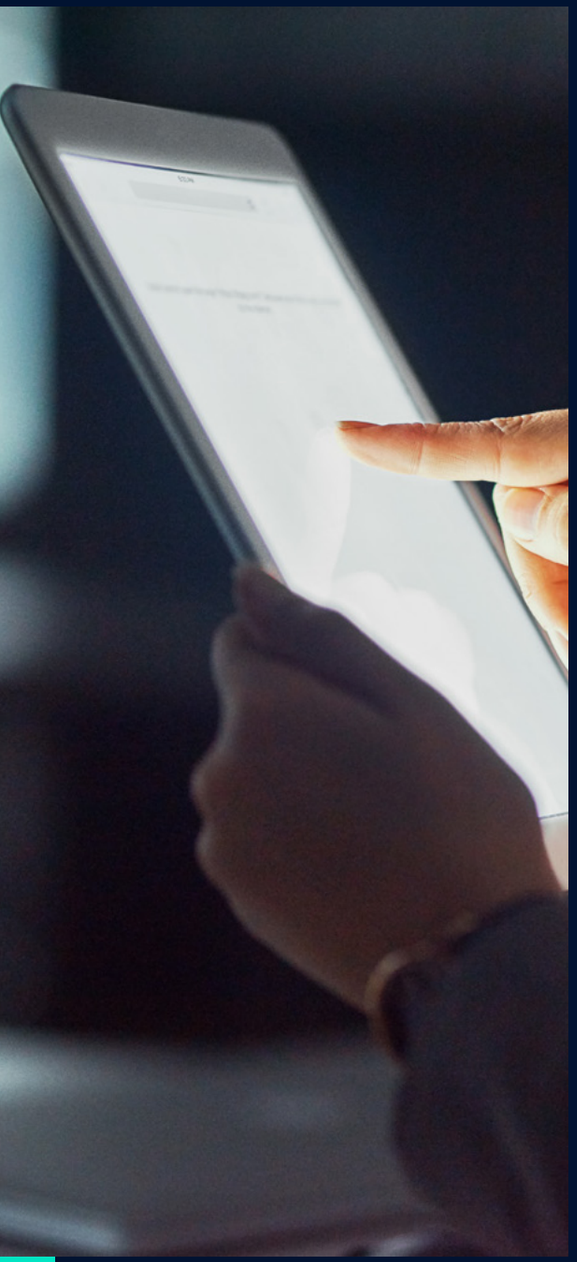
124 SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

129 VERIFICAÇÃO EXTERNA

131 INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

131 CRÉDITOS

Sumário interativo



Sobre o Relatório

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

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

O relato foi elaborado com base nas normas da Global Reporting Initiative (GRI) e na classificação MSCI ESG – o que garante maior comparabilidade e consistência às informações apresentadas –, e está alinhado aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas (ONU).

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

Todas as unidades de negócio são hoje controladas pela LWSA. As aquisições realizadas até o momento foram integralmente incorporadas pela LWSA.

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

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

Ferramentas de leitura

Sumário

Interativo

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

Link externo

GRI 2-2, 2-3, 2

Indicadores GRI

Princípios do Pacto Global relacionados

ODS relacionadas

(veja na página XX)

Link interno

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

Rafael Chamas
CEO da LWSA

Mensagem das lideranças

GRI 2-22

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

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

Somos uma companhia que realiza um serviço essencial para a economia brasileira, temos como missão apoiar o empreendedorismo no Brasil. Nosso objetivo é contribuir com o desenvolvimento do país e gerar empregos, impulsionando o varejo e os empreendedores na abertura e expansão de seus negócios. Mesmo em um cenário desafiador, seguimos investindo fortemente em alta tecnologia, tornando-a acessível para pequenos e médios empreendedores, pessoas e empresas com pouca condição de utilizá-la, viabilizando acesso de forma simples e barata. Como resultado, houve um crescimento significativo da nossa base de clientes relevantes nesse período.

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

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

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

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

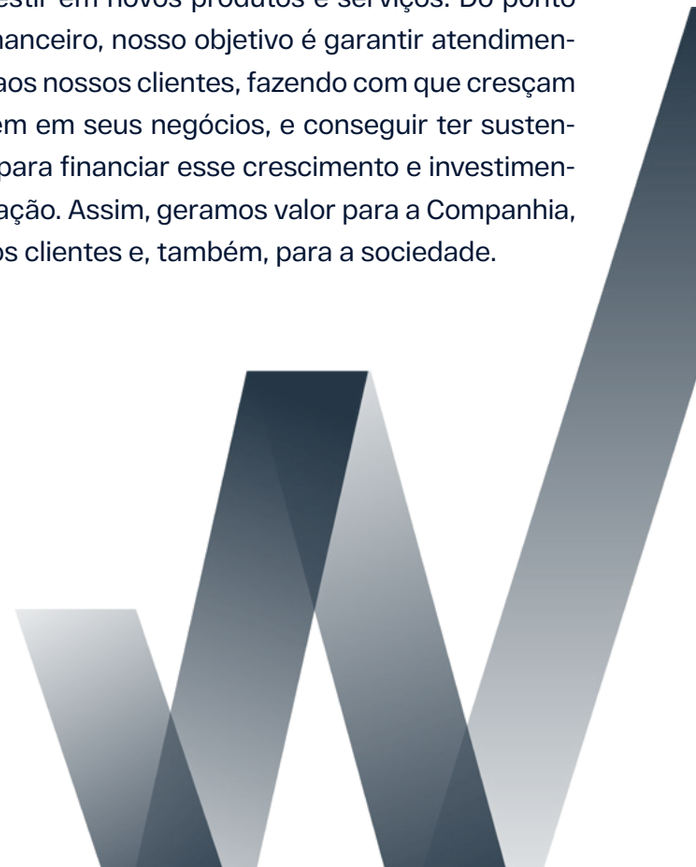
Em 2024, tivemos um importante avanço na nossa governança. Revimos, aprimoramos e uniformizamos processos, reestruturamos áreas, unificamos nossa Gerência de Recursos Humanos, disseminando melhores práticas dentro das empresas e criando, assim, uma cultura única. Padronizamos políticas de saúde, de atendimento, de benefícios, de iniciativas de sustentabilidade, entre outras, e realizamos campanhas de forma mais estruturada.

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

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

Somos uma empresa que segue ganhando eficiência e escala. Conseguimos melhorar nossos índices de rentabilidade, de margem e de geração de caixa, o que resultou em ganhos significativos para nossos investidores e acionistas. Em 2024, realizamos um movimento muito relevante na distribuição de dividendos e recompra de ações, o que, de forma resumida, reflete nosso compromisso em reinvestir na Companhia.

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



QUEM SOMOS

A LWSA

GRI 2-1

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

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

Atualmente, figuramos como um dos maiores grupos de tecnologia do Brasil. Ao longo de 26 anos de atuação, acompanhamos o dinamismo do mercado de tecnologia e e-commerce para nos tornarmos um modelo de negócio de *Software as Service* (SaaS) que reúne plataformas de e-commerce.

Fomos um dos pioneiros, no Brasil, em soluções *Business to Business* (B2B – negócios entre empresas) para transformação digital de empreendimentos. Nossa trajetória de negócio começou com a Locaweb, em 1997, com um único servidor alocado na Califórnia (EUA) em plataforma Windows. Depois, lançamos o serviço de hospedagem de sites também em plataforma Linux.

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

No final de 2023, deixamos o nome Locaweb Company, para assumirmos a nova marca. Além de ser a abreviatura da Empresa nas ações negociadas na B3 desde o início – uma grande conquista na nossa trajetória –, a marca LWSA também reforça o senso de pertencimento e unidade, criando uma cultura corporativa integrada. Ela representa, de forma mais evidente para o mercado, o nosso portfólio de soluções, nas nossas cinco verticais de negócios.

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

Nossos valores

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

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

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

Reposicionamento de marca

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

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

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

Este reposicionamento foi planejado para atender aos seguintes objetivos:

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

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

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

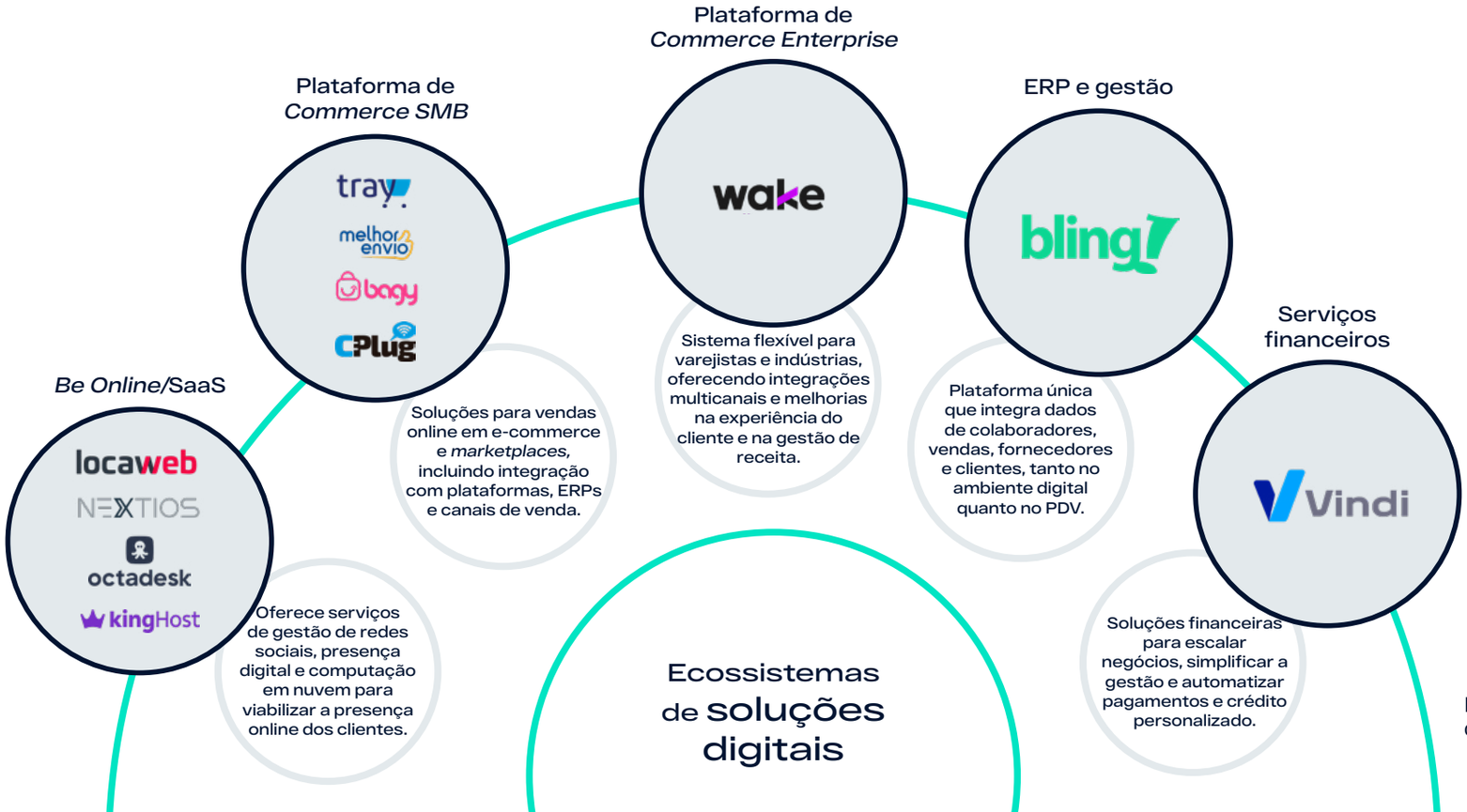
Ao longo de 2024, tivemos reuniões mensais de planejamento de negócios, definição de indicadores, métricas e reportes, além da construção de *dashboards* que nortearão nossas ações nos próximos anos. Foram definidos, também, índices de performance – pensando na sinergia das unidades, uma das nossas prioridades,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

Unidades de negócios e marcas

GRI 2-6

Na LWSA, nosso cliente vê sua empresa nascer e crescer, com o apoio de todas as ferramentas que oferecemos para que prospere no meio digital, seja por meio de canais de vendas, maior eficiência na gestão de sua logística, melhor gestão do seu fluxo de caixa, por meio do ERP, e acesso a crédito quando necessário, visando a expansão de seus negócios.

Somos um ecossistema em constante crescimento, e atualmente detemos 22% do mercado de e-commerce. Atuamos em dois grandes segmentos de negócios, o *BeOnline* e *Software as a Service & Solutions* (*BeOnline*/SaaS) e o *Commerce;* subdivididos em cinco macro segmentos da nossa estrutura organizacional, nossas verticais de negócios.



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

Materialidade

GRI 3-1, 3-2

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

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

Iniciamos o estudo de materialidade analisando *frameworks* de mercado e diretrizes globais amplamente conhecidas, como GRI, SASB, MSCI, *World Economic Forum, Sustainalytics* etc., bem como *benchmarking* das matrizes de concorrentes relevantes para o nosso negócio e análise de documentos internos, tais como Formulário de Referência, Matriz de Riscos e estudos de mídia. Essas fontes nos ajudaram a identificar os temas ESG mais frequentemente destacados no mercado e na LWSA, criando a base para a consulta pública – realizada com Conselho de Administração, Diretoria, investidores, pessoas colaboradoras, fornecedores, clientes, parceiros, comunidade e ONGs.

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

Etapas do processo

01 *Benchmark* utilizando *Ratings* e *Standards* ESG, documentos internos e comparação com pares.

02 Verificação dos temas mais recorrentes para a consulta.

03 Análise qualitativa para validação dos temas propostos com *stakeholders* internos e externos.

04 Priorização dos temas com *stakeholders* internos e externos.

05 Avaliação de impactos atrelados a cada tema.

06 Consolidação da materialidade, com a definição dos temas prioritários.

07 Validação com Diretoria.

Temas materiais LWSA 2024:

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

Segurança da informação (Proteção e privacidade de dados);

Experiência do cliente (Foco na satisfação do cliente);

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

Inovação e tecnologia (Foco em empreendedorismo).

Estudo de impactos

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

Tema material	Descrição	Impactos
Governança responsável **Indicadores:** GRI 3, 3-3, 205, 205-2, 205-3	Conjunto de processos, costumes, políticas, leis, regulamentos e instituições que regulam a maneira como uma empresa é dirigida, monitorada e incentivada, incluindo como os aspectos ESG são considerados na gestão. Inclui a composição e remuneração do conselho deliberativo e executivos, bem como a transparência na prestação de contas e no relacionamento com o público de interesse. Aborda também as questões relacionadas à ética, integridade e anticorrupção, e as medidas e mecanismos aplicados pela Companhia para gestão do tema.	(+) Fomento dos princípios éticos e morais que regem a Empresa, propiciando maior coesão entre os membros da equipe e um ambiente mais harmonioso e colaborativo. (+) Construção de uma imagem positiva da Organização perante acionistas, clientes, parceiros e a sociedade em geral, com normas claras sobre comportamentos e interações, assim como canal de denúncia anônima para casos de desvios de conduta. (-) Sanções, multas, suspensão de atividades e responsabilização (civil, administrativa), decorrentes de ausência de mecanismos de combate à corrupção e prevenção à lavagem de dinheiro. (+) Melhora na qualidade das tomadas de decisão, evitando ilegalidades e reduzindo os conflitos. (+) Maior transparência e clareza nos processos internos e na atribuição de responsabilidade, aumentando a credibilidade junto aos *stakeholders*. (+) Atração de talentos e novos investimentos, propiciando melhora na eficiência interna e maior valor agregado. (+) Manutenção da Empresa operando com padrões aceitáveis de segurança, responsabilidade socioambiental e conformidade legal.
Segurança da informação **Indicadores:** GRI 3, 3-3, 418, 418-1	Ações e medidas para o bom funcionamento de sistemas internos e segurança de informações corporativas e de associados na rede de dados, prevenindo ameaças ou ataques cibernéticos. Privacidade e segurança dos dados dos clientes, garantindo atendimento além da conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).	(-) Vazamento de dados de clientes ou colaboradores. (-) Falta de documentação e formalização de processos de acordo com LGPD. (-) Ausência de expurgo de dados. (+) Políticas de tratamento de dados. (+) Adequação contratual à LGPD. (+) Canal de Comunicação aos titulares de dados.

Tema material	Descrição	Impactos
Experiência do cliente Indicadores: GRI 3; 3-3	Questões relacionadas à satisfação e experiência do cliente pelo produto/serviço prestado.	(+) Auxílio à digitalização do cliente e início da transição para o online. (+) Evolução nos índices de satisfação. (-) Perda de cliente devido à indisponibilidade dos serviços/produtos.
Jornada do colaborador Indicadores: GRI 3, 3-3, 404, 401-1, 404-2	A atração e a retenção de talentos estão relacionadas aos benefícios e condições de trabalho que a Companhia oferece às pessoas. Estas condições são refletidas nas taxas de contratação e rotatividade. Envolvem também a capacitação de colaboradores para desenvolver e aprimorar habilidades e conhecimento no trabalho.	(+) Atualização constante de competências e habilidades necessárias para a Companhia. (+) Colaboradores capacitados se tornam mais atrativos para o mercado e buscam novas oportunidades. (+) Melhoria na experiência do cliente com colaboradores mais capacitados. (-) Aumento de custos com o processo de recrutamento e seleção. (+) Aumento do engajamento. (+) Equipe capacitada. (-) Não atingimento da cota PcD. (+) Avanços na representatividade de mulheres, pessoas não brancas, pessoas transgênero e geracional. (-) Baixa presença de pessoas negras em cargos de alta liderança e conselho. (+) Comitê I&D (voluntariado corporativo). (-) Aumento da sinistralidade/ocorrências no plano de saúde. (-) Aumento no absenteísmo.
Inovação e tecnologia Indicadores: GRI 3; 3-3	Inovação dos processos da Companhia, adoção de novas tecnologias, pesquisa e desenvolvimento (P&D), transformação digital de processos e produtos. Ações da LWSA para a promoção do empreendedorismo com os clientes e nas comunidades.	(+) Expansão de mercado. (+) Aumento da competitividade. (+) Contribuição para o aprimoramento do negócio dos clientes. (+) Capacitação do mercado. (+) Inclusão digital. (+) Incentivo à formalização de negócios.

Metas 2030

GRI 3-1, 3-2

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

Metas ambientais

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

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

ODS relacionadas:

Metas sociais

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

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

ODS relacionadas:

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

ODS relacionadas:

Metas de governança

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

ODS relacionadas:

Destaques

1º ano

de integração das unidades de negócios.

22,3%

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

+ R$ 190 mi

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

3 p.p.

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

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

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

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

Processo de reestruturação da Squid, atual Wake Creators.

Conquistas de 2024

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

- ***Great Place to Work* - rankings de diversidade:**
  - **Étnico-racial:** 8º lugar;
  - **LGBTQIAPN+:** 10º lugar;
  - **Mulher:** 22º lugar.

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

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

locaweb

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

kingHost

- **Selo RA1000 no Reclame Aqui.**

NEXTIOS

- **TOP *Emerging Partner* pela Imperva.**

CPlug

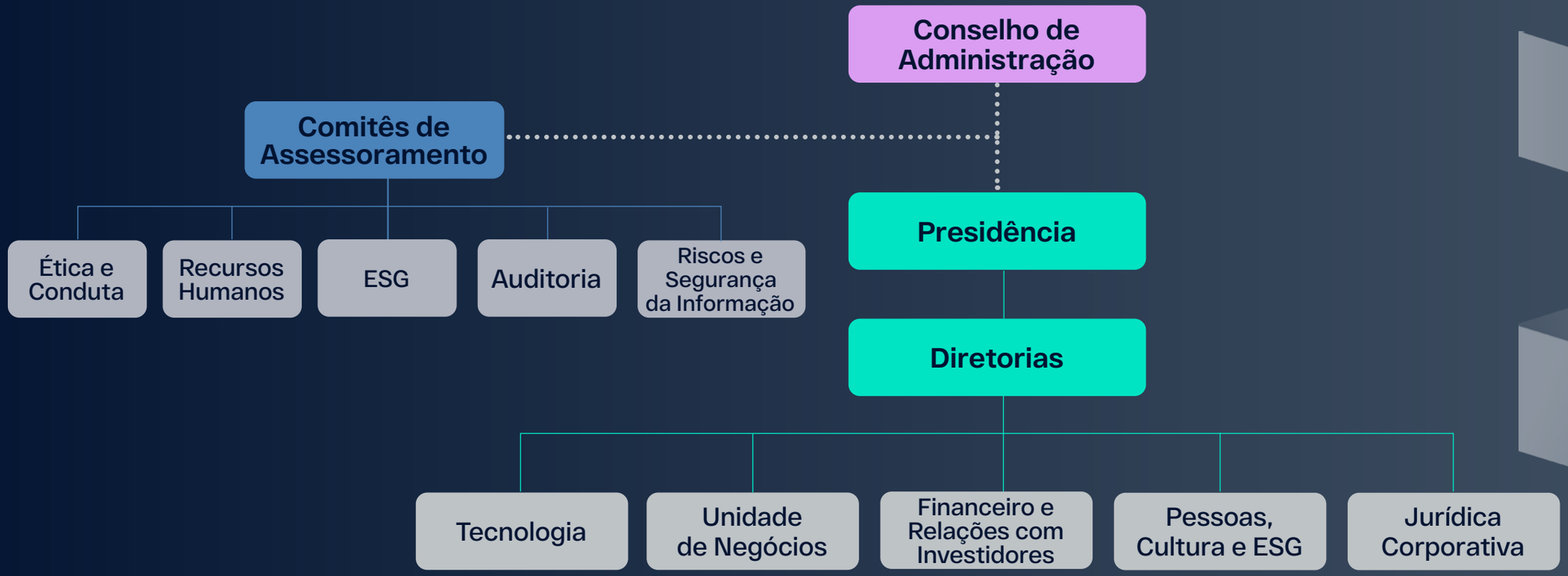
- **Reconhecida como Super Integradora iFood 2024.**

GOVERNANÇA

Estrutura de governança

GRI 3-3 Tema material: Governança corporativa e conformidade

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

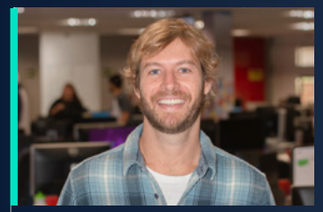


Conselho de Administração

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

Ocupando o mais alto grau de governança, o Conselho de Administração é o nosso órgão estatutário de deliberação colegiada. É responsável pela definição de políticas de negócios, o que inclui estratégias de longo prazo, pela supervisão da gestão da Diretoria, além de responder, também, pela avaliação e orientação da devida diligência para identificar e gerenciar riscos e oportunidades, inclusive nos pilares ESG.

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



Ricardo Gora

Gênero
Masculino.

Função executiva ou não executiva
Presidente do Conselho de Administração.

Independência
Não.

Mandato
Até agosto de 2027.

Número de outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos
Presidente do Conselho de Administração.

Gilberto Mautner

Gênero
Masculino.

Função executiva ou não executiva
Vice-presidente do Conselho de Administração

Independência
Não.

Mandato
Até agosto de 2027.

Número de outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos
Vice-presidente do Conselho de Administração, membro do Comitê de ESG, membro do Comitê de Recursos Humanos e membro do Comitê de Segurança da Informação.

Claudio Gora

Gênero
Masculino.

Função executiva ou não executiva
Membro efetivo do Conselho de Administração.

Independência
Não.

Mandato
Até agosto de 2027.

Número de outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos
Membro efetivo do Conselho de Administração.

Andrea Gora Cohen

Gênero
Feminino.

Função executiva ou não executiva
Membro efetivo do Conselho de Administração.

Independência
Não.

Mandato
Até agosto de 2027.

Número de outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos
Membro efetivo do Conselho de Administração, membro do Comitê de ESG e membro do Comitê de Recursos Humanos.

Fernando Biancardi Cirne

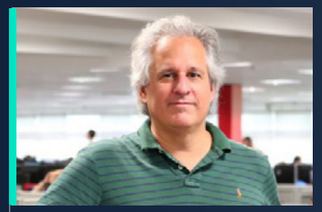
Gênero
Masculino.

Função executiva ou não executiva
Membro efetivo do Conselho de Administração.

Independência
Não.

Mandato
Até agosto de 2027.

Número de outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos
Membro efetivo do Conselho de Administração, membro do Comitê de ESG, membro do Comitê de Recursos Humanos e membro do Comitê de Ética e Conduta



Flávio Benício Jansen Ferreira

Gênero
Masculino.

Função executiva ou não executiva
Membro independente do Conselho de Administração.

Independência
Sim.

Mandato
Até agosto de 2027.

Número de outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos
Membro independente do Conselho de Administração, membro do Comitê de ESG, membro do Comitê de Recursos Humanos e membro do Comitê de Auditoria Não Estatutário.

Manuela Vaz Artigas

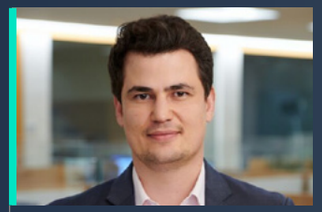
Gênero
Feminino.

Função executiva ou não executiva
Membro independente do Conselho de Administração

Independência
Sim.

Mandato
Até agosto de 2027.

Número de outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos
Membro independente do Conselho de Administração, membro do Comitê de ESG e membro do Comitê de Recursos Humanos.



Luiz Otavio Ribeiro

Gênero
Masculino.

Função executiva ou não executiva
Membro independente do Conselho de Administração.

Independência
Sim.

Mandato
Até agosto de 2027.

Número de outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos
Membro independente do Conselho de Administração.

As funções e compromissos de cada conselheiro estão descritas no Formulário de Referência.

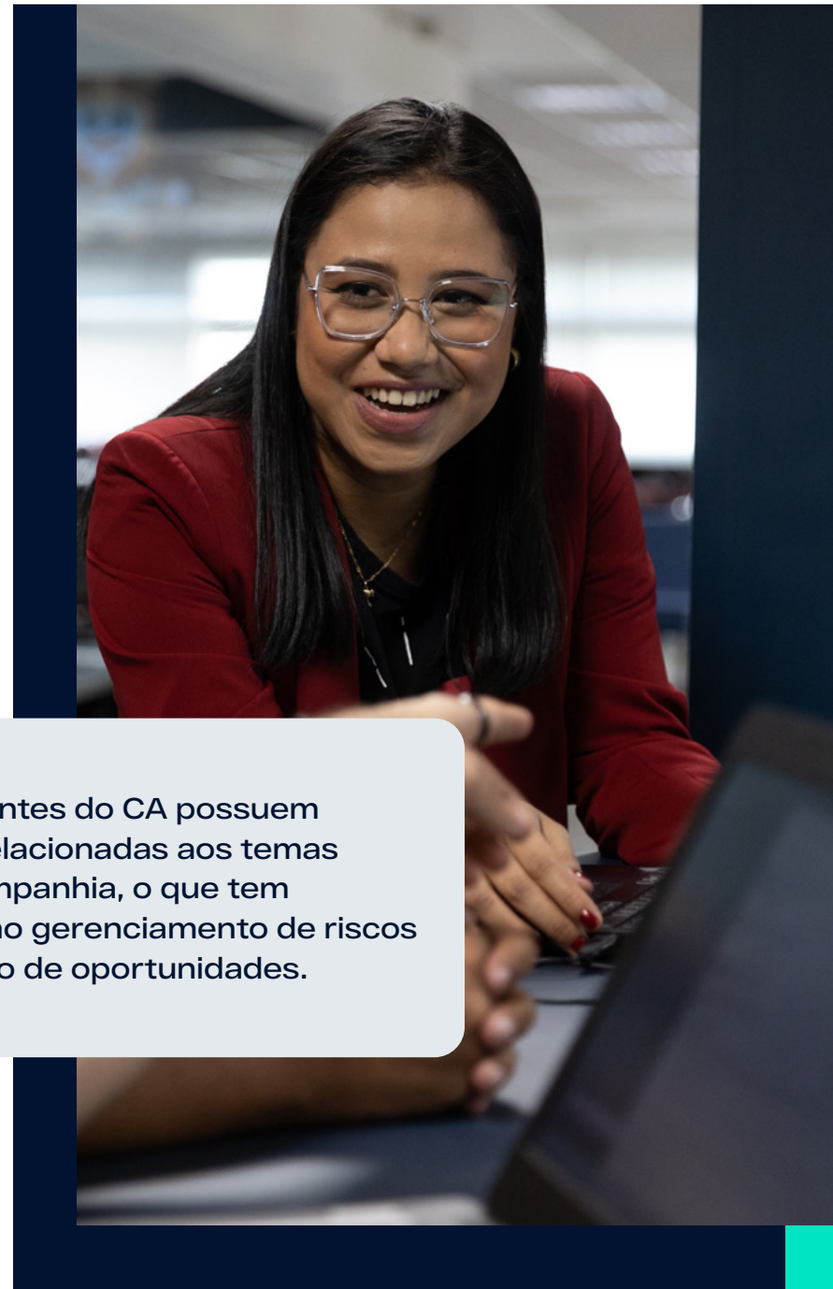
Para apoiar a execução de suas responsabilidades, o monitoramento de controles internos e gerenciamento de riscos, o Conselho de Administração conta com o suporte de cinco comitês de assessoramento não estatutários, que serão descritos mais à frente: Comitê ESG; Comitê de Recursos Humanos; Comitê de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

De acordo com o regulamento do Novo Mercado, ao menos dois, ou 20% dos membros do CA – o que for maior – devem ser conselheiros independentes. A caracterização dos indicados como independentes é deliberada na Assembleia Geral que os elege. Atualmente, 37,5% dos integrantes do nosso Conselho de Administração são independentes (três membros, do total de oito). Desde 2007, as decisões do CA têm sido tomadas por consenso, o que demonstra respeito e diálogo aberto por parte dos controladores e dos independentes.

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

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

37,5%
dos integrantes do CA são independentes.



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

Nomeação e seleção

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

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

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

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

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

Para fins de enquadramento do critério de "independência" previsto no Regulamento do Novo Mercado, não poderá ser eleito como conselheiro independente aquele que: (i) for acionista controlador direto ou indireto da Companhia; (ii) tenha seu exercício de voto nas reuniões do Conselho de Administração vinculado por acordo de acionistas que tenha por objeto matérias relacionadas à Companhia; (iii) for cônjuge, companheiro ou parente, em linha reta ou colateral, até segundo grau do acionista controlador, de administradores da Companhia ou de administrador do acionista controlador da Companhia; e (iv) tenha sido, nos últimos três anos, empregado ou diretor da Companhia ou do seu acionista controlador.

Avaliação do desempenho do CA

GRI 2-18

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

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

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

- Resultados individuais dos conselheiros são disponibilizados à pessoa em questão e ao presidente do Conselho;
- Resultados do presidente do Conselho de Administração e do diretor-presidente são também disponibilizados a todos os conselheiros; e
- Resultados de cada conselheiro e do presidente do Conselho de Administração são discutidos em sessões de *feedback* individuais.

No corpo diretivo, trabalhamos o *Pipeline* de Sucessão, modelo de avaliação construído a partir do método *9box*, que contempla dados de performance e potencial para desafios mais complexos. Este processo visa garantir a continuidade e a sustentabilidade do negócio, já que, por meio do mapeamento de sucessores, a Empresa pode contar com líderes preparados para assumir posições estratégicas em situações inesperadas ou planejadas. Isso reduz riscos operacionais, fortalece a cultura organizacional e promove sustentabilidade a longo prazo, nos posicionando para enfrentar mudanças e desafios do mercado com agilidade e eficiência.

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

Pipeline de Sucessão:
visa garantir a continuidade e sustentabilidade do negócio.

O _Pipeline_ reduz riscos
e fortalece a cultura organizacional.

Cargos elegíveis

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

Nossa Política de Indicação observa as melhores práticas de governança corporativa e estabelece diretrizes, critérios e procedimentos para a seleção de pessoas para os cargos elegíveis. A indicação deve ser baseada na análise de necessidade do CA, da Diretoria Estatutária e dos comitês de assessoramento, para garantir a composição por integrantes diversos, considerando-se experiências, competências, condutas, origens, faixa etária e gênero.

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

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

Gestão de impactos

GRI 2-12

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

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

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

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

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

Disseminação de boas práticas ESG

GRI 2-12

Procuramos integrar boas práticas ESG na nossa agenda de negócios e em todos os níveis da Companhia, e o Conselho de Administração tem sido um importante agente na definição de diretrizes estratégicas e na validação do nosso plano de trabalho. Consideramos estratégica a busca por fontes renováveis de energia, a manutenção das melhores práticas de governança, a formação de mão de obra especializada, além do fomento ao desenvolvimento de micro e pequenas empresas brasileiras por meio da tecnologia. O Conselho exerce um papel fundamental na construção da estratégia de ESG, de sustentabilidade e de gestão de riscos.

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

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

Temos uma forte preocupação com a governança. As pessoas estão no centro do nosso foco – colaboradores, clientes, fornecedores, investidores, comunidade, entre outros. Trabalhamos para promover valores como diversidade e o desenvolvimento de um ambiente mais acolhedor e inclusivo. Realizamos sessões de treinamento sobre o Relatório de Sustentabilidade abertas para toda a Organização, visando compartilhar os resultados obtidos e conscientizar sobre as evoluções em ESG. Nosso sucesso e nosso valor intangível é obtido por meio do trabalho e da dedicação de bons profissionais capacitados, que garantem o diferencial da nossa Companhia.

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

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

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

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

Conselho Fiscal

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

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

Comitês de assessoramento

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

Comitê de Ética e Conduta

GRI 2-9

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

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

Otavio Dantas de Carvalho

Gênero
Masculino.

Função executiva ou não executiva
Membro do Comitê.

Independência
Não.

Rafael Chamas Alves

Gênero
Masculino.

Função executiva ou não executiva
Membro do Comitê.

Independência
Não.

Comitê de Recursos Humanos

GRI 2-9

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

O Comitê de Recursos Humanos é composto por seis membros, contando atualmente com a participação de diretores e membros do Conselho de Administração da Companhia, sendo dois membros independentes. Reunindo-se a cada 45 dias, trata-se de um grupo de trabalho que busca constante eficiência de mecanismos de recursos humanos, gestão e desenvolvimento de pessoas, atração e retenção de talentos e remuneração da Companhia.

Gilberto Mautner

Gênero
Masculino.

Função executiva ou não executiva
Membro do Comitê.

Independência
Não.

Fernando Biancardi Cirne

Gênero
Masculino.

Função executiva ou não executiva
Membro do Comitê.

Independência
Não.

Andrea Gora Cohen

Gênero
Feminino.

Função executiva ou não executiva
Membro do Comitê.

Independência
Não.

Flavio Benício Jansen Ferreira

Gênero
Masculino.

Função executiva ou não executiva
Membro do Comitê.

Independência
Sim.

Manuela Vaz Artigas

Gênero
Feminino.

Função executiva ou não executiva
Membro do Comitê.

Independência
Sim.

Otavio Dantas de Carvalho

Gênero
Masculino.

Função executiva ou não executiva
Membro do Comitê.

Independência
Não.

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

Comitê ESG

GRI 2-9

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

Gilberto Mautner

Gênero
Masculino.

Função executiva ou não executiva
Membro do Comitê.

Independência
Não.

Fernando Biancardi Cirne

Gênero
Masculino.

Função executiva ou não executiva
Membro do Comitê.

Independência
Não.

Andrea Gora Cohen

Gênero
Feminino.

Função executiva ou não executiva
Membro do Comitê.

Independência
Não.

Flavio Benício Jansen Ferreira

Gênero
Masculino.

Função executiva ou não executiva
Membro do Comitê.

Independência
Sim.

Otavio Dantas de Carvalho

Gênero
Masculino.

Função executiva ou não executiva
Membro do Comitê.

Independência
Não.

Henrique Bastos Marquezi Filho

Gênero
Masculino.

Função executiva ou não executiva
Membro do Comitê.

Independência
Não.

Manuela Vaz Artigas

Gênero
Feminino.

Função executiva ou não executiva
Membro do Comitê.

Independência
Sim.

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

Comitê de Auditoria

GRI 2-9

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

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

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

Carlos Elder Maciel de Aquino

Gênero
Masculino.

Função executiva ou não executiva

Coordenador do Comitê de Auditoria.

Independência
Sim.

Flavio Benício Jansen Ferreira

Gênero
Masculino.

Função executiva ou não executiva

Membro do Comitê de Auditoria Não Estatutário.

Independência
Sim.

Fernando Dal-Ri Murcia

Gênero
Masculino.

Função executiva ou não executiva

Membro do Comitê de Auditoria Não Estatutário.

Independência
Sim.

Comitê de Segurança da Informação

GRI 2-9

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

Rafael Abdo

Gênero
Masculino.

Função executiva ou não executiva
Coordenador do Comitê de Segurança da Informação.

Independência
Não.

Gilberto Mautner

Gênero
Masculino.

Função executiva ou não executiva
Membro do Comitê.

Independência
Não.

Gustavo Gomes Salviano

Gênero
Masculino.

Função executiva ou não executiva
Membro do Comitê.

Independência
Não.

Higor de Araújo Franco

Gênero
Masculino.

Função executiva ou não executiva
Membro do Comitê.

Independência
Não.

É responsabilidade deste comitê a discussão e a proposição de projetos, iniciativas e demandas relacionadas ao gerenciamento de riscos sobre questões de ameaças tecnológicas e segurança da informação. Deve, também, analisar procedimentos para assegurar a conformidade com as leis, regulamentos internos, políticas e procedimentos aplicáveis à segurança da informação. Desenvolve e gere políticas e normas internas, visando padronizar procedimentos e orientações existentes em diferentes áreas para evitar riscos tecnológicos e resguardar a segurança da informação.

Promove, ainda, a estrutura de controles internos que permitem compreender os principais riscos decorrentes de fatores internos e externos, para assegurar que sejam identificados, avaliados, monitorados, controlados e testados de forma eficiente. Tem também como responsabilidade manter sistemas e rotinas de controles internos alinhados às melhores práticas de mercado, bem como revisões periódicas e atualizações para que eventuais deficiências sejam pronta e integralmente corrigidas.

Diretoria

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

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

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

Remuneração da alta liderança

GRI 2-19, 2-20

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

É aplicável aos membros do Conselho de Administração, diretores estatutários e não estatutários, integrantes do Conselho Fiscal (caso instalado) e do Comitê de Auditoria, e demais comitês de assessoramento, estatutários ou não estatutários.

O processo de desenvolvimento das políticas de remuneração e para determinação da remuneração não conta com supervisão. Os estudos e painéis são definidos pelo time de Remuneração e validados com VP/diretor de Pessoas, Cultura & ESG. As considerações de *stakeholders* (incluindo acionistas) relacionadas ao tema são debatidas em reuniões e registradas em ata.

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

A remuneração total poderá ser composta pelos seguintes elementos:

Remuneração fixa: reconhecer e refletir o valor do cargo internamente e externamente, bem como o desempenho individual, experiência, formação e conhecimento do profissional.

Remuneração variável (curto prazo): premiar o atingimento e superação de metas da Companhia e individuais, alinhadas ao orçamento, Planejamento Estratégico e mercado.

Remuneração variável (longo prazo): (a) reforçar nossa capacidade para atrair e reter talentos; (b) alinhar os interesses dos colaboradores aos interesses de nossos acionistas; (c) compartilhar riscos e ganhos com nossos colaboradores; e (d) balancear as formas de remuneração a curto e longo prazo, visando a continuidade dos negócios.

Benefícios: promover benefícios assistenciais compatíveis com as práticas do mercado.

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

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

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

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

Remuneração total anual GRI 2-21

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

[1] Remuneração individual é a soma de todos os componentes da remuneração total anual por pessoa, incluindo salários-base, remunerações variáveis, bonificações, comissões, programas de participação nos resultados e programas de ações e opção de compra de ações.
[2] Mediana é o percentil 50 do conjunto de dados - remunerações individuais - ordenados.
[3] Racional de cálculo: maior remuneração individual dividida pela mediada das remunerações individuais.
[4] A variação percentual é obtida pela razão da remuneração individual entre um ano e o ano imediatamente anterior. Aplicável à maior remuneração individual e à mediana das remunerações individuais.
[5] Racional de cálculo: razão da variação percentual da maior remuneração individual dividida pela razão da variação percentual da mediana das remunerações individuais.
[6] Dados históricos não conclusivos.
[7] A Companhia passou por variações estruturais decorrentes de M&A e incorporações entre os anos de 2022 e 2024.
[8] Razão indisponível por ausência de dados em 2022.

Proporção do salário mais baixo[1], por gênero, comparado ao salário mínimo[2] por local significativo de operação[3]

GRI 202-1

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

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

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

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

Comitê de Remuneração

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

O Conselho de Administração é o responsável por fixar as remunerações globais dos administradores da Companhia, dos membros do Conselho Fiscal (quando instalado) e dos comitês, assim como as remunerações mensais de seus membros e da Diretoria. Em conjunto com o Comitê de RH, o CA determina a alocação de cada parte da remuneração. Entre elas, estão as remunerações fixa, variável e baseada ou referenciadas em ações e os benefícios.

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

Seleção de executivos

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

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

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

Diversidade na alta liderança

GRI 405-1

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

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

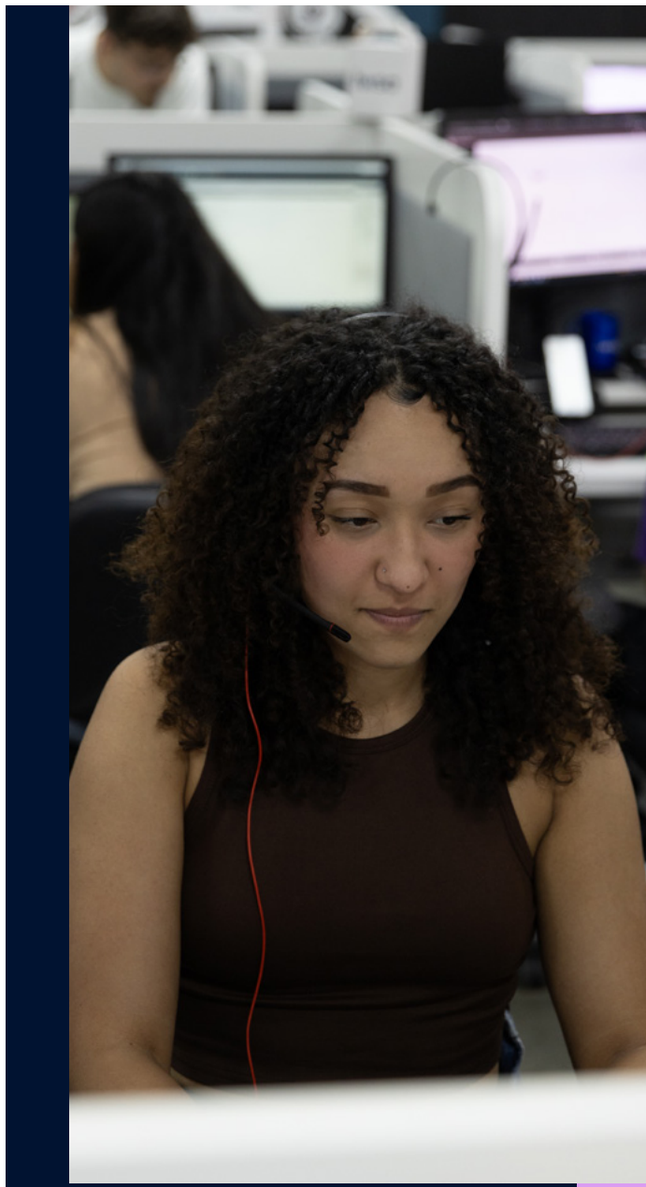
Em relação à diversidade, ainda não existem critérios específicos estabelecidos para a eleição de membros do Conselho de Administração. No entanto, a CVM aprovou a proposta da B3 para modificar o regulamento de emissores para a inclusão de temas de ESG, incluindo diversidade. Existem, também, alguns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

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

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

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

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



Ética e integridade

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

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

Nossas políticas são aplicáveis a todas as empresas da LWSA e norteiam nossa atuação, que é estruturada em pilares inegociáveis de compromissos políticos para garantia e proteção aos direitos humanos, respeito à livre associação, aos direitos das crianças e adolescentes, à diversidade, ao combate à corrupção e a qualquer forma de discriminação e preconceito. Temos a preocupação de manter em nossas políticas a plena garantia da responsabilidade social, inclusive em nossas unidades de negócio.

Estes compromissos estão baseados:

Na Declaração Universal de Direitos Humanos:

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

No Pacto Global da ONU:

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

Dessa forma, nos comprometemos a integrar princípios universais em áreas como direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção em nossas estratégias e operações, para promover práticas comerciais responsáveis e sustentáveis.

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

Contamos com um Código de Ética e Conduta (leia mais no site https://canalconfidencial.com.br/lwsa/) e com uma Política de Transações com Partes Relacionadas e Conflitos de Interesse, que estabelecem regras de comportamento e conduta para atender exigências legais, ao mesmo tempo em que reforçam os princípios de transparência, lealdade e idoneidade dos administradores e colaboradores da LWSA. Essas políticas asseguram que as decisões envolvendo transações com partes relacionadas e situações com potenciais conflitos de interesses sejam tomadas com total transparência e sempre com foco nos nossos interesses e nos das nossas controladas e acionistas. O objetivo é evitar que qualquer decisão seja tomada com o intuito de conferir benefícios privados à administração, colaboradores, pessoas ou entidades relacionadas.

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

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

Os membros do Conselho de Administração também atuam como membros integrantes dos diferentes comitês instalados. A nomeação a estes comitês é aprovada em reunião do Conselho de Administração e comunicada ao mercado, podendo ser consultada no site de relações com investidores da LWSA.

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

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

Auditorias sobre padrões éticos

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

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

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

Relação com o poder público e órgãos reguladores

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

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

Código de Ética e Conduta

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

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

Como forma de garantir aderência ao Programa, espera-se, nesta avaliação, a nota mínima de 80% de acerto nos resultados para que o colaborador tenha sua validação de aceite confirmada. Para os parceiros de negócios das unidades e fornecedores, há uma cláusula padrão de aceite ao Código de Ética e Conduta do grupo em seus contratos.

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

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

Canal de denúncia

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

Canal de Denúncias LWSA:

Telefone: 08005913128
Site: http://canalconfidencial.com.br/lwsa/

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

1. Reporte ao Canal de Denúncias;
2. Análise externa da denúncia, com classificação do impacto do relato em baixo, médio ou alto;
3. Investigação pela área de *Compliance*;
4. Instalação do Comitê de Ética e Conduta;
5. Análise da denúncia e tomada de decisão para possível gestão de consequências.

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

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

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

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

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

Controle fiscal e transparência

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

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

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

A gestão de passivos fiscais é realizada com foco na aplicação correta da legislação tributária, contando com o suporte de escritórios especializados e com monitoramento regular por parte do Comitê de Auditoria, dada a complexidade do ambiente tributário brasileiro. Mantemos sistemas e rotinas de controles internos alinhados com as melhores práticas de mercado, realizando revisões e atualizações periódicas para corrigir eventuais deficiências sistêmicas. Além disso, implementamos ações contínuas para assegurar a conformidade e a operacionalização eficaz dos processos.

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

Gestão de riscos

GRI 205-2

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

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

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

Em cada decisão, consideramos os benefícios, os aspectos negativos e os riscos atrelados, mensurando a relação entre impacto e mitigação, para desenvolvermos planos de contingência e de continuidade adequados aos nossos negócios. A estrutura de gerenciamento de riscos e controles internos estabelece conceitos fundamentais, que asseguram uma atuação uniforme da 2° linha de defesa. A metodologia utilizada está alinhada ao *framework* de controles internos proposto pelo *Committee of Sponsoring of Organizations of the Treadway Commission* (COSO). As recomendações do COSO, bem como seu cumprimento e observância, são amplamente praticadas e tidas como modelo e referência no Brasil e na maioria dos países do mundo.

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

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

Os quatro componentes para atingimento dos objetivos são:

AMBIENTE INTERNO:

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

FIXAÇÃO DE OBJETIVOS:

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

IDENTIFICAÇÃO DE EVENTOS:

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

AVALIAÇÃO DE RISCOS:

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

Avaliação de riscos

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

Liquidez:
Honrar as obrigações financeiras.

Estratégico:
Relacionado às diretrizes estratégicas da Organização.

Operacional:
Falhas em processos, sistemas ou pessoas.

Compliance:
Cumprimento de regulamentos e normas.

Financeiro:
Impacto financeiro na Empresa.

Reputação:
Danos à imagem da Empresa.

Segurança da informação:
Proteção de dados e informações.

- **Resposta a risco:** as respostas incluem evitar, reduzir, compartilhar ou aceitar os riscos. Ao considerar a própria resposta, a administração avalia o efeito sobre a probabilidade, o impacto, bem como custos e benefícios.

- **Atividades de controle:** ações que podem ter natureza preventiva ou detectiva e que abrangem uma série de atividades manuais e automáticas, como autorizações a aprovações, verificações, reconciliações e revisões de desempenho do negócio;

- **Informação e comunicação:** processo contínuo e interativo de proporcionar, compartilhar e obter as informações importantes e de qualidade originadas tanto de fontes internas quanto externas, para apoiar o funcionamento do controle interno;

- **Atividades de monitoramento:** utilizam avaliações contínuas, independentes, para se certificar da presença e do funcionamento de cada um dos cinco componentes de controles internos.

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

- **Identificação:** identificar os riscos inerentes aos processos da Empresa;

- **Priorização:** avaliar a exposição dos riscos identificados e priorizar a atuação;

- **Resposta ao risco:** definir respostas para os riscos, de acordo com o apetite da Empresa;

- **Monitoramento:** monitorar continuamente o ambiente de controle; e

- **Reporte:** manter os diretores informados sobre os riscos e ambiente de controle.

Risco de corrupção

GRI 205-2

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

Para evitar exposição a riscos relacionados a atos de corrupção, nosso Código de Ética e Conduta aborda tópicos relacionados à Lei 12.486/2013 (Lei Anticorrupção). Contamos, ainda, com regimentos internos e políticas – como a de Conflito de Interesses e Partes Relacionadas. Ainda como reforço de nossa governança ligada a esse tema, foi criada a Política de Brindes e Doações. Tais documentos estão disponíveis a todos os colaboradores, parceiros de negócio e fornecedores.

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

100% dos membros
do órgão de governança e colaboradores de todas as categorias profissionais foram comunicados e treinados com relação ao Código de Ética e Conduta em 2024.

Contencioso e reparação de impactos negativos

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

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

Em todos os processos, há a realização de levantamento do ocorrido e análise técnica para eventual correção de erro. Os processos mais relevantes da Companhia são levados para a Diretoria, Vice-Presidência e, eventualmente, para a Presidência. Os processos, em sua maioria, são públicos.

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

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

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

A eficácia dos nossos canais de atendimento é medida por KPIs, em que cruzamos a ótica interna com a pesquisa de satisfação do atendimento, medida em três pilares:

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

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

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

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

Segurança da informação

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

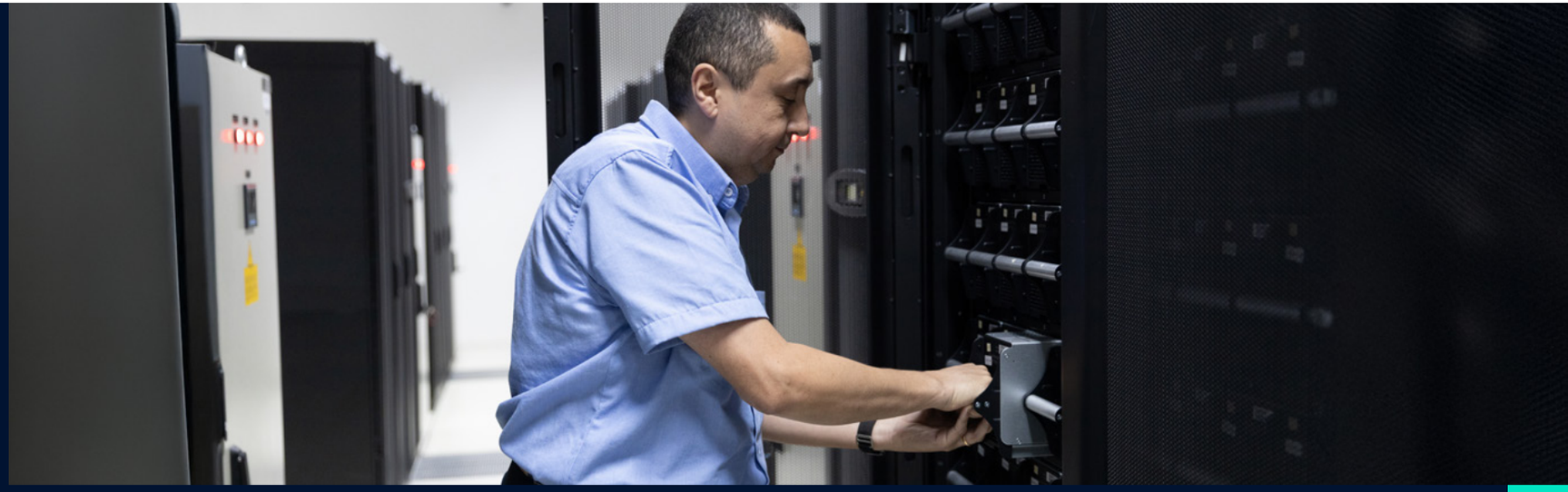
Temos uma grande preocupação com segurança, que faz parte do nosso negócio e do nosso DNA, sendo grande diferencial frente à concorrência. Investimos constantemente em processos e temos uma trajetória bem-sucedida nesse sentido.

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

A Segurança da Informação (SI) é uma questão crítica e um tema central para nós. Adotamos rígidos protocolos e investimos em tecnologias para mantermos nossas operações no mais alto nível de segurança, visto que somos uma Organização alvo de ataques de *hackers*, pela nossa presença e natureza dos serviços prestados.

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

Os controles internos também garantem a disponibilidade de todos os serviços críticos e essenciais para a continuidade das nossas operações. Realizamos testes periódicos em sistemas para assegurar e garantir os processos de recuperação.



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

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

A governança de segurança da informação é estruturada com base em comitês multidisciplinares, que têm a responsabilidade de tomar decisões estratégicas alinhadas às melhores práticas reconhecidas, como a ISO 27001 e o NIST. A adoção de padrões abertos, como CIS Controls e OWASP, assegura a interoperabilidade dos sistemas e o cumprimento dos requisitos regulatórios. Além disso, mantemos canais formais para o reporte de preocupações relacionadas a segurança da informação, em conformidade com o GRI 2-26.

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

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

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

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

A estrutura tecnológica conta com um conjunto robusto de ferramentas, que garante a segurança da informação em todas as camadas operacionais. Utilizamos *Endpoint Detection and Response* (EDR) para monitoramento avançado de ameaças em *endpoints* e *Mobile Device Management* (MDM) para a gestão centralizada de dispositivos móveis, assegurando políticas de segurança e *compliance*. A proteção de dados em ambientes *cloud* é reforçada com a implementação do *Cloud Access Security Broker* (Casb), enquanto o controle contra vazamento de dados sensíveis é feito por meio do *Data Loss Prevention* (DLP). As credenciais de acesso são armazenadas em cofres de senhas com criptografia robusta, e as aplicações web são protegidas contra ataques (como injeção SQL e XSS) por meio do *Web Application* Firewall (WAF). A estratégia de *Zero Trust Network* é aplicada por meio da microssegmentação, reduzindo a superfície de ataque. Além disso, a segurança em aplicações é assegurada por meio de testes estáticos (Sast) e dinâmicos (Dast), garantindo a detecção precoce de vulnerabilidades.

Certificações e auditorias:

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

Programas e boas práticas complementares:

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

Estrutura do time de Segurança:

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

Privacidade de dados

GRI 418-1

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

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

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

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

Utilizamos ferramentas robustas e reconhecidas de mercado que evitam acessos indevidos, extravio de dados, proporcionam medidas de contingência, sistemas anti DDoS, Firewalls, EDR, ferramentas de monitoramento ativo e equipe de resposta a incidentes altamente treinada para os diversos cenários, onde passam por treinamentos periódicos e testes internos.

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

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

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

Em nossa Política, são detalhados os tipos de dados que são coletados, utilizados e compartilhados, além de estarem definidas as medidas de segurança implementadas para proteção dos dados. Isso inclui, mas não se limita, à criptografia e à segurança física. Esses documentos estão limitados ao relacionamento da LWSA com os seus clientes. Com isso, a Organização assegura que todas as práticas de proteção de dados estejam em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

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

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

Treinamentos anuais
de LGPD são obrigatórios para todos os colaboradores.

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

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

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

Em termos de leis de proteção de dados, as áreas acima indicadas atuam de forma ágil e efetiva para prevenir, mitigar e corrigir necessidades que causem impactos ao nosso ecossistema, para se adequar internamente a essas leis.

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

Prestadores de serviço

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

Treinamentos de colaboradores voltados à LGPD

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

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

Certificação

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

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

Inteligência artificial

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

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

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

Inovação

GRI 3-3 Tema material: Inovação e tecnologia

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

O *chapter* nasce como um *hub* de conhecimento técnico, em que desafios comuns são discutidos em conjunto e a inovação se torna mais acessível a todas as unidades da LWSA. Na prática, isso significa ganho de escala, maior velocidade no desenvolvimento de soluções, padronização de módulos tecnológicos e, acima de tudo, um ecossistema mais coeso e preparado para entregar ainda mais valor aos nossos clientes. O tema Inteligência Artificial está no centro das discussões, visando o uso com segurança, eficiência e custo competitivo, potencializando produtividade sem comprometer qualidade.

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

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

Nosso trabalho em Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PDI) visa atender às necessidades do mercado – de eficiência operacional e redução de custos –, mas também contribuir para uma economia mais sustentável. Isso inclui soluções que reduzem o impacto ambiental de operações, nossas e de clientes.

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

Confira algumas das tecnologias e práticas desenvolvidas:

- **Transformação de dados em decisão:** o Bling lançou ferramenta que oferece uma visão completa e integrada das operações para empresas, com dados atualizados continuamente e painéis interativos, sem a necessidade de usar ferramentas externas.

- **IA para a experiência do cliente:** a Octadesk lançou o WOZ, que fornece respostas rápidas e contextualizadas, além de melhorar a compreensão do cenário do cliente. Empresas podem escolher o tom de voz adequado para cada interação, humanizando a experiência de atendimento.

- **Computação em nuvem:** o uso de serviços de hospedagem e computação em nuvem, como os oferecidos pela Locaweb, permite que as empresas reduzam a necessidade de manter grandes *data centers* próprios, que são intensivos em energia. A centralização em *data centers* mais eficientes pode resultar em uma menor pegada de carbono.

- **Eficiência energética nos *data centers*:** a Locaweb possui *data centers* com infraestrutura que busca maximizar a eficiência energética, reduzindo o consumo de energia e, consequentemente, as emissões de CO_2 associadas.

- **Soluções de e-commerce e marketplace:** empresas sob o guarda-chuva da LWSA, como a Tray, oferecem plataformas de e-commerce que otimizam o processo de venda e logística, potencialmente reduzindo desperdícios e melhorando a eficiência operacional, o que pode contribuir para práticas de negócio mais sustentáveis.

- **Logística inteligente:** Melhor Envio, parte do ecossistema LWSA, fornece soluções que podem otimizar a logística de entrega, reduzindo distâncias percorridas e, por consequência, as emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE).

RELACIONAMENTO COM *STAKEHOLDERS*

Mapa de *stakeholders*

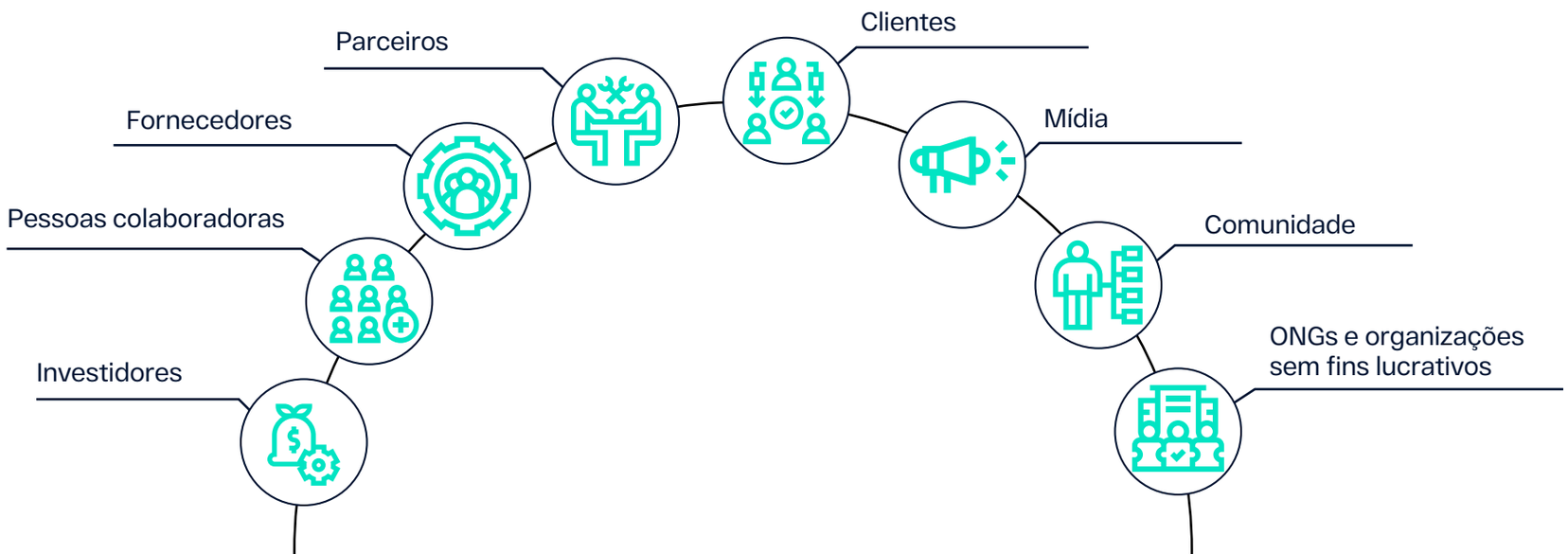
GRI 2-29

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

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

- **Acionistas pessoa física ou jurídica:** acionistas ou potenciais acionistas que compram nossas ações no mercado com o intuito de receber retorno financeiro.
- ***Sell sides:*** instituições que cobrem nossas ações e estudam profundamente a tese para gerar relatórios com opiniões e projeções sobre o comportamento das nossas ações. O foco são seus clientes – pessoas físicas e investidores institucionais.
- ***Buy sides:*** fundos de investimento ou gestoras de capital que estudam de maneira completa a ação com o intuito de ter retorno financeiro significativo para as pessoas ou empresas cujo dinheiro eles administram.

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



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

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

Gestão de pessoas

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

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

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

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

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

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

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

3.606
colaboradores distribuídos em diversas regiões do Brasil, nos modelos presencial, remoto e híbrido.

Atração e retenção

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

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

Implementamos estratégias de remuneração competitivas, complementadas por benefícios atrativos, programas de reconhecimento alinhados ao desenvolvimento profissional. Realizamos análises periódicas para identificar os principais fatores que levam à saída dos colaboradores, utilizando ferramentas como entrevistas de desligamento e *dashboards* para monitoramento de indicadores-chave. Com base nesses dados, adotamos ações corretivas e estratégias de melhoria contínua para abordar as questões identificadas, promovendo um ambiente de trabalho mais atrativo e alinhado às expectativas dos colaboradores.

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

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

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

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

Além disso, quando falamos sobre a contratação de talentos, trabalhamos no mapeamento de necessidades futuras de contratação, identificando competências e habilidades essenciais e necessárias para impulsionar o sucesso do negócio. Também desenvolvemos parcerias estratégicas com instituições educacionais, organizações profissionais e outras entidades relevantes para desenvolver ativamente novos pools de talentos. Essas parcerias podem incluir programas de estágio, projetos de pesquisa conjunta, participação em eventos acadêmicos e profissionais, entre outras iniciativas.

Por meio de ações estratégicas, demonstramos o nosso compromisso de reduzir a rotatividade, minimizar a perda de capital intelectual e humano e reforçar nossa capacidade de atrair talentos, promovendo e incentivando um ambiente de trabalho inclusivo e em sintonia com os nossos valores. Essas práticas demonstram o compromisso da Empresa com os princípios de ESG, evidenciando sua dedicação à responsabilidade social corporativa e à busca incessante pela excelência em suas ações e resultados.

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

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

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

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

4,3/5
no Glassdoor.

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

Avaliações de desempenho e processos de *feedback*

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

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

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

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

Temos um processo de Gestão de Performance estruturado, composto por etapas que alinham os objetivos individuais aos estratégicos da Organização, orientam as tomadas de decisão e promovem o desenvolvimento contínuo dos colaboradores. Ao longo do processo, são definidos objetivos claros e mensuráveis para cada colaborador, alinhados aos objetivos estratégicos da Empresa, proporcionando uma base sólida para a Avaliação do Performance.

A Avaliação de Performance, realizada anualmente para todos os colaboradores, tem como objetivo avaliar o seu desenvolvimento com base nas competências necessárias, de acordo com a complexidade de cada cargo, para garantir nosso sucesso.

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

Programas de estágio e trainee

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

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

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

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

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

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

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

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

Em 2024, também foram realizados dois workshops para o desenvolvimento das lideranças dos trainees. Os conteúdos, em sua maioria, são facilitados por uma consultoria externa e alguns com recursos internos. No ano, realizamos investimentos em (trilha de desenvolvimento, brindes, premiação para os projetos, cerimônia de encerramento, entre outros). O Programa deve ser revisto e passar por mudanças a partir da 7° edição, prevista para começar no primeiro semestre de 2026, para alcançar maior efetividade na trajetória desses novos profissionais, de forma a desenvolver e identificar os potenciais talentos para que ocupem posições estratégicas no nosso ecossistema.

10 trainees
concluíram a formação.

24 encontros
com mentores e sponsors.

Ambiente de trabalho

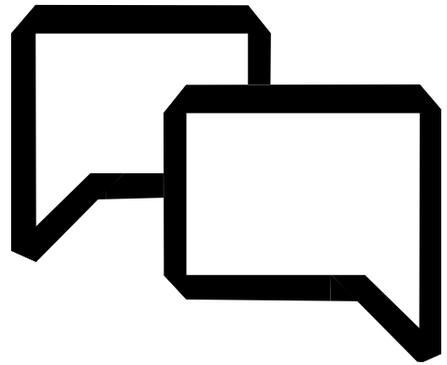
Temos como meta aumentar o nível de satisfação dos nossos colaboradores (eNPS), garantindo que tenham a melhor experiência possível na LWSA.

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

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

Com base nos resultados obtidos nas pesquisas, traçamos planos de ação voltados a promover ainda mais transparência sobre plano de carreira e benefícios, estratégia de negócios e demos os direcionamentos para o início de um projeto de cultura corporativa, que, em 2025, terá como foco a definição do DNA da LWSA no cenário pós-aquisições e após a simplificação das marcas, pautado por valores e comportamentos similares para todas as nossas áreas de negócio.

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



Benefícios e PPR

GRI 2-30, 401-2

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

Benefícios gerais:

- Plano médico
- Plano odontológico
- Vale-refeição
- Auxílio-creche[1]
- Vale-transporte
- Plano de Participação nos Resultados (PPR)[1]
- Licença maternidade e paternidade[1]
- Bolsa-auxílio para *home office* para colaboradores com contrato híbrido ou remoto
- Seguro de vida em grupo
- Wellhub com mensalidade reduzida e opção de *family members*
- Férias&Co
- Plano de saúde pet Flockr[3] (desconto em todos os planos)

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

- Cortesias em produtos LWSA[3]

Benefício exclusivo aos colaboradores que frequentam a sede da LWSA:

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

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

- Carro custeado pela Companhia.

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

- Carro custeado pela Companhia.

Benefício exclusivo aos colaboradores Bling[2]:

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

[1] Benefícios que não são válidos para estagiários.
[2] Benefícios que não são válidos para contratos temporários e estagiários.
[3] Benefício não é válido para todas as unidades.

Licença-maternidade/paternidade, por gênero

GRI 401-3

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

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

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

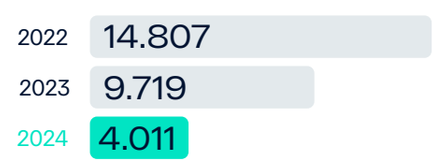
Capacitações e treinamentos

GRI 404-1, 404-2

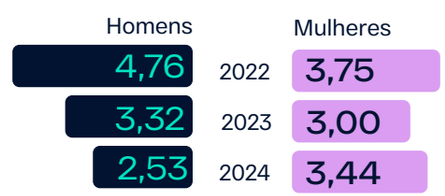
Estimulamos o aperfeiçoamento de competências dos nossos colaboradores e o crescimento profissional de cada um deles. Para isso, oferecemos uma variedade de programas de capacitação e desenvolvimento profissional, o que inclui treinamentos internos, workshops, cursos externos e programas de mentoria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

Média de horas de capacitação por empregado, por gênero

Total de horas de Treinamento



Média de horas de Treinamento



Média de horas de capacitação por empregado, por categoria funcional

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

Executamos diversos programas de desenvolvimento de colaboradores, cujo impacto é mensurado com a verificação da permanência do participante na Companhia e se ele passou por promoções ou movimentações internas. Destacamos os seguintes programas:

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

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

Quero Ser Dev: referindo-se aos "devs", os desenvolvedores de software, este Programa tem como objetivo formar pessoas nas tecnologias da LWSA, fortalecer o compromisso com a diversidade, impulsionar carreiras, proporcionar à comunidade acesso a um desenvolvimento de qualidade e disseminar a nossa cultura. Em 2024, foi realizada a 9°edição, com uma turma de 15 pessoas, das quais sete foram admitidas e permanecem conosco, na LWSA.

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

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

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

Heroes Guide: Programa que visa impulsionar a carreira de desenvolvedores do time de Engenharia de Produtos da Locaweb, tornando cada colaborador protagonista da sua própria carreira, por meio de um processo autônomo, dinâmico e alcançável. Contempla sete níveis de carreira, desde analista I até líder técnico II. É realizado em ciclos contínuos, com duração média de 12 semanas em cada ciclo. O primeiro ocorreu em 2021 e, até fevereiro de 2025, foram realizados 14 ciclos do programa.

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

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

Desenvolvimento de lideranças

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

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

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

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

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

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

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

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

Parcerias com instituições de ensino

Para impulsionar a inovação, o conhecimento e o crescimento sustentável, além de gerar acesso aos colaboradores a perspectivas e conhecimentos externos, atuamos junto a consultorias e instituições de ensino para desenvolver programas de treinamento conjuntos, adaptados às nossas necessidades específicas e aos interesses dos funcionários.

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

As parcerias educacionais firmadas pelo time de Desenvolvimento Organizacional buscam proporcionar opções de desenvolvimento com instituições de ensino externas oferecendo descontos e condições exclusivas para nosso time.

Essa iniciativa fortalece nosso relacionamento com o meio acadêmico, gerando oportunidades de projetos de pesquisa, estágios, trainees e atividades de responsabilidade social corporativa. Esses esforços agregam benefícios para a LWSA, os colaboradores, a comunidade acadêmica e a sociedade.

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

Remuneração e igualdade salarial

GRI 2-30

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

Diante da meta estabelecida em 2023, de atingirmos a igualdade salarial na Companhia, demos sequência, em 2024, à identificação dos cargos que mais influenciam as diferenças salariais e estratégias para alinhar discrepâncias, considerando variáveis como gênero, raça, tempo de empresa e desempenho, em linha com o que dispõe a Lei 14.611/2023 sobre a igualdade salarial e de critérios remuneratórios entre mulheres e homens.

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

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

99%
dos colaboradores abrangidos pela convenção coletiva de trabalho.

36%
das mulheres na LWSA ocupam cargos de liderança.

Diversidade e inclusão

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

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

Realizamos transformações estruturais no recrutamento e na gestão de talentos, a partir de ações afirmativas para ampliar a representatividade em nossa equipe e fomentar a equidade em nosso ambiente de trabalho. Treinamentos, ações educativas e campanhas internas e externas com colaboradores e líderes complementam nossas iniciativas.

A I&D também está presente na nossa Política de Responsabilidade Socioambiental, publicada em 2022, aplicada a todas as unidades de negócio. Reforçamos, neste documento, o incentivo à diversidade de gênero, etnia, crença, opinião política, nacionalidade, origem social, orientação sexual, assim como de pessoas com deficiências e de faixas etárias distintas. Proibimos qualquer comportamento discriminatório, do processo seletivo ao fim do vínculo, seja esse por rescisão, demissão ou aposentadoria.

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

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

Étnico-racial:

8º lugar

LGBTQIAPN+:

10º lugar

Mulher:

22º lugar

Esses resultados são especialmente significativos, considerando que apenas 4% das empresas certificadas pela GPTW em todo o Brasil conquistam um lugar nos rankings de diversidade. Para nós, esse reconhecimento reforça que estamos no caminho certo: promovendo um ambiente cada vez mais plural, respeitoso e representativo.

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

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

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

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

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

Comitê de Inclusão e Diversidade

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

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

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

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

Ação social organizada pela Frente de Mulheres:

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

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

Outras ações organizadas pela Frente de Mulheres:

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

Ações realizadas pela Frente de Culturas e Origens:

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

Ações realizadas pela Frente LGBTQIAPN+:

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

Ações realizadas pela Frente PcD:

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

Ações realizadas pela Frente de Masculinidades:

- Conteúdo Novembro Azul: Men Box.

Ações realizadas pela Frente de Gerações:

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

Saúde e segurança

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

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

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

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

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

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

Temos na Companhia um ambulatório com técnica de enfermagem do trabalho, que presta atendimento aos colaboradores em horário comercial, realizando exames simples (pressão arterial e glicemia), curativos e encaminhamento para unidades médicas quando necessário, além de preencher planilha de atendimento geral. Por meio de planilha de acompanhamento de atendimentos ambulatoriais, tiramos a métrica de quais são os principais problemas enfrentados pelos colaboradores e, assim, planejarmos ações de saúde e segurança. Temos a Cipa (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio), para a qual os trabalhadores podem relatar ocorrências e o próprio técnico em segurança do trabalho, que sempre está disponível para ouvir os colaboradores.

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

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

Sobre comitês formais de saúde, temos reunião mensal com a Cipa, para discussão de temas de saúde e segurança do trabalho em geral. A responsabilidade do presidente é convocar os membros para a reunião, coordenar as reuniões, manter o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) informado sobre os trabalhos da Cipa e delegar funções ao vice-presidente. O vice-presidente substitui o presidente quando este não puder estar presente, delega atribuições aos membros da Cipa e divulga as decisões da Cipa a todos os trabalhadores do estabelecimento, por meio de atas, relatórios ou outros. Já o secretário deve acompanhar as reuniões e redigir as atas, enviar as convocações das reuniões e outras funções que lhe forem atribuídas.

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

Relacionamento com o cliente

GRI 3-3 Tema material: Experiência do cliente

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

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

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

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

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

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

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

Perfis dos clientes

GRI 2-6, 3-3

Em 2024, 695 mil clientes ativos utilizaram nosso ecossistema de soluções. São principalmente pequenas e médias empresas que operam em vários setores da economia. Esses clientes se beneficiam de nossos serviços em uma ou mais frentes de negócios, conforme descrito na tabela abaixo.

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

Canais de atendimento

GRI 3-3 Tema material: Experiência do cliente

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

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

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

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

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

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

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

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

Além do *feedback* dos nossos clientes, coletado em nossa pesquisa de satisfação e NPS, fazemos o uso de inteligência artificial para analisar os contatos que ocorrem em chat e WhatsApp, para nos apontar oportunidades de melhoria em nosso atendimento e produtos. A partir disso, dentro do nosso time de Qualidade, endereçamos as oportunidades para as áreas responsáveis.

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

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

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

Promoção do empreendedorismo

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

Principais programas voltados ao empreendedorismo:

- **Octa Ensina:** plataforma de aprendizagem da Octadesk lançada em 2025, focada no desenvolvimento de equipes de atendimento. Oferece conteúdos práticos, como treinamentos, webinars e materiais para aprimorar a experiência do cliente. É uma forma de as empresas investirem no conhecimento e desenvolvimento de seus funcionários, especialmente aqueles envolvidos com atendimento ao cliente.

- **Escola de *E-commerce*:** disponibiliza um portal de conteúdos gratuitos para PMEs, com mais de 1.800 artigos e 480,8 mil acessos mensais. Conforme o cliente evolui em sua jornada de descoberta e aprendizado, começamos a apresentar a Tray e todo o seu ecossistema, fortalecendo nossa inteligência de vendas.

- **Cursos exclusivos para clientes:** juntamos nossa plataforma de cursos práticos, o E-Tray, e nossa plataforma de cursos estratégicos, o E-comClass, para proporcionar o conhecimento que o cliente precisa para ter sucesso.

- **Conexão KingHost:** é uma plataforma gratuita de conteúdos *on demand* voltada para empreendedores e profissionais de tecnologia que desejam evoluir seus projetos online. Criado em 2012 como evento presencial, tornou-se online em 2015. Em 2024, mais de 2 mil novas pessoas se inscreveram e mais de 800 conteúdos foram assistidos.

Materiais educativos lançados em 2024

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

A Octa Ensina
oferece conteúdos práticos, como treinamentos e webinars.

+2 mil
novas pessoas inscritas e 800 conteúdos assistidos na Conexão KingHost.

Cadeia de fornecedores

Todos os nossos potenciais fornecedores e prestadores de serviços têm acesso às mesmas informações durante os processos de cotação e/ou concorrência. Além disso, nossas relações devem contemplar os interesses legítimos dos envolvidos, sempre baseados em parâmetros técnicos, não sendo admitidas vantagens obtidas por meio da manipulação de informação ou de intimidação, coerção, coação, constrangimento ou qualquer criação artificial indevida de dependência da outra parte envolvida, sejam práticas de concorrência desleal ou situações caracterizadas como conflito de interesses com os nossos negócios.

Conheça Seu Parceiro (CSP): como suporte para a tomada de decisão da contratação de fornecedores estratégicos, utilizamos a metodologia *Know Your Supplier* (KYS). Através de uma plataforma específica, são submetidos relatórios comercial, financeiro e de *compliance*. Assim, as homologações consideram não apenas esses indicadores, mas também os três pilares de ESG, que incluem uma postura ética e socialmente responsável, de modo a afastar favorecimentos e privilégios nas relações que estabelecemos.

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

Para assegurar a isenção e a transparência, como regra geral, vedamos a participação de colaboradores, em processos decisórios de contratação de fornecedores e prestadores de serviços, com empresas que tenham, como sócios ou dirigentes, pessoas com as quais tenham parentesco.

Relacionamento com a comunidade

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

A partir do nosso espaço de atuação, temos investido em ações que unem a tecnologia à promoção do empreendedorismo, à inserção no mercado de trabalho e ao desenvolvimento profissional, o que gera impactos não só individuais, mas também para famílias e comunidades. Apoiamos o desenvolvimento do empreendedorismo feminino; temos programas, há muito tempo consolidados e bem-sucedidos, de patrocínio e incentivo às novas ideias.

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

Inclusão digital

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

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

50
jovens impactados

Taxa de conclusão de curso de
80%

Taxa de empregabilidade de
20%

Conexão KingHost

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

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

Dados do projeto no ano

2.033 novos usuários

1.288 matrículas

1.090 usuários ativos

808 aulas concluídas

Diversa Digital

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

Em 2024, foram

920 pessoas inscritas e

155 participantes

TDC +Diversidade

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

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

Resultado:

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

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

Orgulho em Hospedar

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

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

Responsabilidade social

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

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

Nossas premissas	ODS
Educação de qualidade para todas as pessoas	4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE; 8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO; 17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO
Redução das desigualdades sociais	5 IGUALDADE DE GÊNERO; 10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES; 16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES
Promoção do empreendedorismo	1 ERRADICAÇÃO DA POBREZA; 5 IGUALDADE DE GÊNERO; 8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO; 10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES
Inclusão digital: tecnologia é para todas as pessoas	1 ERRADICAÇÃO DA POBREZA; 4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE; 8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO; 9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA; 17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO

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

4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE | 5 IGUALDADE DE GÊNERO | 8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO | 10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES

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

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

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

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

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

Letramento digital na comunidade da Peinha

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

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

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

Confira os módulos da formação:

- Módulo 1: Introdução ao Mundo Digital;
- Módulo 2: Noções Básicas de Hardware e Software;
- Módulo 3: Navegação na Internet e Pesquisa Online;
- Módulo 4: Redes Sociais e Comunicação Digital;
- Módulo 5: Ferramentas Digitais Essenciais;
- Módulo 6: Segurança Digital e Boas Práticas Online;
- Módulo Adicional: Caminhos Profissionais no Mundo Digital.

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

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

GESTÃO AMBIENTAL

Energia

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

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

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

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

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

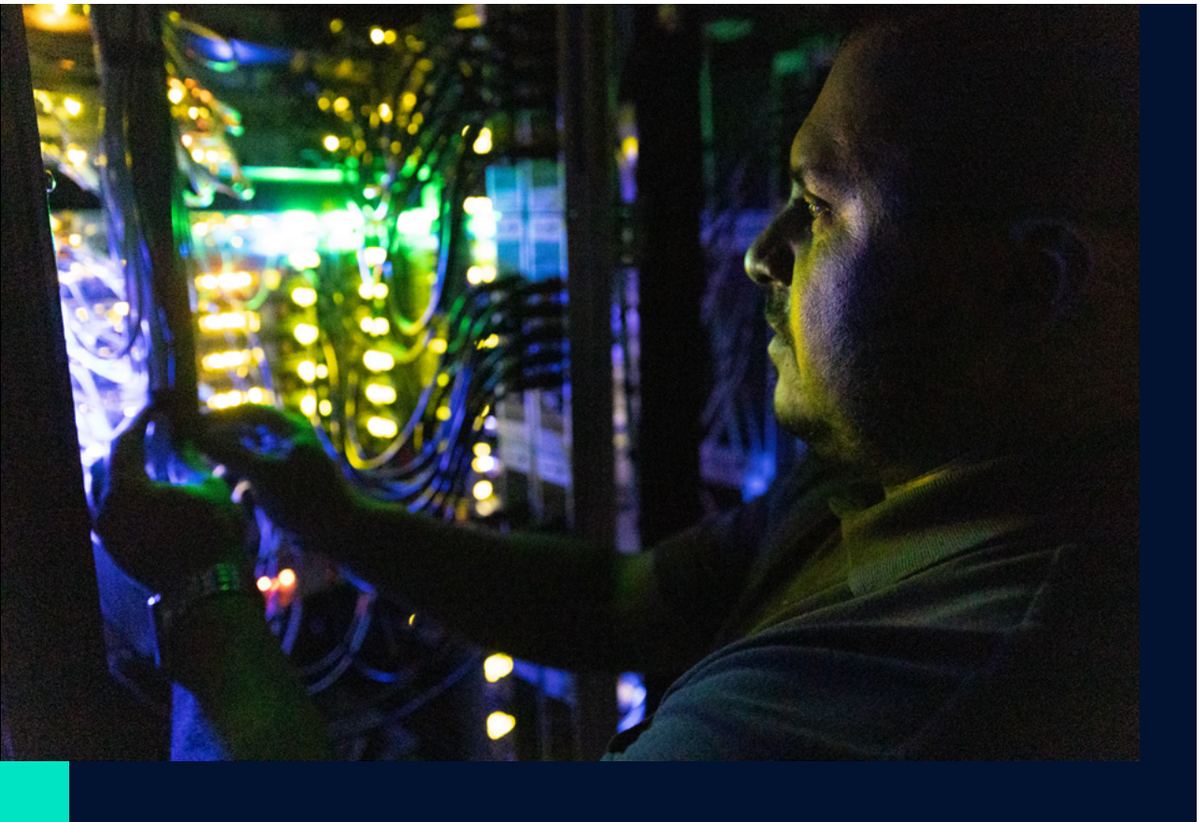
Nos últimos cinco anos, temos reduzido o consumo de energia sem prejuízo para o nosso negócio. Dentre as medidas adotadas, estão a compra de energia elétrica no Mercado Livre de Energia Elétrica (MLEE) e a troca de equipamentos antigos por novos, que possuem maior capacidade e consomem menos energia.

Atualmente, 35,21% das nossas emissões são decorrentes do consumo e geração de energia elétrica. Nosso foco, na gestão do *data center*, é manter a excelência dos processos já existentes. Adotamos boas práticas de manutenção dos equipamentos de infraestrutura para garantir que estejam dentro da sua vida útil. Os relatórios de manutenção preventiva são submetidos a auditorias internas mensalmente. Anualmente, é realizada uma auditoria externa no local, como parte do processo de certificação ISAE 3402 (auditora EY).

Contamos com geradores de energia elétrica movidos a diesel, que proporcionam uma fonte redundante em caso de falha na alimentação principal. Isso garante que o *data center* possa continuar ope-

rando mesmo durante interrupções prolongadas no fornecimento de energia da rede elétrica. Gerentes de TI e Operações de *Data Center* são responsáveis por assegurar que os geradores sejam testados regularmente e mantidos adequadamente, e que estejam prontos para uso em caso de necessidade.

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



Redução de custos

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

De modo geral, uma compra de energia no Mercado Livre possibilita uma economia de 10% a 20% na conta de luz. Além disso, há isenção da cobrança de bandeiras tarifárias. A redução de custos com consumo de energia (Opex) está diretamente relacionada com o balanço financeiro da LWSA, o que envolve uma gama de *stakeholders*. Além disso, a resiliência operacional é fundamental para todas as partes interessadas, podendo criar valor a longo prazo para a Companhia e garantir a continuidade dos negócios, a nossa reputação, a satisfação dos clientes, a estabilidade financeira e a conformidade regulatória.

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

Entendemos que investir em resiliência operacional é fundamental para mitigar riscos e minimizar interrupções. Dessa forma, nossos executivos e acionistas estão envolvidos na tomada de decisões estratégicas relacionadas aos investimentos em infraestrutura de energia de *backup*. Eles podem fornecer o suporte financeiro necessário para garantir que o *data center* tenha os recursos adequados para lidar com interrupções no fornecimento de energia.

Mitigação e adaptação às mudanças climáticas

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

Total de emissões de GEE, por escopo (tCO_2e)

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

Nota[1]: os gases incluídos no cálculo são: CO_2 CH_4, N_2O e HFCs. Considera a combustão estacionária, móvel e emissões fugitivas.
Nota[2]: os gases incluídos no cálculo são: CO_2, CH_4 e N_2O.
Nota[3]: os gases incluídos no cálculo são: CO_2, CH_4 e N_2O. O cálculo das emissões do Escopo 3 iniciou em 2023. A abordagem de consolidação foi a de controle operacional. A metodologia utilizada foi a do Programa Brasileiro do GHG *Protocol*, e foi utilizado o Quinto Relatório de Avaliação (AR5) do IPCC como fonte do GWP. Em 2024 houve a contabilização de duas novas categorias, transporte upstram e bens arrendados.

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

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

Compensação de carbono: mesmo após a redução das emissões internas, pode ser difícil eliminar completamente todas as emissões de carbono. Nesses casos, investimos em projetos de compensação de carbono, como reflorestamento, conservação florestal, captura e armazenamento de carbono, ou financiamento de projetos de energia renovável.

Além disso, fazemos parte da carteira do índice ICO_2 B3, o que demonstra o comprometimento da LWSA com sua eficiência na emissão de Gases de Efeito Estufa (GEE) e na adoção de práticas de gestão que conduzam a uma maior eficiência nessas emissões, contribuindo para o avanço da transição para uma economia de baixo carbono.

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

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

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

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

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

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

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

Impacto do Projeto REDD+ Jari Amapá

117 mil hectares sob gestão;

124 mil tCO_2eq de emissões reduzidas ao ano;

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

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

124 famílias beneficiadas.

CO-BENEFÍCIOS

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

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

2 FOME ZERO E AGRICULTURA SUSTENTÁVEL

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

4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE

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

5 IGUALDADE DE GÊNERO

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

12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS

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

13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA

O Projeto REDD+ Jari Amapá tem o potencial de reduzir 3.450.278 tCO_2eq de emissões de GEE em 40 anos. Os créditos de carbono são gerados pela prevenção do desmatamento total de 79.129 hectares de floresta nativa.

15 VIDA TERRESTRE

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

Fonte: https://biofilica.com.br/projeto-redd-jari-amapa/

CDP

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

A participação no CDP nos possibilita medir o nosso impacto no meio ambiente e obter uma vantagem competitiva perante os fundos de investimentos que pesquisam a nota do CDP antes de investir. Além disso, o CDP conecta acionistas e empresas para alavancar negócios relacionados à mitigação do aquecimento global; mapeia as maiores causas de emissão de gases, estabelecendo um padrão global de relatórios sobre a emissão de gases e o uso de energia; dá transparência às atividades perante clientes e acionistas; e identifica novos riscos na cadeia de valor.

Metas de redução de GEE

É importante notar que, embora a Companhia não apresente metas específicas de redução de emissões, isso não significa necessariamente que não esteja comprometida com a sustentabilidade ambiental. Muitas empresas adotam abordagens mais holísticas para a gestão ambiental, como a implementação de práticas de eficiência energética, investimentos em energia renovável ou programas de reciclagem, mesmo sem estabelecer metas numéricas específicas.

Gestão de resíduos

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

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

- Seguimos uma Política interna de Descarte Seguro que garante o tratamento adequado de todo o nosso hardware. Cada equipamento passa por uma avaliação criteriosa, seguido de um processo rigoroso de sanitização de dados, preservando a confidencialidade e a integridade das informações.
- Avaliamos se máquinas podem ser recondicionadas para serem doadas para instituições de caridade, respeitando nossa Política de Doações e Patrocínios.
- No descarte de *hardwares,* existe um processo de desmagnetização e destruição de discos com defeito ou que não serão mais utilizados/comercializados.
- Realizamos a coleta seletiva de lixo; existem coletores onde os colaboradores podem descartar o plástico, o metal e papel limpo separado do lixo orgânico, fazendo a destinação de forma adequada.
- Eliminamos dados inseridos nas máquinas para impedir quaisquer vazamentos de informações protegidas de clientes e funcionários.

DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL

Desempenho operacional

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

No primeiro ano de consolidação da marca LWSA, tivemos ganhos expressivos em produtividade e conquistamos maior eficiência operacional. A Empresa passou a ter uma visão mais completa de processos, de integração e de eficiência maior com a implantação da nova área de Gestão e Estratégia de Pessoas.

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

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

20%
do segmento de e-commerce brasileiro pertence à LWSA.

4,8%
de crescimento na base de clientes de e-commerce.

193,2 mil
assinantes pagantes da plataforma de e-commerce.

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

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

Principais indicadores operacionais (R$ milhões)

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

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

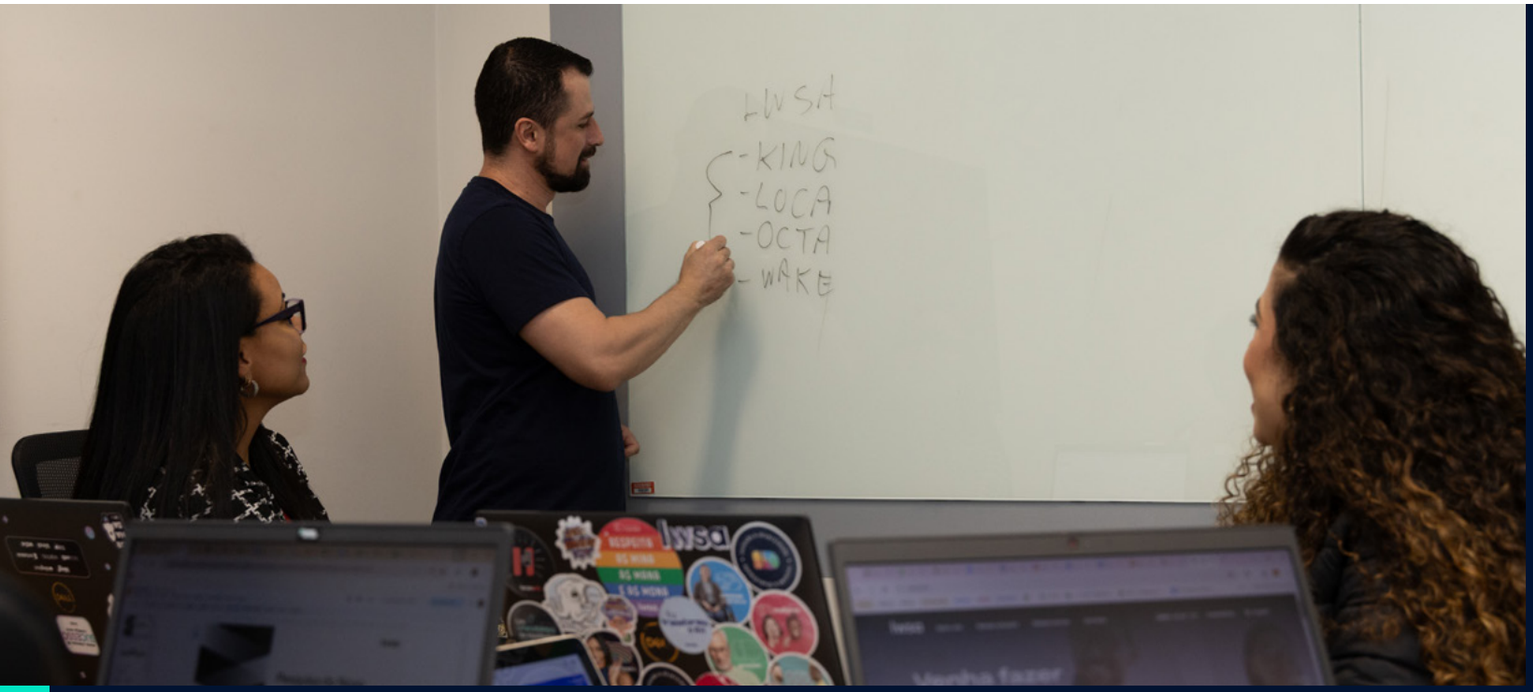
Disponibilizamos, para os nossos clientes PMEs, o *Live Shop*, que possibilita ao cliente fazer *lives* na sua loja, com carrinho integrado e controle total dos produtos diretamente no painel de controle, uma estratégia muito utilizada em países onde o e-commerce está em estágios mais avançados do que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

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

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

Realizamos, ao longo de 2024, o processo de reestruturação da Squid, amplamente debatido com nossos investidores e concluído dentro do próprio ano. Desde então, a Squid tem demonstrado avanços em receita e rentabilidade, trimestre após trimestre. Vale destacar que, no primeiro trimestre de 2025, as bases comparativas estarão devidamente alinhadas para o ecossistema, e, dessa forma, não será mais necessária a divulgação dos resultados Ex-Squid.

Na Wake, nossa operação de plataforma de e-commerce para *enterprises,* em 2024, avançamos na estratégia de captura de novos clientes, trazendo importantes marcas, como Shop2gether, Canal, OQVestir, Blue Man, Adriana Degreas e Inbrands. Estamos expandindo outros segmentos na omnicanalidade, com clientes como Farma Delivery e Soneda, e ampliamos nossos canais de venda e atendimento, homologando mais de 30 agências parceiras. Além disso, desenvolvemos um aplicativo que integra diversos sistemas em uma única solução (Wake U), conectando vendas e operações em tempo real e reforçando o conceito de *real unified commerce* que oferecemos. Passamos a oferecer soluções OMS de forma totalmente integrada para o nosso lojista, contribuindo, assim, para uma jornada mais eficiente em cada etapa do processo de venda.



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

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

Desempenho econômico

GRI 201-1

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

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

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

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

Valor econômico direto gerado e distribuído (R$ milhares)

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

R$ 281,4 milhões

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

15,8%

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

Desempenho por negócio

Destaques:

+8,5%

de receita de ecossistema de e-commerce em 2024.

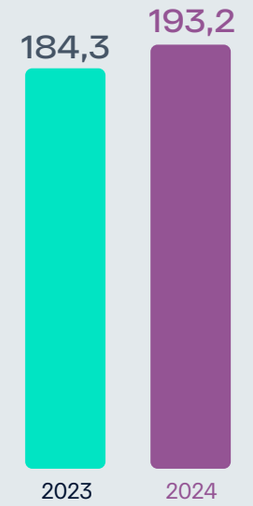
+22,3%

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

Receita operacional líquida | R$ milhões

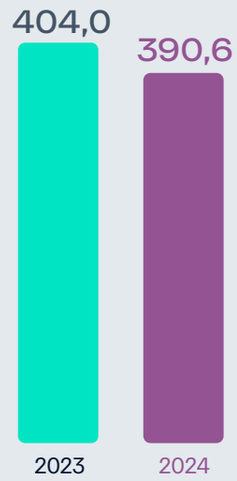
	2023	2024	variação
Commerce	875,2	950,0	8,5%
Participação sobre o Consolidado	67,7%	69,3	1,6 p.p.
BeOnline / SaaS	417,5	420,0	0,6%
Participação sobre o Consolidado	32,3%	30,7	-1,6 p.p.
Receita operacional líquida - Consolidado	1.292,8	1.370,0	6%

Base de assinantes de *Commerce* | em milhares



variação

Clientes Eop – BeOnline/SaaS



variação

ANEXOS

Colaboradores

GRI 2-7

Informações dos empregados por tipo de contrato de trabalho e gênero

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

Informações dos empregados por tipo de trabalho e gênero

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

Informações dos empregados por tipo de contrato de trabalho e região

	Região	2022	2023	2024
Empregados permanentes	Norte	12	19	18
	Nordeste	140	146	127
	Centro-Oeste	68	56	47
	Sul	1.197	1.177	1.037
	Sudeste	2.428	2.415	2.355
	Exterior	1	1	-
	Total	**3.846**	**3.814**	**3.584**
Empregados temporários	Norte	-	-	-
	Nordeste	1	-	-
	Centro-Oeste	-	-	-
	Sul	13	6	3
	Sudeste	32	27	19
	Exterior	-	-	-
	Total	**46**	**33**	**22**
Total	**Norte**	**12**	**19**	**18**
	Nordeste	**141**	**146**	**127**
	Centro-Oeste	**68**	**56**	**47**
	Sul	**1.210**	**1.183**	**1.040**
	Sudeste	**2.460**	**2.442**	**2.374**
	Exterior	**1**	**1**	**0**
	Total	**3.892**	**3.846**	**3606**

Informações dos empregados por tipo de trabalho e região

	Região	2022	2023	2024
Empregados sem garantia de horas	Norte	-	-	-
	Nordeste	8	8	10
	Centro-Oeste	2	3	3
	Sul	156	173	156
	Sudeste	425	427	377
	Exterior	-	-	-
	Total	**591**	**611**	**546**
Empregados em período integral	Norte	12	19	18
	Nordeste	133	138	117
	Centro-Oeste	66	53	44
	Sul	1.054	1.010	884
	Sudeste	2.035	2.014	1.997
	Exterior	1	1	0
	Total	**3.301**	**3.235**	**3.060**

Nota: não há empregados em período parcial.

Informações dos empregados por tipo de trabalho e região

	Região	2022	2023	2024
Total	**Norte**	**12**	**19**	**18**
	Nordeste	**141**	**146**	**127**
	Centro-Oeste	**68**	**56**	**47**
	Sul	**1.210**	**1.183**	**1.040**
	Sudeste	**2.460**	**2.441**	**2.374**
	Exterior	**1**	**1**	**0**
	Total	**3.892**	**3.846**	**3.606**

Diversidade

GRI 405-1

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança por gênero

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

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

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

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

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

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança por PcDs

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

Percentual de empregados por categoria funcional, por gênero

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

Percentual de empregados por categoria funcional, por gênero

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

Percentual de empregados por categoria funcional, por gênero

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

Percentual de empregados por categoria funcional, por faixa etária

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

Percentual de empregados por categoria funcional, por faixa etária

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

Percentual de empregados por categoria funcional, por faixa etária

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

Percentual de empregados por categoria funcional, por cor ou raça

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

Percentual de empregados por categoria funcional, por cor ou raça

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

Percentual de empregados por categoria funcional, por cor ou raça

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

Percentual de empregados por categoria funcional, por cor ou raça

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

Percentual de empregados por categoria funcional, por cor ou raça

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

Percentual de empregados por categoria funcional, por PcDs

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

Percentual de empregados por categoria funcional, por PcDs

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

Percentual de empregados por categoria funcional, por PcDs

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

Percentual de empregados por categoria funcional, por PcDs

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

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

Emissões de GEE

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

Total de emissões de GEE, por escopo (tCO_2e)

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

Notas:
[1]Os gases incluídos no cálculo são: CO_2 CH_4, N_2Oe HFCs. O total das emissões biogênicas de CO_2 foi de 23,94 tCO_2e.
[2]Os gases incluídos no cálculo são: CO_2, CH_4 e N_2O.
[3]Os gases incluídos no cálculo são: CO_2, CH_4 e N_2O. O total das emissões biogênicas de CO_2 foi de 238,65 tCO_2e. Esse é o primeiro ano calculando as emissões de Escopo 3. O ano-base para o cálculo foi 2023, sendo o primeiro ano de cálculo com emissões comparáveis. A abordagem de consolidação foi a de controle operacional. A metodologia utilizada foi a do Programa Brasileiro GHG Protocol, e foi utilizado o Quinto Relatório de Avaliação (AR5) do IPCC como fonte do GWP.

Total de emissões de GEE biogênicas, por escopo (tCO_2e)

Escopo	Categoria	2022	2023	2024
Escopo 1	Combustão estacionária	8,97	11,71	20,62
	Combustão móvel	5,87	12,23	0,89
Escopo 3	Transporte upstream	-	-	145,59
	Viagens a negócios	-	4,40	4,82
	Emissões casa-trabalho	-	234,24	152,97

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

Sumário de conteúdo da GRI

Declaração de uso	LWSA relatou com base nas Normas GRI para o período de 01 de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024
GRI 1 usada	GRI 1: Fundamentos 2021
Norma(s) Setorial(ais) da GRI aplicável(eis)	Não aplicável

Norma GRI	Conteúdo		Página/resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
CONTEÚDOS GERAIS						
A organização e suas práticas de relato						
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1	Detalhes da organização	7			
	2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	3			
	2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	3			
	2-4	Reformulações de informações	A companhia reporta que não foram realizadas reformulações de informações feitas em períodos de relato anteriores.			
	2-5	Verificação externa	3			
Atividades e trabalhadores						
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	10, 82	2-6 b iii) 2-6 c) 2-6 d)	Não aplicável	
	2-7	Informações sobre empregados	60, 75, 104	2-7 c) 2-7 d) 2-7 e)	Não aplicável	
	2-8	Trabalhadores que não são empregados	60, 75			
Governança						
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-9	Estrutura de governança e sua composição	21, 24, 28, 29, 30, 31, 32	2-9-c vi)	Não aplicável	
	2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	21, 24			
	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	21, 24	2-11 b)	Não aplicável	
	2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	21, 24, 26, 27			

Norma GRI	Conteúdo		Página/resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Governança						
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	21, 24	2-13-a ii)	Não Aplicável	Embora a administração conte com o suporte de outras lideranças em seu quadro de colaboradores, a responsabilidade pela gestão dos negócios e dos impactos fica a cargo dos órgãos acima mencionados.
	2-15	Conflitos de interesse	37			
	2-16	Comunicação de preocupações cruciais	21, 24, 26			
	2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	21, 24			
	2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	21, 25			
	2-19	Políticas de remuneração	33			
	2-20	Processo para determinação da remuneração	33	2-20-a iii) 2-20 b)	Não Aplicável	Não há consultores de remuneração atuando nas decisões e estratégia de cargos e salários. É feito internamente pelo time conforme diretrizes e estratégia do negócio. Não há votação para politicas e propostas. A validação dos documentos acontece entre os executivos da área de Pessoas, Cultura e ESG.
	2-21	Proporção da remuneração total anual	34	2-21 a); 2-21 b); 2-21 c).	Confidencialidade	A remuneração anual do indivíduo mais bem pago da organização é informado no Formulário de Referência. Por questões de confidencialidade, não serão informados os dados apartados do indivíduo, em comparativo com a estrutura dos demais colaboradores da empresa.

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

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

Verificação Externa

BDO

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

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

Introdução

Fomos contratados pela **Locaweb Serviços de Internet S.A. ("Locaweb" ou "Companhia")** para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre as informações contidas no Relatório de Sustentabilidade 2024, relativas ao período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2024.

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

Responsabilidades da Administração da Companhia

A Administração da **Locaweb Serviços de Internet S.A** é responsável por:

(a) Selecionar e estabelecer critérios adequados para a elaboração das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2024;
(b) Preparar as informações com base nos critérios e diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI Standards 2021);
(c) Desenhar, implementar e manter controles internos sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade de 2024, que estão livres de distorções relevantes, independentemente se causadas por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade de 2024 da **Locaweb**, com base nos trabalhos de asseguração limitada conduzidos de acordo com o Comunicado Técnico CTO nº 07/2022 – Orientação aos Auditores Independentes para os trabalhos de asseguração limitada das informações não financeiras, emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e com base na NBC TO 3000 – Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*, emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB). Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, independência e demais responsabilidades referentes a ela, inclusive quanto à aplicação da Norma Brasileira de Controle de Qualidade (NBC PA 01) e, portanto, a manutenção de sistema de controle de qualidade abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos sobre o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos legais e regulatórios aplicáveis.

Adicionalmente, as referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações não financeiras constantes no Relatório de Sustentabilidade 2024 da **Locaweb**, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à Administração da **Locaweb.** e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir, na forma de asseguração limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer também a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2024, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações constantes do Relatório de Sustentabilidade 2024 da Companhia, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2024, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam, entre outros:

(a) O planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes do Relatório de Sustentabilidade 2024;
(b) O entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
(c) A aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2024;
(d) Para os casos em que dados não financeiros se correlacionam com os indicadores de natureza financeira, o confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis.

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

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

Alcance e limitações

Os procedimentos executados em um trabalho de asseguração limitada variam em termos de natureza e época, e são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração razoável. Consequentemente, o nível de segurança obtido em um trabalho de asseguração limitada é substancialmente menor do que aquele que seria obtido, se tivesse sido executado um trabalho de asseguração razoável. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2024 da **Locaweb.** Desta maneira, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

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

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

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório e nas evidências obtidas, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações não financeiras constantes do Relatório de Sustentabilidade 2024, para o período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2024 da **Locaweb**, não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, com base nos critérios e diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI Standards 2021).

São Paulo, 12 de agosto de 2025.

BDO

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

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

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

CNPJ:
02.351.877/0001-52

Telefone:
+55 11 3544-0479

E-mail:
ri@lwsa.tech

Site de RI:
ri.lwsa.tech

Institucional:
lwsa.tech

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

CRÉDITOS

Coordenação LWSA

Área de Pessoas, Cultura & ESG

Consultoria GRI
blendON

Redação e revisão
blendON

Projeto gráfico e design
blendON

Imagens
Acervo LWSA
Envato

2024 Sustainability Report

lwsa

Contents

03 ABOUT THIS REPORT

04 MESSAGE FROM MANAGEMENT

06 WHO WE ARE
- LWSA
- Business units and brands
- Materiality
- 2030 GoIs
- Highlights

19 GOVERNANCE
- Governance structure
- Ethics and integrity
- Risk management
- Information security
- Innovation

57 RELATIONSHIP WITH STAKEHOLDERS
- Stakeholder map
- People management
- Customer relations
- Supply chain
- Relationship with the community

90 ENVIRONMENTAL MANAGEMENT
- Energy
- Mitigation and adaptation to climate change
- Waste management

98 ECONOMIC AND OPERATING PERFORMANCE
- Operating performance
- Economic performance

104 APPENDICES
- Employees
- Diversity
- GHG emissions

124 GRI CONTENT INDEX

129 EXTERNAL ASSURANCE

131 CORPORATE INFORMATION

131 CREDITS

Interactive summary

About this Report

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

This is LWSA's fourth Annual Sustainability Report, covering the period from January 1 to December 31, 2024. Committed to transparency and in accordance with best practices, we present in this report our main achievements for the period, aligned with our strategy to advance in sustainable initiatives in the governance, social and environmental spheres and in our purpose of exerting a positive impact on society.

The report was prepared according to the Global Reporting Initiative (GRI) standards and the MSCI ESG classification, thus providing greater comparability and consistency for the information presented, and is in line with the United Nations' Sustainable Development Goals (SDG).

This publication presents information on the activities of the operating companies that comprise our ecosystem, through which we operate in the market, namely: LWSA S/A; Síntese; Bagy; Bagy Sul; Credisfera; Samurai Holding; LwTelecom; Wake Commerce; It Capital (Delivery Direto); CPlug; Yapay; Octadesk; LwCommerce; Wake Creators; Lwk; Cyberweb; LwVentures; Organisys Payments; PagCerto; Ideris; Melhor Envio; Samurai Desenvolvimento; and Vindi Pagamentos.

All business units are currently controlled by LWSA. Mergers were fully integrated into LWSA.

Information disclosed in this report, as well as all ESG-related initiatives and decisions, has been analyzed and approved by the Board of Directors, the Company's highest governance body. The report has also been submitted to external assurance, a process independent of LWSA.

For queries or suggestions about this report, please contact us by email at: **ri@lwsa.tech.**

Reading tools

Summary

Interactive

For queries or suggestions about this report, please contact us by email at: **ri@lwsa.tech.**

External link

GRI 2-2, 2-3, 2

GRI indicators

Related Global Compact Principles

Related SDGs

(See page XX)

External link

Rafael Chamas
LWSA's CEO

> Our commitment to innovation, synergy between brands, and operational efficiency allowed us to make significant progress in 2024. More than just integrating solutions, we strengthened a unique corporate culture focused on customer experience, social and environmental responsibility, and generating sustainable value for the LWSA ecosystem.

Message from Management

GRI 2-22

We appreciate the value of synergy. A good system is one that connects to others, combining solutions, processes, tools, information and services. This concept is essential in different aspects of our lives: it is impossible to talk about ESG practices without synergy, just as it would be unimaginable to think about collective balance and well-being without it.

In 2024, in particular, we were able to strengthen this concept at LWSA, by consolidating our ecosystem, interacting with our brands and connecting our services and solutions. All of this was focused not only on results but, above all, on our reason for being: people.

We provide an essential service to the Brazilian economy, and our mission is to support entrepreneurship in Brazil. Our aim is to contribute to the country's development and create jobs, helping retailers and entrepreneurs to open and expand their businesses. Even in the face of a challenging environment, we continue to invest heavily in cutting-edge technology, making it accessible to small- and medium-sized businesses, people and companies that are unlikely to afford it, by providing simple and affordable access. As a result, our customer base increased substantially during this period.

Over time, our strategy has been to make acquisitions with a very clear focus: adding increasing value to our customers. We started by supporting them in creating a website and then offered the opportunity to create an online store to sell their products. Then, we began to offer logistics and ERP/POS solutions, thus guaranteeing them a more competitive position in the market, and enabling the use of payment methods such as credit cards, bank slips and Pix in their e-commerce platform.

Everything we do is designed to serve our customers. With this in mind, we have identified the tools they use the most, improve them or create new solutions. We never stop investing in innovation. Our team of employees, executives and entrepreneurs is always attentive to customer feedback, generating new ideas to keep adding value.

We do not just offer one product but a diversified portfolio that includes ERP/POS, e-commerce, logistics and payment services. This operational diversity is what sets us apart. We are resilient to crises: over the past 26 years, we have endured challenging times in the Brazilian economy. Our business model is very sustainable, whether through leading or consolidated products or through subscription services. This is how we have gained an important presence in the Brazilian e-commerce market, with a share of more than 20%.

In 2024, we made significant progress in our governance. We reviewed, improved and standardized processes; restructured departments; unified our Human Resources Department, disseminating best practices within the companies and, thus, creating a single culture. We standardized policies for health, customer service, benefits and sustainability initiatives, among others, and conducted more structured campaigns.

As a result of a consistent succession plan, in 2024, we completed a CEO transition at LWSA, a process conducted with maturity and experience and based on partnership. We have evolved significantly in terms of efficiency and processes, aware that growth requires good structure. And that is what we have done to keep up the development pace that we aim to achieve in a consistent, robust and sustainable way.

In terms of performance, in 2024, LWSA recorded important productivity gains, reflected in the gross and EBITDA margins, which were substantially higher compared to previous periods and whose operating indicators showed consistent performance, maintaining an strong growth trend despite the macroeconomic scenario for retail and e-commerce in Brazil.

We are a company that continues to gain efficiency and scale. We improved our profitability, margin and cash generation ratios, which led to significant gains for our investors and shareholders. In 2024, we made a very significant move, by paying dividends and repurchasing shares, which, in a nutshell, reflects our commitment to reinvesting in the Company.

Looking toward the future, on a short-term horizon, we will continue to gain a lot of value from our existing assets. In the medium term, we expect to continue expanding our business to new customers and areas. In the long term, we plan to invest in new products and services. From a financial point of view, our goal is to ensure our customers that we can serve, support and help them grow and thrive in their businesses, and to have sustainability to support this growth and investment in innovation. Therefore, we create value for the Company, our customers and society.

WHO WE ARE

LWSA

GRI 2-1

Comprising 11 business units and 14 brands, LWSA is currently an ecosystem of solutions for the entire digitalization journey of entrepreneurs, regardless of their segment or size, aiming to help create and grow businesses through technology.

We have a very sustainable business model, whether through leading and consolidated products or subscription services, which include e-commerce platforms; Enterprise Resource Planning (ERP); marketplace integration; Point of Sale (POS); recurrence; lead generation; payments; credit and logistics, among others.

We are currently one of Brazil's largest technology groups. Over 26 years of operations, we have kept up with the dynamism of the technology and e-commerce market to become a Software as a Service (SaaS) business model that gathers e-commerce platforms.

We were one of the pioneers in Business to Business (B2B) solutions for digital business transformation in Brazil. Our business trajectory began with Locaweb, in 1997, with a single Windows-based server located in California (USA). Then, we launched Linux-based website hosting services.

In February 2020, Locaweb (LWSA3) went public on the Brazilian stock exchange. With funds raised in the IPO, we acquired strategic companies that complement our solution portfolio. We remained focused on innovation, seeking to anticipate market and customer demands.

In late 2023, we dropped the Locaweb Company name and created a new brand. In addition to being the ticker of the Company's shares traded on the B3 since the beginning – a great achievement in our history –, the LWSA brand reinforces the sense of belonging and unity, fostering an integrated corporate culture. It clearly presents to the market our portfolio of solutions in our five business areas.

We are headquartered in São Paulo and have business units across seven other Brazilian cities: Marília (SP); Belo Horizonte (MG); Curitiba (PR); Porto Alegre (RS); Novo Hamburgo (RS); Pelotas (RS); and Bento Gonçalves (RS).

Our values

Our values are more than just internal principles; they underpin how we act, based on responsibility, ethics and positive impact. Passion for what we do, coupled with creativity, curiosity and persistence, drives us to turn ideas into concrete actions, always with quality and focused on sustainable results.

We value teamwork, honesty and collaboration as principles that strengthen our culture and broaden our reach. We believe that success is a collective achievement, that a light atmosphere fosters innovation and that doing things well is a commitment to all our stakeholders. These values guide our journey and reinforce our role in building a fairer and more sustainable future.

We value teamwork, honesty and collaboration as principles that strengthen our culture and broaden our reach.

Rebranding

With the publication of this report, we celebrate our first year as the LWSA ecosystem. In 2024, we began consolidating our brand with a project to incorporate the Business Units into the LWSA ecosystem, a move that goes beyond operational synergy between products; it also means administrative integration, with the creation of a shared services center, unification of departments and greater integration within the Company.

Since the merger of subsidiaries (acquired since the IPO) into the LWSA Holding Company, the business units have been treated as branches of a single company, facilitating accounting, financial, corporate and bureaucratic issues.

The rebranding also required a major organizational restructuring in human resources management, integrating and streamlining the different HR areas of each acquired company to build a single unit that allows for better management, connection and efficiency.

This rebranding was designed to meet the following goals:

- Boost customer success through a more integrated journey;
- Optimize our business indicators;
- Boost our cross-selling strategy;
- Increase average ticket revenue;
- Reduce cancellation rates; and
- Minimize customer acquisition costs by allowing them to see and try all the solutions we offer for their businesses.

Today, we are an ecosystem of possibilities, both for customers and potential customers, and for employees, who benefit from a wider scope of professional opportunities with mobility between the various LWSA companies.

We rely on a solid governance structure and, in 2024, we conducted succession planning for our CEO with strong alignment across our business areas. We also made changes aimed at intensifying our focus on LWSA's 2025-2029 Strategic Plan, which defines our objectives and the results we seek to obtain in the next five years.

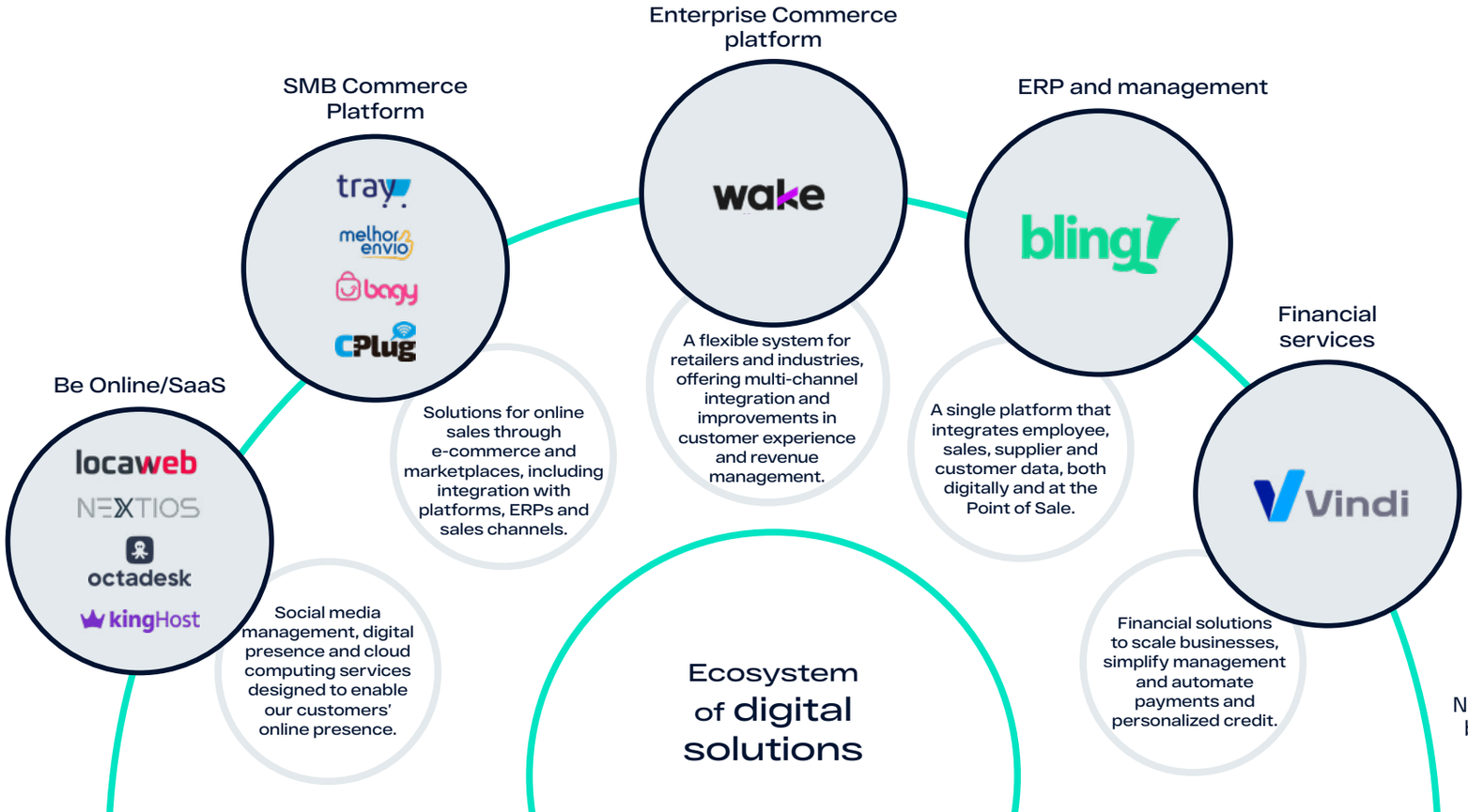
Throughout 2024, we held monthly business planning meetings, set indicators, metrics and reports, and built dashboards that will guide our actions over the coming years. We have set performance ratios, focused on synergy between the units – one of our priorities – to guarantee better results. Our aim is to look more and more at the customer, offering them a more complete basket of products and services that meet their needs.

Business units and brands

GRI 2-6

At LWSA, our customers see their companies come to life and grow, supported by all the tools we offer so that they can thrive in the digital environment. They can do so through sales channels, greater efficiency in managing their logistics and better management of their cash flow through ERP, as well as access to credit when necessary, geared towards expanding their businesses.

We are an ecosystem in constant expansion and currently hold a 22% share of the e-commerce market. We operate in two major business segments: BeOnline and Software as a Service & Solutions (BeOnline/SaaS) and Commerce, divided into five macrosegments of our organizational structure, called our business verticals.



Note: the chart refers to the organization of business units in 2024.

Materiality

GRI 3-1, 3-2

In 2024, we prepared our second Materiality Matrix through a structured and in-depth process, supported by a specialized consultancy. This work considered external references, internal documents and benchmarking with sector peers, as well as interviews with strategic business leaders, a survey of internal and external stakeholders, impact assessment, fine-tuning with the C-Level and approval by the Human Resources Committee.

The process followed the GRI methodology and the double materiality principles, covering both impact materiality and financial materiality. The study aimed to ensure that the topics identified reflected both the reality of our business and the expectations of stakeholders.

We began the materiality study by analyzing market frameworks and widely known global guidelines, such as GRI, SASB, MSCI, World Economic Forum, Sustainalytics etc. We also conducted benchmarking studies of the materiality matrices of peers relevant to our business and analyzed internal documents, including the Reference Form, Risk Matrix and media studies. These sources helped us to identify the ESG topics most frequently highlighted in the market and at LWSA, creating the basis for a consultation exercise with the Board of Directors, Executive Board, investors, employees, suppliers, customers, partners, the community and NGOs.

The list of topics was validated with key stakeholders. We also gathered their perception on several topics, such as the main impacts to which the Company is exposed, management strengths and growth opportunities in the market.

Process steps

01 Benchmarking study using ESG Ratings and Standards, internal documents and peer comparison.

02 Verification of the most recurring topics to be included in the consultation.

03 Qualitative analysis to validate the proposed topics with internal and external stakeholders.

04 Prioritization of topics with internal and external stakeholders.

05 Assessment of impacts linked to each topic.

06 Consolidation of the materiality, establishing priority topics.

07 Validation with the Executive Board.

LWSA'S 2024 material topics:

Responsible governance (Ethics, Compliance, Corporate governance, and Transparency);

Information security (Data protection and privacy);

Customer experience (Focus on customer satisfaction);

Employee journey (Attraction, development and retention; Health and well-being);

Innovation and technology (Focus on entrepreneurship).

Impact study

We conducted our impact study in parallel with the materiality process, allowing us to identify the most relevant impacts of our activities and business relationships on the economy, the environment, people and the business itself.

Material topic	Description	Impacts
Responsible governance Indicators: GRI 3, 3-3, 205, 205-2, 205-3	Set of processes, customs, policies, laws, regulations and institutions that govern the way a company is run, monitored and encouraged, including how ESG aspects are considered in management. It includes the composition and compensation of the board of directors and executive board, as well as transparency in accountability and stakeholder relations. It also addresses issues related to ethics, integrity and anti-corruption as well as the measures and mechanisms applied by the Company to manage this issue.	(+) Fostering the ethical and moral principles that govern the Company, leading to greater cohesion among team members and a more amicable and collaborative environment. (+) Building a positive image of the organization before shareholders, customers, partners and society in general, with clear rules on behavior and interactions, as well as an anonymous reporting channel for cases of misconduct. (-) Sanctions, fines, suspension of activities and liability (civil, administrative), resulting from the absence of anti-corruption and money laundering-prevention mechanisms. (+) Improved quality of decision-making, avoiding illegalities and reducing conflicts. (+) Greater transparency and clarity in internal processes and in assigning responsibility, increasing credibility with stakeholders. (+) Attracting talent and new investments, leading to improved internal efficiency and greater added value. (+) Keeping the Company operating at acceptable standards of safety, social and environmental responsibility and legal compliance.
Information security Indicators: GRI 3, 3-3, 418, 418-1	Actions and measures for the proper functioning of internal systems and the security of corporate and member information on the data network, preventing cyber threats or attacks; privacy and security of customer data, guaranteeing service and compliance with the General Data Protection Act (LGPD, in Portuguese).	(-) Leakage of customer or employee data. (-) Documentation gaps and lack of formalization of processes in accordance with the LGPD. (-) Lack of data purging. (+) Data processing policies. (+) Contractual compliance with the LGPD. (+) Communication Channel for data subjects.

Material topic	Description	Impacts
Customer experience Indicators: GRI 3; 3-3	Matters related to customer satisfaction and experience with the product/service provided.	(+) Supporting customer digitalization and the beginning of online transition. (+) Progress of satisfaction indices. (-) Customer churn due to service/product unavailability.
Employee journey Indicators: GRI 3, 3-3, 404, 401-1, 404-2	Attracting and retaining talent is related to the benefits and working conditions that the Company offers its workforce. These conditions are reflected in new employee hires and turnover rates. They also involve training employees to develop and improve skills and knowledge at work.	(+) Ongoing update of the skills and abilities needed by the Company. (+) Trained employees who become more attractive to the market and seek out new opportunities. (+) Improved customer experience with better-trained employees. (-) Increased costs with the recruitment and selection process. (+) Increased engagement. (+) Skillful staff. (-) Quota of employees with disabilities not met. (+) Progress in the share of women and non-white and transgender people, as well as age diversity. (-) Low share of Black people in senior management and board positions. (+) I&D Committee (corporate volunteering). (-) Increase in health insurance claims/occurrences. (-) Increase in absenteeism.
Innovation and technology Indicators: GRI 3; 3-3	Innovation in the Company's processes, adoption of new technologies, research and development (R&D), digital transformation of processes and products; LWSA's actions to promote entrepreneurship among customers and communities.	(+) Market expansion. (+) Increased competitiveness. (+) Contribution to improving customers' businesses. (+) Market training. (+) Digital inclusion. (+) Encouraging business formalization.

2030 Goals

GRI 3-1, 3-2

In 2024, our actions were guided by scenario analyses and studies carried out in 2023, aimed at achieving the 2030 targets, described below:

Environmental goals

Being a carbon neutral Company, i.e., neutralizing the greenhouse gas emissions from all our operations. We have already offset GHG emissions through the purchase of carbon credits, and we have started mapping Scope 3 emissions to advance on this front.

Related SDGs:

Social goals

Giving equal pay: eliminating pay disparity between genders, races or ethnic groups. We are conducting a comprehensive quantitative study to understand salary differences related to gender and race, isolating factors such as seniority and performance, at all hierarchical levels and units of the Company. In addition, we are redesigning our job and salary structure (read more in page 36).

Related SDGs:

Fighting disparities through quality education: we believe that education is an essential tool for reducing inequalities. Our educational initiatives are aimed at community development (read more in page 86). We sponsor and encourage new ideas to expand opportunities and generate positive impact.

Related SDGs:

Governance goals

Mapping the entire supply chain: we are committed to monitoring possible human rights violations or corruption cases in our supply chain, ensuring compliance with current legislation and regulations. In 2024, we contracted a purchasing system that helps assess risks, compliance, and ESG criteria of our suppliers. (read more in page 85).

Related SDGs:

Highlights

1st anniversary

of business unit integration.

22.3%

growth in e-commerce platform subscription revenue in 2024.

+ R$ 190 million

of distribution to shareholders, through share buybacks and dividend payments.

3 p.p.

increase in the Company's adjusted EBITDA margin compared to 2023.

Streamlining of the product offering structure and integration **for better customer experience and journey**.

In payments and financial solutions, we received approval from the Brazilian Central Bank to operate as a Payment Institution (IP, in Portuguese), after which we started offering the digital account product.

Expansion of e-commerce platforms, to offer a complete omnichannel solution.

Restructuring

Restructuring of Squid, now called Wake Creators.

2024 achievements

- **Highlight in the B3's Diversity Index (IDIVERSA B3).**

- **Great Place to Work – diversity rankings:**
  - **Ethnicity and race:** 8th place;
  - **LGBTQIAPN+:** 10th place; and
  - **Women:** 22nd place.

- **ABComm Digital Innovation Award 2024:** 2nd place in the ranking of the three best companies in the Financial Solutions for E-Commerce segment.
- **Recognition in the B2B Awards 2024** in the Tools for E-commerce category.

- **GPTW: 12th** Best Information Technology Company.
- **GPTW: 3rd** place in SP ranking.
- **GPTW: 16th** place in Brazil ranking.
- **FEEx: 2nd** place in the medium-sized company ranking (a total of 65 companies were awarded in this sector).
- **Feex: 4th** place in Technology and Computing (a total of 17 companies were awarded in this sector).

locaweb

- **RA1000 certification** (maximum reputation) by *Reclame Aqui*.
- **Four-time championship in the Reclame Aqui award** (the most important award for customer service and reputation in Brazil).

kingHost

- **RA1000 seal by *Reclame Aqui*.**

NEXTIOS

- **Recognition as a TOP Emerging Partner by Imperva.**

CPlug

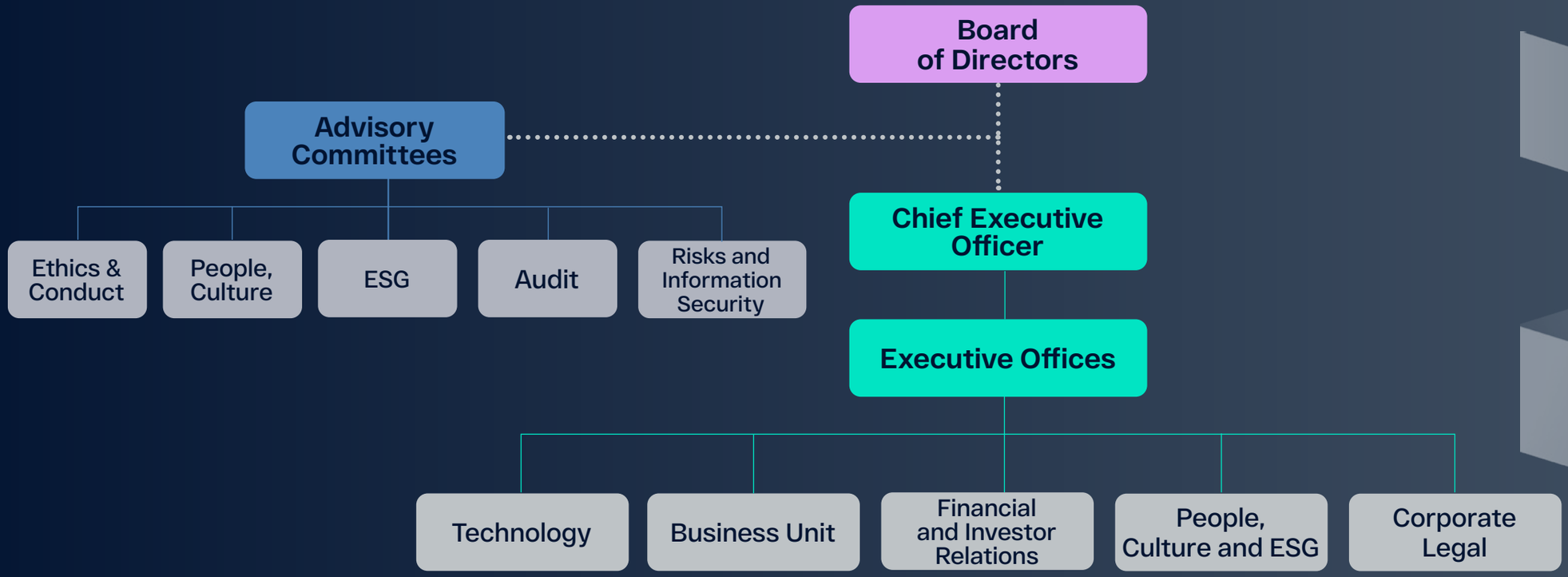
- **Acknowledgement as an iFood Super Integrator in 2024.**

GOVERNANCE

Governance structure

GRI 3-3 Material topic: Corporate governance and compliance

Listed on B3's Novo Mercado, Brazil's highest corporate governance segment, we have strict mandatory policies and committees for this governance level. Our management comprises the Company's founders and experienced market professionals who have held senior positions in other relevant companies in their respective sectors.

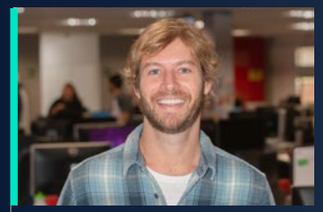


Board of Directors

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

The Company's highest governance body, the Board of Directors is our statutory joint decision-making body. It is responsible for defining business policies – including long-term strategies –, overseeing the Executive Board's operation, and assessing and guiding due diligence to identify and manage risks and opportunities, including those related to ESG pillars.

The Board of Directors currently comprises eight members elected at the Annual Shareholders' Meeting (ASM), for a unified two-year term of office, and reelection is permitted. The Board meets quarterly and, extraordinarily, whenever necessary.



Ricardo Gora

Gender
Man.

Executive or non-executive member
Chairman of the Board of Directors.

Independence
No.

Tenure
Until the 2027 ASM.

Number of other positions and commitments held by the member and the nature of the commitments
Chairman of the Board of Directors.

Gilberto Mautner

Gender
Man.

Executive or non-executive member
Vice Chairman of the Board of Directors.

Independence
No.

Tenure
Until the 2027 ASM.

Number of other positions and commitments held by the member and the nature of the commitments
Vice Chairman of the Board of Directors, member of the ESG Committee, the Human Resources Committee and the Information Security Committee.

Claudio Gora

Gender
Man.

Executive or non-executive member
Sitting member of the Board of Directors.

Independence
No.

Tenure
Until the 2027 ASM.

Number of other positions and commitments held by the member and the nature of the commitments
Sitting member of the Board of Directors.

Andrea Gora Cohen

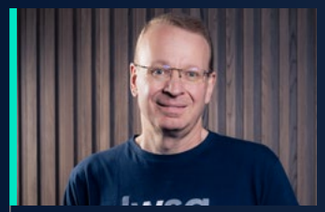
Gender
Woman.

Executive or non-executive member
Sitting member of the Board of Directors.

Independence
No.

Tenure
Until the 2027 ASM.

Number of other positions and commitments held by the member and the nature of the commitments
Sitting member of the Board of Directors and mamber of the ESG Committee and the Human Resources Committee.



Fernando Biancardi Cirne

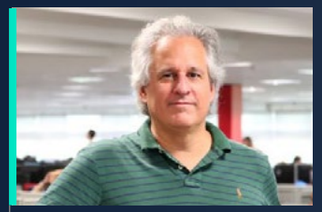
Gender
Man.

Executive or non-executive member
Sitting member of the Board of Directors.

Independence
No.

Tenure
Until the 2027 ASM.

Number of other positions and commitments held by the member and the nature of the commitments
Sitting member of the Board of Directors and member of the ESG Committee, the Human Resources Committee and the Ethics and Conduct Committee.



Flávio Benício Jansen Ferreira

Gender
Man.

Executive or non-executive member
Independent member of the Board of Directors.

Independence
Yes.

Tenure
Until the 2027 ASM.

Number of other positions and commitments held by the member and the nature of the commitments
Independent member of the Board of Directors and member of the ESG Committee, the Human Resources Committee and the Non-statutory Audit Committee.

Manuela Vaz Artigas

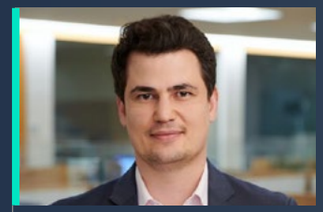
Gender
Woman.

Executive or non-executive member
Independent member of the Board of Directors.

Independence
Yes.

Tenure
Until the 2027 ASM.

Number of other positions and commitments held by the member and the nature of the commitments
Independent member of the Board of Directors and member of the ESG Committee and the Human Resources Committee.



Luiz Otavio Ribeiro

Gender
Man.

Executive or non-executive member
Independent member of the Board of Directors.

Independence
Yes.

Tenure
Until the 2027 ASM.

Number of other positions and commitments held by the member and the nature of the commitments
Independent member of the Board of Directors.

The duties and commitments of each board member are described in the Reference Form.

To support its operations and assist in monitoring internal controls and risk management, the Board of Directors relies on five non-statutory advisory committees: the ESG Committee; Human Resources Committee; Audit Committee; Ethics and Conduct Committee; and Information Security Committee. They will be described further in this report.

According to the Novo Mercado regulations, at least two or 20% of the Board members – whichever is greater – must be independent. The decision on whether nominees are independent or not is made by the Shareholders' Meeting that elects them. Currently, 37.5% of the Board of Directors' members are independent (three out of eight members). In 2024, we elected the first woman as an independent director. Since 2007, the decisions of the Board of Directors have been made by consensus, demonstrating respect and an open dialogue on the part of the controlling shareholders and the independent directors.

The Board of Directors Chairman is one of LWSA's controlling shareholders; therefore, he is not an independent chair (the Company does not have an independent leader) and does not hold any other position within the Company. In his absence or temporary impediment, his duties are carried out by the Vice-Chairman. If he is absent or unable to fulfill his role, his duties will be carried out by one of the Board members, as appointed by the Chairman.

All the Board of Directors members have skills related to the Company's material topics, which has added value in managing risks and identifying opportunities on these agendas. The members of the Board of Directors are not Executive Officers, but they serve on the Advisory Committees.

37.5%
of the Board of Directors' members are independent.

All the Board of Directors members have skills related to the Company's material topics, which has added value in managing risks and identifying opportunities.

Nomination and selection

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

The Board of Directors is made up of a minimum of five and a maximum of eight members elected by the Annual Shareholders' Meeting (ASM). All nominations for eligible positions must comply with the Member Nomination Policy, the Bylaws, the Code of Ethics and Conduct and the Novo Mercado Regulations, as well as the applicable legislation and regulations in force.

As an overall guideline, nominations should be based on an analysis of the needs of the Board of Directors, the Executive Board and the advisory committees, as applicable, ensuring that the bodies are composed of members of diversified profiles, taking into account experience, skills, conduct, background, age and gender.

The members nominated to the Board of Directors must comply with the following parameters, in addition to the applicable legal and regulatory requirements: (i) engagement with and commitment to the Company's values and culture; (ii) commitment to the provisions of the Code of Ethics and Conduct, as well as the other applicable codes, policies and regulations; (iii) adequately assuming the role and responsibilities arising from their position.

Knowledge of the best corporate governance, corporate legislation, regulation and risk management practices is also taken into account, in order to guarantee that the Board of Directors has members with diverse qualifications and can meet the demands of our businesses.

For the purpose of meeting the "independence" criterion set out in the Novo Mercado Regulations, independent directors may not be elected if they: (i) are direct or indirect controlling shareholders of the Company; (ii) have voting rights at Board of Directors' meetings bound by a shareholders' agreement on matters related to the Company; (iii) are the spouse, partner or relative up to the second degree of the controlling shareholder, a member of management or a member of management of the controlling shareholder; or (iv) have been an employee or Executive Officer of the Company or its controlling shareholder in the previous three years.

Board of Director's performance assessment

GRI 2-18

The performance of the Board of Directors and Committees is reviewed annually by the Executive Board and all board members, including independent directors, according to LWSA's Bylaws.

The performance of the Board of Directors and Committees is reviewed annually by the Executive Board and all board members, including independent directors, according to LWSA's Bylaws.

This process includes the assessment of participation in the analysis and discussion of matters; active contribution to the decision-making process; and commitment to fulfilling their duties, as well as our values and goals. The consolidated review results are presented according to the following criteria:

- Individual results are presented to each board member and the chair;
- Results of the Chair of the Board of Directors and the CEO reviews are also made available to all directors; and
- Each individual result and that of the Chair are discussed in individual feedback meetings.

For senior management, we have developed on the Succession Pipeline, an assessment model based on the 9box method, which includes performance data and potential for more complex challenges. This process aims to guarantee the continuity and sustainability of the business; since, by mapping successors, the Company can rely on leaders prepared to take on strategic positions in unexpected or planned situations. This approach reduces operational risks, strengthens the organizational culture and promotes long-term sustainability, enabling us to face market changes and challenges with agility and efficiency.

As regards measures taken in response to the assessments, including changes in the composition of the highest governance body and in organizational practices, the Board Chair provides feedback to set the next steps.

Succession Pipeline: aims to ensure business continuity and sustainability.

The Pipeline reduces risks and strengthens the organizational culture.

Elected positions

Our Company does not have a Nomination Committee; however, we rely on a Nomination Policy for Members of the Board of Directors, Executive Board and Advisory Committees, duly approved by the Board of Directors, applicable to our Company and subsidiaries.

Our Nomination Policy, which follows the best corporate governance practices, sets guidelines, criteria and procedures for the selection of candidates for elected positions. Nominations should be based on an analysis of the needs of the Board of Directors, the Statutory Executive Board and the advisory committees to ensure a diverse membership taking into account experience, skills, conduct, background, age and gender.

The selection process looks for candidates with knowledge and experience in the business sectors in which we operate or will operate.

Nomination requirements include that nominees must be highly qualified professionals with relevant professional, technical and academic experience, as well as an unblemished reputation. At the time of nomination, a background check is carried out to ensure compliance with integrity criteria.

Impact management

GRI 2-12

The Board of Directors is responsible, among other duties, for overseeing and guiding due diligence and other relevant processes to identify, assess and manage risks and opportunities. This includes:

- Approving internal regulations;
- Overseeing due diligence;
- Managing risks;
- Communicating and ensuring transparency in the disclosure of reports to the market;
- Engaging stakeholders;
- Assessing the organization's performance; and
- Developing skills.

We have an open channel to listen to our employees, in which all reports are treated confidentially and investigated by analyzing the facts/data. At the end of the investigation, if any irregularities are identified, they are submitted to the Ethics and Conduct Committee, which decides on the appropriate measures, including feedback, warning or termination of the person involved.

In 2024, 33 reports of crucial concerns were submitted to the Board of Directors, all referring to behavioral issues, for the entire LWSA ecosystem. None of them concerned fraud or misconduct by partners or members of management. (GRI 2-16)

In 2024, 33 reports of crucial concerns were submitted to the Board of Directors, all referring to behavioral issues, for the entire LWSA ecosystem. None of them concerned fraud or misconduct by partners or members of management.

Dissemination of good ESG practices

GRI 2-12

We seek to integrate best ESG practices into our business agenda and at all Company levels. The Board of Directors has been an important agent in defining strategic guidelines and validating our business plan. We consider to be strategic the search for renewable energy sources, the maintenance of best governance practices and the training of skilled labor, and the fostering the development of Brazilian micro and small businesses through technology. The Board plays an essential role in building the ESG, sustainability and risk management strategy. It is an active agenda that engages many people.

In 2024, we devoted our efforts to updating all of LWSA's internal policies, elected a woman as an independent director for the first time and strengthened the work of the Human Resources and ESG committees, not only because of the relevance of their respective topics but mainly because of the strong role they both play in the Company.

We are deeply mindful of governance. People are at the center of our focus – employees, customers, suppliers, investors, the community etc. We work to promote values such as diversity and the development of a more welcoming and inclusive environment. We hold training sessions for the entire Organization on the Sustainability Report to share the results obtained and raise awareness of our progress on the ESG front. Our success and intangible value is achieved through the hard work and dedication of skilled trained professionals, who ensure that our Company stands out.

LWSA's biggest challenge is to have and maintain an integrated corporate culture for the entire ecosystem, reflected in the different business units. Looking ahead to the next few years, our focus will be on developing and strengthening the organizational culture as a whole – which involves symbolism, leadership, encouragement and strategy.

As a publicly traded Company, we closely follow B3's governance rules, and, in 2024, we conducted the CEO's succession planning very seamlessly, carrying out the entire transition process in a very structured manner.

In 2024,
we devoted our efforts to updating all of LWSA's internal policies.

The Board
plays an essential role in building the ESG.

Fiscal Council

The Company's Fiscal Council is a non-permanent, independent body that monitors Senior Management and reports to the shareholders. It must be installed by the decision of the Annual Shareholders' Meeting, with a minimum of 2% of the votes requesting its installation.

It was last in place until April 2023, and it was not installed for the fiscal year ended December 31, 2024.

Advisory committees

At LWSA, we have five non-statutory advisory committees.

Ethics and Conduct Committee

GRI 2-9

The Ethics and Conduct Committee was created with the aim of being an advisory, investigative and educational body to address acceptable conduct within the Company.

It is a representative and multi-sector working group currently comprised of two members that convene on demand, with the participation of the Company's Executive Officers. Members are elected by the Board of Directors for a unified two-year term of office, and re-election is permitted.

Otavio Dantas de Carvalho

Gender
Man.

Executive or non-executive position
Committee member.

Independence
No.

Rafael Chamas Alves

Gender
Man.

Executive or non-executive position
Committee member.

Independence
No.

Human Resources Committee

GRI 2-9

In 2024, the Human Resources Committee was reorganized into two new structures: the HR Committee and the ESG Committee, given the importance of these areas for the Company's strategy and development. Although these committees have practically the same composition, their agendas are addressed separately.

The Human Resources (HR) Committee is made up of six members and currently includes Executive Officers and members of the Company's Board of Directors, two of whom are independent. With meetings every 45 days, it is a working group that constantly seeks efficiency in human resources, focused on people management and development, talent attraction and retention and the Company's compensation structure.

Gilberto Mautner

Gender
Man.

Executive or non-executive position
Committee member.

Independence
No.

Fernando Biancardi Cirne

Gender
Man.

Executive or non-executive position
Committee member.

Independence
No.

Andrea Gora Cohen

Gender
Woman.

Executive or non-executive position
Committee member.

Independence
No.

Flavio Benício Jansen Ferreira

Gender
Man.

Executive or non-executive position
Committee member.

Independence
Yes.

Manuela Vaz Artigas

Gender
Woman.

Executive or non-executive position
Committee member.

Independence
Yes.

Otavio Dantas de Carvalho

Gender
Man.

Executive or non-executive position
Committee member.

Independence
No.

We do not have an Independent Compensation Committee in our structure. Among other duties, the Human Resources Committee is responsible for helping to discuss and develop the Company's compensation guidelines.

ESG Committee

GRI 2-9

The ESG Committee was created in 2024 and represents a significant achievement for our Company, given the importance of this topic. It plays a strategic role in discussions and actions regarding ESG at LWSA and is made up of seven members, currently including Executive Officers and members of the Board of Directors.

Gilberto Mautner

Gender
Man.

Executive or non-executive position
Committee member.

Independence
No.

Fernando Biancardi Cirne

Gender
Man.

Executive or non-executive position
Committee member.

Independence
No.

Andrea Gora Cohen

Gender
Woman.

Executive or non-executive position
Committee member.

Independence
No.

Flavio Benício Jansen Ferreira

Gender
Man.

Executive or non-executive position
Committee member.

Independence
Yes.

Otavio Dantas de Carvalho

Gender
Man.

Executive or non-executive position
Committee member.

Independence
No.

Henrique Bastos Marquezi Filho

Gender
Man.

Executive or non-executive position
Committee member.

Independence
No.

Manuela Vaz Artigas

Gender
Woman.

Executive or non-executive position
Committee member.

Independence
Yes.

It meets monthly, together with the Company's HR Committee, but with different agendas.

Audit Committee

GRI 2-9

The Audit Committee is responsible for continuously and systematically supervising LWSA's risk identification procedures and internal control systems; monitoring the quality and integrity of financial reports; ensuring compliance with legal, statutory and regulatory standards; and overseeing the work of independent auditors.

In line with the Novo Mercado Regulations, the Audit Committee has its specific internal rules, which detail its functions and operational proceedings. It reports to the Board of Directors but has operational autonomy and its own budget approved by the Board of Directors to cover its operating expenses.

According to its Internal Regulations, the Audit Committee is made up of three members, elected by the Board of Directors for a unified term of two years, and may be re-elected. The Committee currently has two independent members and one member with recognized experience and in-depth knowledge of corporate accounting.

Carlos Elder Maciel de Aquino

Gender
Man.

Executive or non-executive position
Coordinator of the Audit Committee

Independence
Yes.

Flavio Benício Jansen Ferreira

Gender
Man.

Executive or non-executive position
Member of the Non-Statutory Audit Committee

Independence
Yes.

Fernando Dal-Ri Murcia

Gender
Man.

Executive or non-executive position
Member of the Non-Statutory Audit Committee

Independence
Yes.

Information Security Committee

GRI 2-9

The Information Security Committee implements continuous actions to ensure compliance with and the effective operation of processes related to Technology and Information Security. It meets quarterly and is composed of four members elected by the Board of Directors for a unified term of office of up to two years, re-election being permitted. Executive officers and members of the Board of Directors, in addition to LWSA's key technical leaders, currently participate in the Committee.

Rafael Abdo

Gender
Man.

Executive or non-executive position
Coordinator of the Information Security Committee.

Independence
No.

Gilberto Mautner

Gender
Man.

Executive or non-executive position
Committee member.

Independence
No.

Gustavo Gomes Salviano

Gender
Man.

Executive or non-executive position
Committee member.

Independence
No.

Higor de Araújo Franco

Gender
Man.

Executive or non-executive position
Committee member.

Independence
No.

The committee is responsible for discussing and proposing projects, initiatives and demands in order to manage risks related to technological threats and information security. It must also analyze procedures to ensure compliance with laws, internal regulations, policies and procedures applicable to information security. It develops and manages internal standards and policies in order to standardize existing procedures and guidelines in different areas to avoid technological risks and protect information security.

The Committee also promotes the internal controls structure that enables the understanding of the main risks arising from internal and external factors, in order to ensure that they are efficiently identified, assessed, monitored, controlled and tested. It is also incumbent on the Committee to maintain internal control systems and routines in line with the best market practices, as well as periodic reviews and updates so that any deficiencies are promptly and fully corrected.

Executive Board

Our Executive Board is currently made up of nine members, elected by the Company's Board of Directors for a unified two-year term of office, who act in accordance with the duties set out in the Bylaws and re-election is permitted. The Executive Board meets whenever company business requires and is not considered a collegiate body.

The Executive Board can be made up of a minimum of five and a maximum of twelve members, who can be appointed as the CEO, Chief Financial Officer, Investor Relations Officer, Technology Officer, People and Corporate Management Officer, Business Development Officer, Marketing Officer, Corporate Legal Officer and up to four Business Unit officers.

In 2024, we prepared the succession plan for LWSA's CEO, with the appointment actually taking place in February 2025. We also created a vertical focused on SMEs, under the responsibility of two managers, Technology and Product.

Senior management compensation

GRI 2-19, 2-20

In force since December 2019, our Compensation Policy aims to establish rules and guidelines for managing positions and salaries; set criteria for job transfers; and define responsibilities, procedures and internal deadlines to guarantee internal equity, wage justice and attractiveness, as well as the maintenance and retention of talent.

It applies to members of the Board of Directors, statutory and non-statutory Executive Officers and members of the Fiscal Council (if installed), the Audit Committee and other statutory or non-statutory advisory committees.

The process of developing compensation policies and determining remuneration is not externally supervised. The studies and panels are defined by the compensation team and validated by the People, Culture & ESG VP/Officer. The considerations of stakeholders (including shareholders) related to the topic are discussed at meetings and recorded in the minutes.

In the event of termination, payments follow current labor legislation. Short- or long-term variable compensation is paid according to proportionality rules and depends on the type of termination. All executives, including those employed under Brazilian labor laws and statutory executives, are subject to social security legislation.

Total compensation can be composed of the following elements:

Fixed compensation: aimed at recognizing and reflecting the value of the position internally and externally, as well as individual performance, experience, educational background and knowledge of the professional.

Variable compensation (short-term): aimed at rewarding the achievement and surpassing of Company and individual targets, in line with the budget, the Strategic Plan and market conditions.

Variable compensation (long-term): aimed at (a) strengthening our capacity to attract and retain talent; (b) aligning the interests of our employees with those of our shareholders; (c) sharing risks and gains with our employees; and (d) balancing short- and long-term compensation, with a view to business continuity.

Benefits: aimed at offering assistance benefits in line with market practices.

The overall compensation of LWSA's management shall be set by the Shareholders' Meeting, and the Board of Directors is responsible for setting the monthly compensation of its members and the members of the Executive Board.

As for attraction bonuses or recruitment incentive payments, the Hiring Bonus is only applied to executive hires and negotiation takes place on a case-by-case basis, depending on the candidate's challenge and how much they are willing to give up their current job to take on a new challenge. The available budget and potential financial return are also assessed.

We do not request the return of bonuses already received. We make payments as established in the Incentives Policy, which can include short- and long-term variable compensation and/or various service incentives. According to agreements defined individually between the executives on the Board, payment can occur proportionally or not at all, depending on each case.

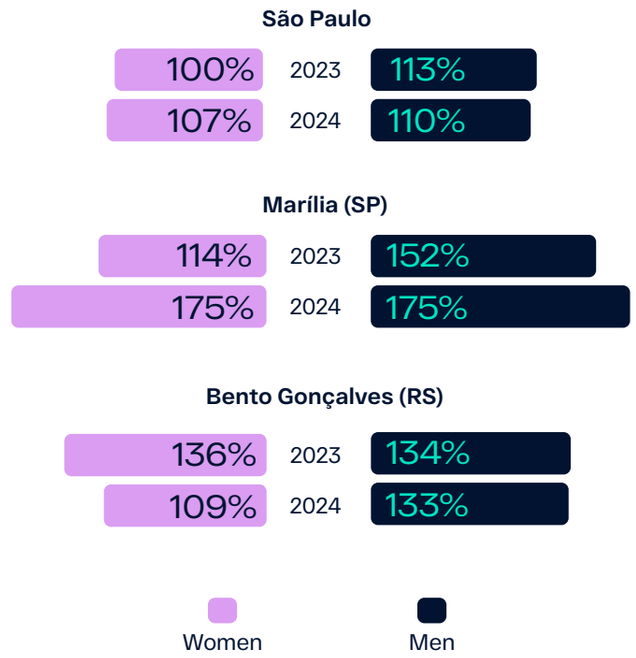
There is no differentiated (private) retirement plan. All employees hired under the Brazilian labor law or as statutory officers follow the social security system and legislation in force.

Total annual compensation GRI 2-21

	2022[6] [7]	2023	2024[7]
Ratio of the compensation of the highest-paid individual to the median individual compensation[1] [2] [3]	N/A	39.9	53.5
Ratio of percentage increase in compensation of the highest-paid individual to median percentage increase of individual compensation[4] [5] [6]	N/A	N/A [8]	1.34

[1] Individual compensation is the sum of all components of total annual compensation per person, including basic salaries, variable compensation, bonuses, commissions and profit-sharing programs as well as stock and stock option programs.
[2] Median is the 50th percentile of the data set sorted – individual compensation.
[3] Calculation rationale: highest individual compensation divided by the median of individual compensation.
[4] The percentage increase is obtained by the ratio of individual compensation in a given year to the immediately preceding year. It is applicable to the highest-paid individual and the median of individual compensation.
[5] Rationale for calculation: ratio of the percentage increase of the highest-paid individual divided by the ratio of the percentage increase in the median individual compensation.
[6] Historical data not conclusive.
[7] The Company underwent structural changes due to M&A and mergers between 2022 and 2024.
[8] Ratio unavailable due to lack of data in 2022.

Ratio of entry-level wage[1], by gender, to the minimum wage[2] by significant locations of operation[3] | GRI 202-1



Minimum wage[2]	2023	2024
São Paulo (SP)	R$ 1,550.00	R$ 1,640.00
Marília (SP)	R$ 1,320.00	R$ 1,412.00
Bento Gonçalves (RS)	R$ 1,573.89	R$ 1,656.52

[1] It considers all employees, except youth apprentices and interns. In cases of reduced working hours, the workload was weighted to enable comparison with the respective minimum wage.

[2] The minimum wages for each city took into account the regional or federal minimum wages in force each year.

[3] The classification takes into account the headquarters of each legal entity, which were grouped by city. Cities with more than 8% of the total workforce were considered significant locations of operation.

Compensation Committee

We do not currently have an independent Compensation Committee in our governance structure. Our compensation guidelines are discussed and drawn up with the support of the Human Resources Committee, which carries out these and other strategic people management functions.

The Board of Directors is responsible for setting the overall compensation of the Company's management and the members of the Fiscal Council (if installed) and the committees, as well as the monthly compensation of its members and the Executive Board. Together with the HR Committee, the Board of Directors allocates each compensation portion, including fixed, variable and share-based compensation, and benefits.

In essence, the Board of Directors and the Human Resources Committee participate in the decision-making process on compensation at LWSA.

Executive selection

The executive selection process looks for candidates with knowledge and experience in the business sectors in which we operate or will operate.

Nomination requirements include that nominees must be highly qualified professionals with relevant professional, technical and academic experience, as well as an unblemished reputation. At the time of nomination, a background check is carried out to ensure compliance with integrity criteria.

The hiring of executives with sign-on bonuses or recruitment incentive payments is negotiated on a case-by-case basis, based on an assessment of the available budget and the potential financial return. The incentive policy can involve short-/long-term variable compensation and/or various service incentives, which can be proportional or set forth in individual agreements between the executives on the outboard.

Diversity in senior management

GRI 405-1

At LWSA, 36% of leadership positions are held by women, which contributes to a balanced average salary. We are currently redesigning our job and salary structure, which should also help to reduce gaps.

At the moment, there are no women on the Statutory Executive Board. However, there are two women on the Board of Directors, and a female officer was elected at one of our subsidiaries. We also have female representation among non-statutory officers in our structure and that of our subsidiaries.

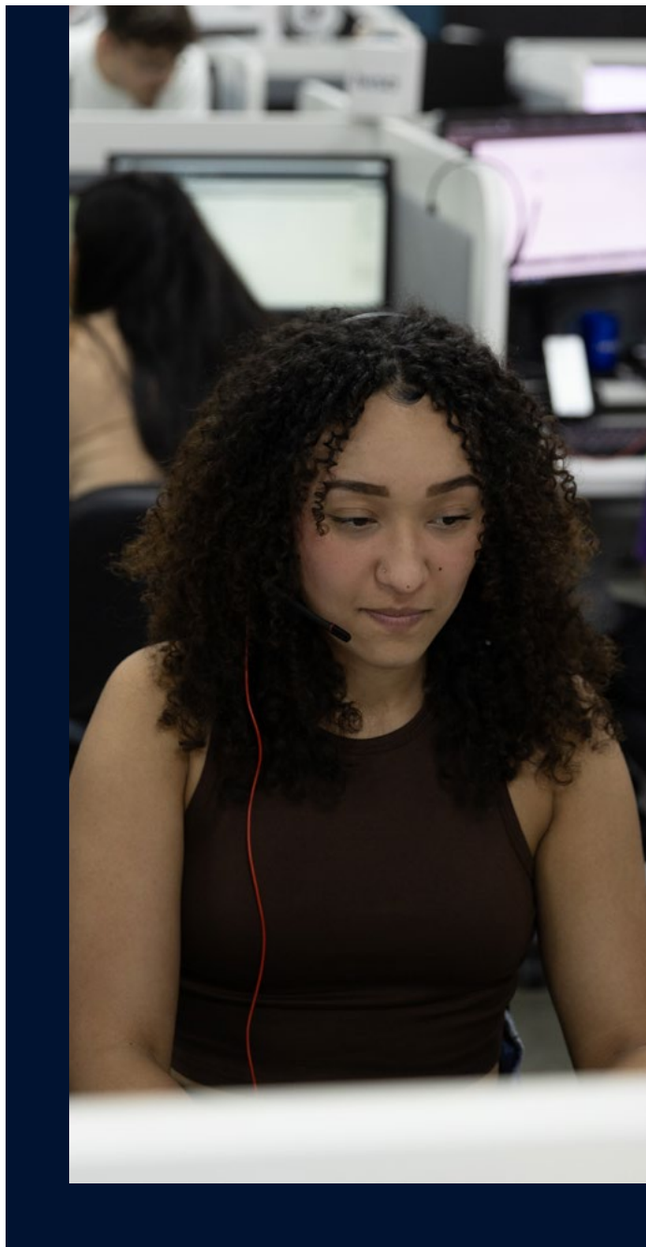
With regard to diversity, there are still no specific criteria established for the election of Board of Directors members. However, the CVM has approved B3's proposal to modify the issuers' regulations to include ESG issues, including diversity. There are also some materials published by B3 that inform the market of some good practices and recommendations on social, governance and environmental issues.

Percentage of individuals within governance bodies, by gender

Gender	2022		2023		2024	
	Total	%	Total	%	Total	%
Men	6	60.0%	6	75.0%	6	75%
Women	4	40.0%	2	25.0%	2	25%
Total	**10**	**100.0%**	**8**	**100.0%**	**8**	**100.0%**

Percentage of individuals within the organization's governance bodies, by age group

Age group	2022		2023		2024	
	Total	%	Total	%	Total	%
Under 30 years old	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
30 - 50 years old	3	30.0%	3	37.5%	3	37.5%
Over 50 years old	7	70.0%	5	62.5%	5	62.5%
Total	**10**	**100.0%**	**8**	**100.0%**	**8**	**100.0%**



Ethics and integrity

GRI 3-3 Material topic: Corporate governance and compliance
GRI 2-15, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 205-2, 205-3 | 3-3 Material topic: Ethics and governance in business

Throughout 2024, we reviewed and updated all of our internal policies, which was an essential move for consolidating our ecosystem and strengthening the synergy we seek between the companies that make up our ecosystem. These policies establish clear guidelines to be followed by employees or contractors and apply to all of the Company's units.

Policies are applicable to all LWSA companies and guide our operation, which is structured around non-negotiable political commitments to ensure the protection of human rights, freedom of association, the rights of children and adolescents and diversity, as well as combating corruption and any form of discrimination and prejudice. We ensure that our policies fully guarantee social responsibility, including in our business units.

These commitments are based on:

The Universal Declaration of Human Rights:

adopted by the United Nations General Assembly in 1948, this declaration establishes the fundamental and universal rights of all human beings, including civil, political, economic, social and cultural rights.

The UN Global Compact:

since December 2021, we have been a signatory to this UN initiative, which commits companies to adopting universal principles in areas such as human rights, labor, the environment and the fight against corruption.

Therefore, we are committed to integrating universal principles related to human rights, labor, the environment and anti-corruption into our strategies and operations, to promote responsible and sustainable business practices.

Approved by the Board of Directors, our policies are accessible to employees, customers, suppliers and partners. They are regularly updated and, when necessary, benchmark studies are prepared or third-party companies are hired to guide us on best practices.

We have a (Code of Ethics and Conduct) and a Related-Party Transaction and Conflicts of Interest Policy designed to guide behavior and conduct to meet legal requirements and strengthen the principles of transparency, loyalty and reputation of LWSA's management and employees. These policies ensure that decisions involving transactions with related parties and situations with potential conflicts of interest are made with total transparency and always with a focus on our interests, as well as those of our subsidiaries and shareholders. The aim is to prevent any decision from being made with the intention of granting private benefits to management, employees, related people or entities.

For this reason, executives, management and Executive Officers have a duty of diligence and must account for their actions in a clear, concise, comprehensible and timely manner, taking full responsibility for the consequences of their actions and omissions. In situations of actual or potential conflict of interest, the member of management or employee must promptly report the case to the Board of Directors, the other members of management or the Ethics and Conduct Committee, and is prevented from proceeding with and mediating the transaction in question.

The members of the Board of Directors also act as members of the Company's several committees. Nominations to these committees are approved at a meeting of the Board of Directors and communicated to the market, and they can be consulted on LWSA's investor relations website.

According to the Related-Party Transaction and Conflicts of Interest Policy, members of management make a declaration of conflicts of interest when they are hired and it must be renewed annually. Cases identified as posing a potential risk to LWSA are referred to a higher-level decision and may be decided by the Ethics and Conduct Committee. For 2025, monitoring will be set up to follow up cases on a regular basis.

The Code of Ethics and Conduct and the Related-Party Transaction and Conflicts of Interest Policy ensure that decisions are made transparently and with a focus on our interests.

All our policies have been approved by the Organization's highest level of governance, as available on our investor relations portal at: https://ri.lwsa.tech/en/corporate-governance/bylaws-policies-codes-and-charters/.

Audits on ethical standards

In 2024, we achieved very satisfactory audit results, demonstrating significant progress in our internal controls, stemming from investments in developing systems to improve our level of reconciliation.

The multiple layers of auditing applied to our activities contribute to fighting unethical conduct by ensuring adherence to best practices. In addition to having the Audit Committee (read more in Advisory Committees), we carry out an annual internal audit with Magalhães Andrade and quarterly external audits with KPMG. The work is supported by ethical standards, such as the Code of Ethics and Conduct and the Whistleblowing Channel, for investigating reports of misconduct and/or non-compliance with internal policies.

The internal audit aims to ensure that internal processes adhere to the Company's policies and guidelines, while the external audit aims to ensure that the Financial Statements comply with the accounting standards adopted in Brazil (BR GAAP) as well as international practices (IFRS).

Relations with the government and regulatory bodies

It is important to note that, in 2024, one of the companies in our ecosystem, Pagcerto, received authorization to operate as a Payment Institution (IP, in Portuguese) from the Central Bank of Brazil, enabling it to offer the Digital Account product. Once authorized, the company must comply with new regulatory requirements and obligations to the Regulator. Throughout the year, many processes were restructured, tools were acquired and new governance forums were created.

We have a Risk Management, Compliance and Internal Controls department, which centralizes governance and provides support for issues related to regulatory bodies, being independent within the Company. The department remains alert to all rules applicable to the Organization, disseminating and ensuring their adherence, identifying risks and monitoring any non-compliances until risks are definitively mitigated. It is also responsible for reporting to executive and senior management forums.

Code of Ethics and Conduct

Our Company has a Code of Ethics and Conduct that guides our positioning on the most frequent issues; however, it is not intended to cover all conduct and integrity practices and principles that we expect. We expect relationships in the workplace to be guided by honesty, respect, collaboration and teamwork among all employees, regardless of their hierarchical level.

The Code of Ethics and Conduct is available on the website. The document covers principles, conduct commitments, ethics and whistleblowing management, commitment to ESG, relationships, information security, use of resources and preservation of assets. Upon joining the Company, employees receive a link to the Code, which they can read and then take an assessment on.

As a way of guaranteeing adherence to the Program, employees must obtain a minimum score of 80% of correct answers to pass. For the units' business partners and suppliers, there is a standard clause accepting the Group's Code of Ethics and Conduct in their contracts.

LWSA does not tolerate any kind of retaliation, reproach or discrimination against people who aim to ensure compliance with the Code of Ethics and Conduct. Employees must report any violation or suspected violation of the Code to the Ethics and Conduct Committee.

At LWSA, we adopt talent management policies and practices focused on the continuous development and retention of our employees, with the aim of creating an attractive, engaging work environment that promotes professional growth.

Whistleblowing channel

In the event of non-compliance with the guidelines set out in the Code of Ethics and Conduct, employees have at their disposal the Whistleblowing Channel, where misconduct can be reported, preserving the anonymity of the source. The service, which is outsourced, is also available to customers and partners.

LWSA's Whistleblowing Channel:

Telephone: 08005913128
Website: **http://canalconfidencial.com.br/lwsa/**

At LWSA, we respect the following workflow for handling complaints:

1. Reporting to the Whistleblowing Channel;
2. External analysis of the complaint, classifying its impact as "low, medium or high;"
3. Investigation by the Compliance department;
4. Installation of the Ethics and Conduct Committee; and
5. Analysis of the complaint and decision-making for possible consequence management.

All complaints are received and handled confidentially by Aliant, a hired company, and forwarded to the Compliance department, which investigates and analyzes the case. All cases are submitted to the Ethics Committee for discussion and, if misconduct is proven, a disciplinary measure is set: informal or formal feedback, warning or simple termination or termination with cause, depending on the seriousness of the misconduct. Whistleblowers may remain anonymous. We do not tolerate retaliation, reproaches or discrimination against people who ensure compliance with our Code.

35 complaints,
Were received in 2024, all of which were resolved in the same year. None of these complaints involved senior management or issues related to financial or accounting fraud.

All complaints are received and handled confidentially by Aliant, a hired company, and forwarded to the Compliance department, which investigates and analyzes the case.

All employees receive information on the Whistleblowing Channel upon hire and during refresher training on the Code of Ethics and Conduct, which is followed by an evaluation. The topic is reinforced in conversation circles on I&D, as well as in communications from the Compliance area broadcast throughout the Company. It is also mentioned in all contracts signed by LWSA.

Reports of fraud, of accounting or tax issues or those involving senior management are managed through a special workflow, involving the CEO and/or the Board of Directors, depending on the position of the accused in the Company. Such cases should be analyzed by the Audit Committee.

Tax control and transparency

We adopt strict control practices to ensure tax compliance and rigorous fulfillment of tax obligations (both main and ancillary) in all jurisdictions where we operate. The correct calculation and payment of taxes due are priorities in our operations, reflecting our commitment to integrity and legality.

Our tax management is guided by the best practices in the sector and structured around periodic reviews of tax positions and detailed technical analysis. Our aim is to guarantee the faithful application of legal regulations, maintaining a constant commitment to fiscal transparency and providing complete and accurate information for efficient management.

All information on taxes paid by the Company is presented in the financial statements published quarterly. In addition, our internal policies ensure that the conduct of all employees is in line with ethical and legal principles.

Tax liabilities are managed with a focus on the correct application of tax legislation, with the support of specialized firms and regular monitoring by the Audit Committee, given the complexity of the Brazilian tax environment. We maintain internal control systems and routines in line with the best market practices and carry out periodic reviews and updates to correct any system deficiencies. In addition, we implement ongoing actions to ensure compliance and the effective operation of processes.

We undergo an annual external and independent audit to ensure accuracy of the data provided in the accounting and financial statements and to guarantee the accuracy of reports on tax risk management control and the appropriate accounting reflections.

Risk management

GRI 205-2

The Risk Management, Compliance and Internal Controls areas were consolidated in 2024, aimed at applying a new Risk Management methodology for all LWSA's companies.

LWSA adheres to the best market practices and establishes, through the Internal Controls Policy, guidelines and responsibilities that must be met to strengthen its internal controls environment, with definitions for risk prevention, detection and mitigation.

All employees are responsible for managing and reducing risks, and for maintaining LWSA's controls. The Board of Directors and the Internal Controls and Compliance department are responsible for fostering this culture, advising other teams on how to identify, mitigate and monitor risks, and suggesting, as applicable, the appropriate control levels.

In each decision, we weigh benefits, negative aspects and associated risks, considering the relationship between impact and mitigation, in order to develop appropriate contingency and continuity plans for our business. The risk management and internal controls framework establishes foundational principles to guarantee a standardized approach for the second line of defense. The methodology used is aligned with the internal control framework proposed by the Committee of Sponsoring of Organizations of the Treadway Commission (COSO). COSO's recommendations, and compliance with these recommendations, are widely practiced and considered as a model and reference not only in Brazil, but in most countries worldwide.

To achieve our risk management goals, we consider these four categories:

- **Strategic:** general goals, aligned with our mission.
- **Operational:** the effective and efficient use of resources.
- **Communication:** the reliability of reports.
- **Compliance:** adherence to applicable laws and regulations.

The four components for achieving our goals are:

INTERNAL ENVIRONMENT:

Culture, and its impact on risk awareness, forms the foundation for all other components of corporate risk management. It influences the design and functioning of control activities, information and communication systems, as well as monitoring activities.

SETTING GOALS:

Established at the strategic level for operational, communication and compliance targets, required for identifying events and assessing risks and responses.

IDENTIFYING EVENTS:

Incidents or events from internal or external sources that impact how the Company's strategy is implemented or how goals are achieved.

ASSESSING RISKS:

A dynamic and interactive process for identifying and assessing risk tolerance that directly influences the Company's ability to achieve its goals.

Risk assessment

The identified risks are classified through the risk matrix according to their level of materiality. For an effective analysis, it is important to consider at least the following risk dimensions:

Liquidity:
Honoring financial obligations.

Strategic:
Related to the Company's strategic guidelines.

Operational:
Failures in processes, systems or people.

Compliance:
Adhering to regulations and standards.

Financial:
Financial impact on the Company.

Reputation:
Damage to the Company's image.

Information security:
Protecting data and information.

- **Risk response:** includes avoiding, reducing, sharing, or accepting risks. When considering the response itself, the Company's management assesses how it affects probability, what are its impacts, and what are the costs and benefits;
- **Control activities:** preventive and detective actions, including several manual and automatic activities such as authorizations for approvals, verifications, reconciliations and reviewing business performance;
- **Information and communication:** a continuous and interactive process of providing, sharing and obtaining important and quality information from internal and external sources to support how internal controls are functioning;
- **Monitoring activities:** continuous and independent assessments to ensure each of the five internal control components are included and functioning.

The methodology's steps represent the inherent cycle within risk management and internal control, namely:

- **Identifying:** identifies the risks inherent in the Company's processes;
- **Prioritizing:** assesses the exposure of the identified risks and sets priority actions;
- **Responding:** defines responses to risks, according to the Company's risk appetite;
- **Monitoring:** continuously monitors the control environment; and
- **Reporting:** maintains executive officers informed about risks and the control environment.

Corruption risk

GRI 205-2

In 2024, we established our Integrity and Consequence Management Policy, aimed at strengthening ethics principles, supporting the Whistleblowing Channel and defining standards for managing consequences. We also established our Anti-Money Laundering, Counterterrorism Financing, and Weapons Proliferation Prevention Policy, which defined the minimum assumptions for each sectoral program, such as Know Your Customer, Know Your Supplier, Know Your Partner and Know Your Employee. We also simultaneously implemented new procedures.

To avoid exposure to corruption risks, our Code of Conduct and Ethics addresses topics related to Law 12,486/2013 (Anti-Corruption Law). We also have internal regulations and policies, such as the Related-Party Transactions and Conflict of Interest Policy. To further reinforce our governance on this matter, we also established the Gifts and Donations Policy. These documents are available to all employees, business partners and suppliers.

In 2024, all of the members of our governance bodies and employees were informed and trained on the Company's Code of Conduct and Ethics, which covers the fight against corruption.

100% of the members

of our governance bodies and employees were informed and trained on the Company's Code of Conduct and Ethics, in 2024.

Litigation and compensation for negative impacts

LWSA's legal team has administrative authority to repair legitimate damage caused to customers, thus avoiding unnecessary litigation. All legal and extrajudicial lawsuits arising from customers or third parties are continuously monitored, allowing us to identify recurring situations, implement systemic adjustments or changes to products and processes, as well as repair any damage. Extrajudicial notifications are addressed internally by email to the legal department or handled through a formal request (through the call desk or customer service) in the legal system (Benner).

Legal and administrative lawsuits are received, handled and monitored by LWSA's internal legal team, which is led by a specialized external legal office. We settle agreements to repair damages and expedite legal processing times when we collectively decide that this is the best approach.

We analyze all lawsuits to understand what caused the situation and correct any possible technical errors. The Company's most relevant lawsuits are taken to the Executive Board, Vice Presidency and, eventually, to the CEO. Most of the lawsuits are open to the public.

Other complaints made by stakeholders are identified, analyzed and handled by monitoring our Telephone, Chat and WhatsApp channels, as well as through tickets that have been opened. The volumes of these complaints are identified and tracked in real time, and we carry out a qualitative analysis of what our analysts are handling.

The analysis is done by employees (coordinators, quality and training teams), as well as through GenAI, with the AI reading the services. We analyze the content of the services being provided, satisfaction surveys and material generated by our Quality team, aimed at promoting a continuous improvement process.

To adequately treat and resolve complaints, demands are analyzed by our N1 team. When a resolution is not achieved, these demands are escalated to our N2 team. Our teams, starting from N1, are comprised of professionals with IT background, who also receive internal training, ranging from initial onboarding to advanced and refresher courses.

The effectiveness of our service channels is measured by KPIs, combining our internal perspective with the service satisfaction survey measured by three pillars:

- **Solution:** assesses the presented solution.
- **Speed:** assesses customer waiting time.
- **Relationship:** assesses the professional's demeanor during service.

Our Customer Service team applies the PDCA (Plan, Do, Check and Act) methodology for continuous improvement.

In 2024, LWSA did not have any confirmed cases of corruption involving employees or business partners, and no new lawsuits were filed against the Company or its employees.

We have approximately 440 ongoing lawsuits relating to different matters, which is a small volume considering we had approximately 700,000 active customers and almost 4,000 employees in 2024.

Information security

GRI 3-3 Material topic: Information security, data protection and privacy

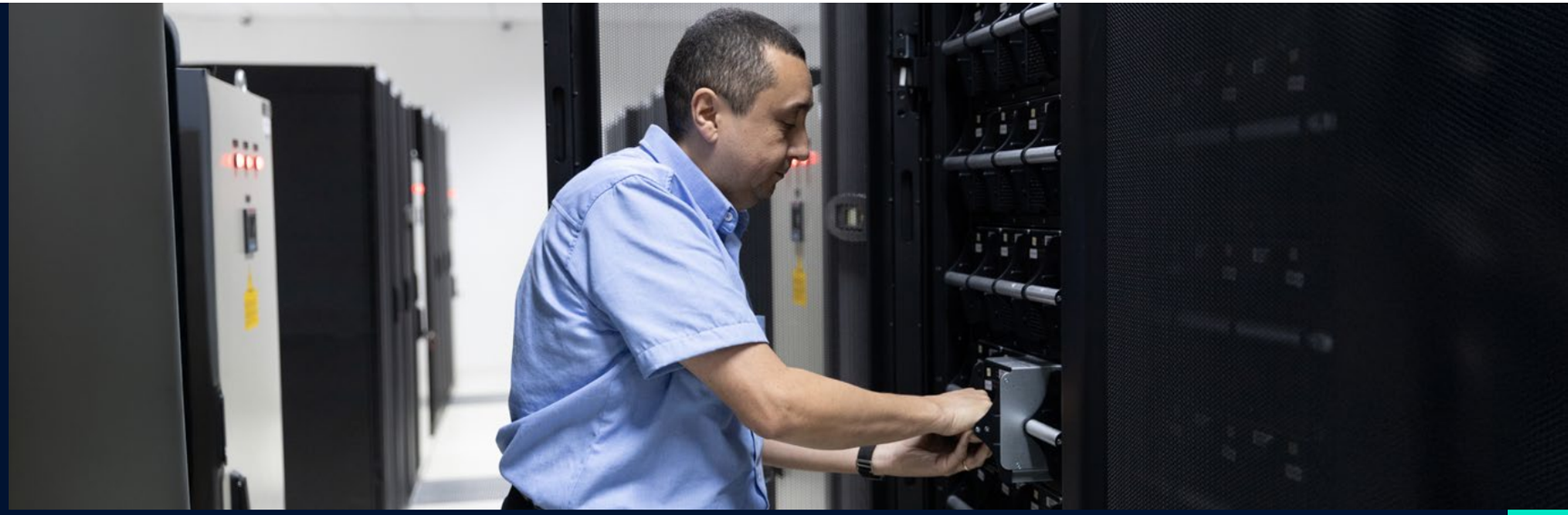
We are very concerned about safety, which is part of our business and DNA, and is one of our key differentiating factors against our peers. We constantly invest in processes and have a successful track record in this area.

We centralize our cybersecurity structure at LWSA so we can standardize measures and processes for an increasingly effective defense of our technological environment against attacks and invasions. This initiative includes expanding our structure and team, aimed at more robust and disciplined efforts to analyze not only security and protection elements against attacks, but also other elements so our architecture and code is constructed in a way that eliminates the risk of having any kind of vulnerability. We operate on many fronts, with specialized professionals who are dedicated to information security.

Information security (IS) is a critical issue and a key topic for us. We adopt strict protocols and invest in technologies to maintain our operations at the highest level of security, as we are the target of hacker attacks due to our presence and the nature of the services we provide.

Among the security controls in place, we highlight encryption, multi-factor authentication (MFA), perimeter security and constant monitoring of our technology facilities. We are also certified and independently audited every year, under ISAE 3402 Type II standard, applied to the data center. This international standard seal attests to the effectiveness of the data center's internal security controls and the quality of our internal processes, which ensures compliance with the highest international information security standards.

Internal controls also guarantee the availability of all critical and essential services for the continuity of our operations. We conduct periodic system tests to ensure and guarantee recovery processes.



Our products and services are developed based on our customers' needs, taking into account robust security measures. In the business relationships that support our technology operations, an additional layer of control is implemented and guarantees a shield against unexpected risks.

We have a team dedicated to evaluating security for each potential SaaS provider before signing the contract. These analyses are developed and designed to ensure that all our partnerships are aligned with high ethical, privacy and security standards. Clauses in our business contracts require adherence to technical security and performance standards and requirements.

Our information security governance is structured through multidisciplinary committees, responsible for making strategic decisions that are aligned with recognized best practices, such as ISO 27001 and NIST. By adopting open standards, such as CIS Controls and OWASP, we ensure interoperability among systems and comply with regulatory requirements. Additionally, we have formal channels for reporting concerns related to information security, in accordance with GRI 2-26.

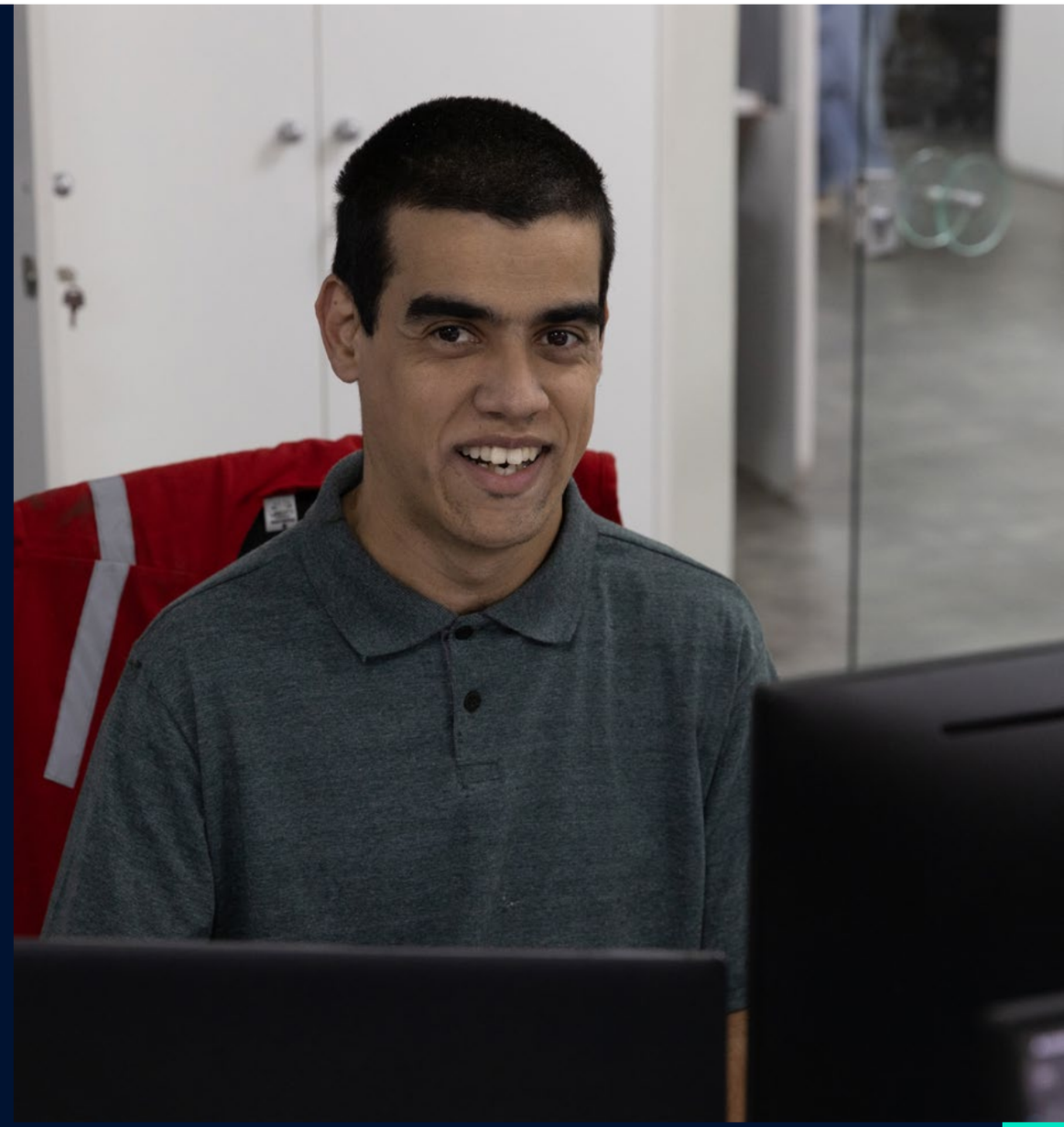
We follow stringent security and business continuity protocols to ensure uninterrupted service availability for both internal and external customers. In 2024, we launched Business Continuity Plan (BCP) project to enhance transparency and provide external assurance of our commitment to our customers and partners. The project is expected to be completed in 2025, covering various aspects of our critical services and directly engaging senior management throughout the process.

Identity management is one of the Company's critical processes to ensure that employees have appropriate access to LWSA's resources.

Our information security governanceis structured through multidisciplinary committees. By adopting open standards, such as CIS Controls and OWASP, we ensure interoperability among systems and comply with regulatory requirements. Additionally, we have formal channels for reporting concerns related to information security, in accordance with GRI 2-26.

This entire process is carried out by linking access rights according to the job requirements of each employee. Our control access management includes processes such as requests, authorization, provisioning, cancellation and, most importantly, a periodic review of all access granted to the Company's resources. We follow the "need to know and need to do" principle, meaning that users should only have access to information and resources required for their daily tasks and activities.

The technological structure operates under a robust set of tools that ensure information security at all operational levels. We use Endpoint Detection and Response (EDR) for advanced-level monitoring of threats on endpoints and Mobile Device Management (MDM) for centralized management of mobile devices, ensuring compliance with security policies. We reinforce data protection in cloud environments by implementing Cloud Access Security Broker (CASB), and control against leaks for sensitive data is done through Data Loss Prevention (DLP). Access credentials are stored in password vaults with strong encryption, and web applications are protected against attacks (such as SQL injection and XSS) through the Web Application Firewall (WAF). The Zero Trust Network strategy is applied through microsegmentation, reducing surface attacks. Furthermore, application security is ensured through static (SAST) and dynamic (DAST) testing, ensuring the early detection of vulnerabilities.



Certifications and audits:

- PCI DSS: compliance with card data security.
- ISAE 3402/3000 (SOC Reports): internal control audit.
- MSCI (Data Security & Privacy): assessment of cyber risk exposure.

Complementary programs and good practices:

- Multi-Factor Authentication (MFA).
- Continuous monitoring (Siem/SOC).
- Backup and restore testing.
- Data encryption in transit and at rest.
- Bug Bounty Program: Rewards for ethically reported vulnerabilities.
- Vulnerability management: Prioritization and correction based on frameworks (CVSS, SSVC).
- Privacy incident indicators (GRI 418-1).

Security team structure:

- Defensive security (Blue team): continuously monitors and responds to incidents.
- Offensive security (Red team): simulates attacks to validate controls.
- Security engineering: implements secure architecture and automated security.
- AppSec (Application Security): reviews static and dynamic codes.
- Information Security Governance (ISG): manages policies and compliance, focusing on emerging risks (MSCI: Risk Management).

Data privacy

GRI 418-1

Data protection is treated with the same priority as information security. Our Privacy Policy is duly available on LWSA's website and includes the Data Processing Agreement, aligned with the General Data Protection Law (LGPD, in Portuguese). The document details our practices on collecting, using, storing and sharing data, including measures such as encryption and access control.

To mitigate risks, we conduct Data Protection Impact Assessments (DPIAs) and regular internal audits to identify vulnerabilities and mitigate potential risks. In 2024, two incidents involving personal data were identified and corrected.

We also have a specific channel for reporting privacy incidents: privacidade@locaweb.com.br.

The security of our customers is a matter of utmost importance and daily attention. Among several protective measures in place, we highlight the use of well-established controls that ensure confidence and stability in the services we provide. We rely on robust, market-recognized tools to prevent unauthorized access, data loss, and to support contingency actions. Our infrastructure includes anti-DDoS systems, firewalls, EDR solutions, active monitoring tools, and a highly trained incident response team prepared to act in a variety of scenarios. This team undergoes regular training and participates in internal testings.

Annual LGPD training is mandatory for all employees, covering topics such as the data holders' rights, legal principles, LGPD principles and managing data incidents.

Third-party service providers undergo strict assessment on compliance with the General Data Protection Law and other applicable legislation, and contractual clauses are established to ensure that share data is protected.

Our Privacy Policy and information on our use of data and cookies, which includes the Data Processing Agreement, is duly available on LWSA's website: https://lwsa.tech/en/policies/.

Our Privacy Policy provides details on the types of data we collect, use and share, and establishes the security measures that must be implemented to protect data. This includes, but is not limited to, encryption and physical security. These documents are limited to LWSA's relationship with its customers. With this, the Company ensures that all data protection practices comply with the LGPD.

We regularly carry out analyses to identify the vulnerabilities that could result in breaches and/or inappropriate use of personal data. Each project involving significant volumes of personal data, classified as sensitive, undergoes a data protection impact assessment (DPIAs) aimed at identifying and mitigating the related risks.

In addition, LWSA operates with advanced threat detection systems that monitor the environment, 24/7, through the (Security Operations Center (SOC) department to detect signs of suspicious activities. Should any breach occur, the incident response team acts immediately to con-

Annual LGPD training
is mandatory for all employees.

tain and eliminate the threat, and initiate the appropriate response process. The e-mail of the communication channel is: privacidade@locaweb.com.br

LWSA has an exclusive team, available 24/7, dedicated to the Incident Management process (data breach) and responsible for resolving incidents related to information security. We periodically conduct internal information security audits through a specific team that assesses if operations are following our internal policies and the established security standards.

The Company is annually audited by an independent firm, which directly contributes to information security and compliance with external regulations.

In terms of data protection laws, the areas mentioned above act quickly and effectively to prevent, mitigate, and correct what is needed and what is impacting our ecosystem, ensuring internal compliance with these laws.

This path requires us to constantly learn, monitor and improve our processes. We operate with a team of qualified professionals and they are adequately prepared to address challenges and comply with the LGPD. In 2024, we identified two data incidents, which were appropriately addressed and corrected.

Service providers

Personal data is only shared with third-party service providers and LWSA's companies after we have received express consent from data holders or when we are under legal requirement. Therefore, whenever data is shared with third parties, data holders receive confirmation that their data is being treated, ensuring total transparency and compliance with protection standards for personal data.

Employee training on LGPD

Currently, LGPD training is given once a year, and it is mandatory for all LWSA employees and the companies in our ecosystem. This training covers the key focal points of the LGPD, including, but not limited to:

- The purpose of this law;
- Concepts;
- Principles;
- Legal foundations;
- Data holders' rights;
- Managing the processing of personal data;
- Sanctions;
- Good practices.

Certification

LWSA recognizes that certifications play a crucial role in ensuring quality and compliance. We maintain periodic reviews of all controls to ensure were are adhering to the standards required for us to maintain our certifications. The Information Security Governance team monitors and tests these controls, acting as the main point of contact for external audits and responsible for guaranteeing compliance with standards and regulations.

As already mentioned, LWSA currently has the ISAE 3402 (SOC1 Type II) certification for its Data Center environment and the PCI-DSS certification for operations involving card data, all of which are renewed annually by independent audits. In addition, information security controls, processes and guidelines are implemented based on several highly recognized security frameworks, including ISO 27001/02, NIST, CIS, among others.

Artificial intelligence

We have also been educating ourselves in relation to artificial intelligence, not only at the Legal Department, but across LWSA and at an external office, to address regulations and legislation that cover artificial intelligence.

In 2024, Octadesk, one of LWSA's brands, launched an artificial intelligence customer service product named WOZ, which is powered by a specific database.

In 2024,
Octadesk launched the AI product WOZ for customer service.

Innovation

GRI 3-3 Material topic: Innovation and technology

At LWSA, we are building an ecosystem that is increasingly connected, collaborative and prepared to scale innovation. In April 2025, we launched our first Software Engineering chapter, an important milestone in this direction. The goal is to create a space that encourages the exchange of ideas among experts from different business units, promoting good practices and reutilizing our existing solutions.

The chapter was established as a technical knowledge hub, where common challenges are discussed and innovation becomes more accessible to all LWSA's units. In practical terms, this implies gains in scale, greater speed for developing solutions, standardizing technological modules and, above all, a more cohesive ecosystem prepared to deliver even more value to our customers. The Artificial Intelligence theme is a core discussion, as it should be used safely, efficiently and at a competitive cost to enhance productivity without compromising quality.

> The launch of our first Software Engineering chapter was an important step toward building an increasingly connected, collaborative ecosystem that is prepared to scale innovation.

LWSA has hundreds of solutions in its ecosystem and offering them in an integrated way, with technology and enhanced through the chapters, is a very central part of our strategy.

Our work in Research, Development and Innovation (RDI) is aimed at not just meeting market demands for operational efficiency and cost reduction, but also to contribute to a more sustainable economy. This includes solutions that reduce the environmental impact of our operations and those of our customers.

Over the years, we created a responsible and sustainable innovation environment. This journey began with Law 11,196/2005 ('*Lei do Bem*'), a federal government program in which companies are eligible for significant tax reductions when investing in new RDI projects. By participating in the program, we also contribute with the professional and technical development of our team and align with the social aspects of the ESG agenda.

Below are some of the technologies and practices we developed:

- **Transforming data into decisions:** Bling launched a tool that offers companies a complete and integrated view of their operations, with constantly updated data and interactive dashboards without the need for external tools.
- **AI for customer service:** Octadesk has launched WOZ, which provides quick, contextualized answers and improves our understanding of the customer's situation. Companies can choose their tone of voice for each interaction to humane this customer service experience.
- **Cloud computing:** the use of hosting and cloud computing services, such as those offered by Locaweb, allows companies to reduce the need to maintain large, energy-intensive data centers of their own. Centralization in more efficient data centers can result in a lower carbon footprint.
- **Energy efficiency at data centers:** Locaweb has data centers with infrastructure designed to maximize energy efficiency and reduce energy consumption and, consequently, the associated CO^2 emissions.
- **E-commerce and marketplace solutions:** companies under the umbrella of LWSA, such as Tray, offer e-commerce platforms that optimize the sales and logistics process, potentially reducing waste and improving operational efficiency, which can contribute to more sustainable business practices.
- **Smart logistics:** *Melhor Envio*, part of LWSA's ecosystem, provides solutions that can optimize delivery logistics, reducing distances traveled and, consequently, greenhouse gas emissions.

RELATIONSHIP WITH STAKEHOLDERS

Stakeholder map

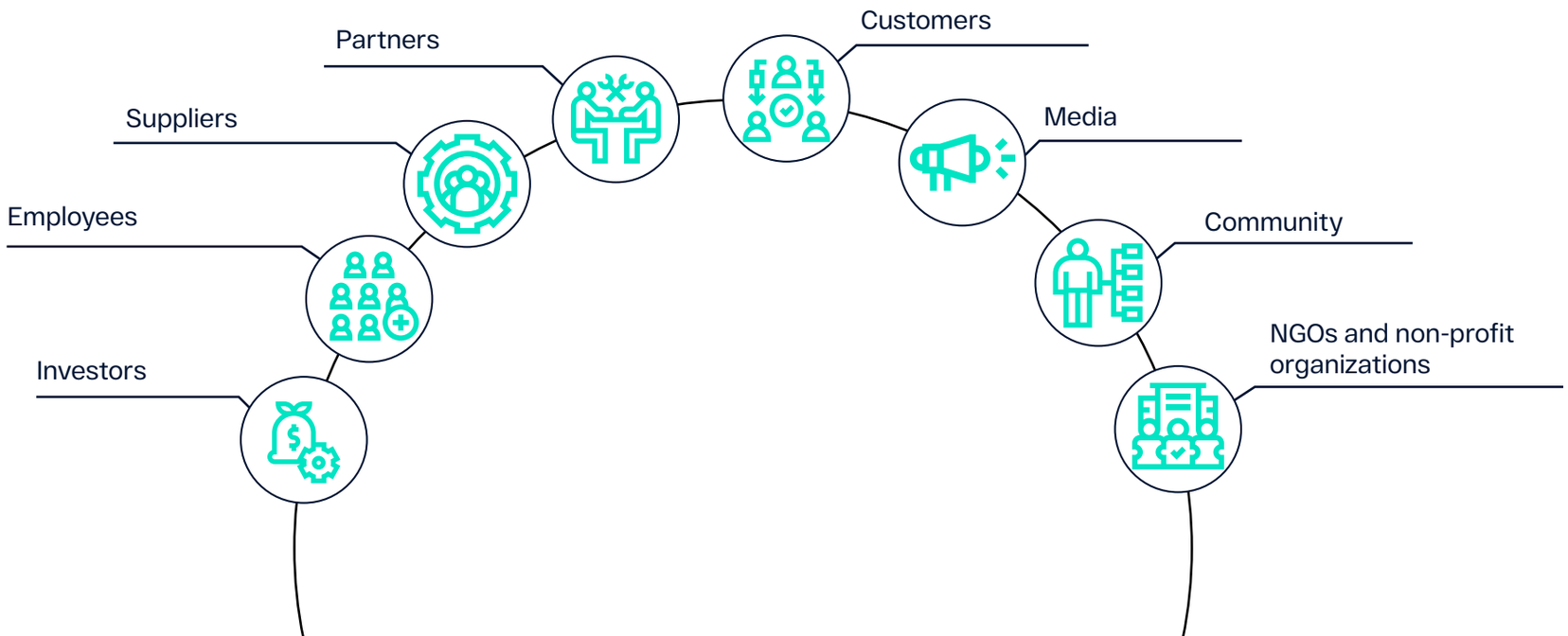
GRI 2-29

LWSA's Investor Relations Office is our point of contact with the market and our shareholders, responsible for maintaining the liquidity of our shares at levels in line with those of major market players, as well as for gauging shareholders' perceptions of our strategies and incorporating their suggestions for improvement into the direction of the business.

Our IR department engages with investors in three categories:

- **Individual or corporate shareholders:** shareholders or potential shareholders who buy our shares in the market aiming at achieving financial returns.
- **Sell-side analysts:** institutions that cover our shares and deeply analyze the thesis to produce reports with opinions and projections on the Company's share performance. The focus is on their clients – individuals and institutional investors.
- **Buy-side analysts:** investment funds or capital management firms that comprehensively study the stock to achieve significant financial returns for the individuals or companies whose money they manage.

The relationship and dialogue with shareholders begin on the IR website, which hosts all regulatory and complementary information about LWSA. We publish our financial results on a quarterly basis. The day after publication, we hold an earnings call where the IR Office explains the period's performance and addresses investor queries.



We are driven by people. We work for and on behalf of people. We value and seek to improve our relations with all our stakeholder groups, including:

- **Employees:** our interaction is constant and occurs through internal surveys, performance reviews, metrics, and participation in employee satisfaction surveys such as Great Place to Work (GPTW) and Employee Net Promoter Score (eNPS), in addition to three newsletters – one focusing on internal personnel and processes, the second on business strategy and results and the third is targeted at the Company's leadership. We have an internal Instagram profile to foster closer communication with employees. The channel is managed by the endomarketing team.
- **Suppliers and partners:** they receive special attention from our Procurement, Contracts, and Legal teams to ensure clarity in contracted values and services.
- **Customers:** we maintain multiple contact channels, a customer service (SAC, in Portuguese), and tools for handling inquiries. We assess customer satisfaction through the Net Promoter Score (NPS). We encourage all units to participate in the Reclame Aqui certification.
- **Media:** we provide a section for contacting our Public Relations team on our website and maintain frequent communication with media outlets outlined in our strategy.
- **Community and NGOs:** our headquarters are located next to the Peinha community in São Paulo, and we maintain an active relationship with its leaders, through a WhatsApp group, face-to-face meetings, support at events and recurring meetings organized by the ESG team.

People management

GRI 2-7, 2-8, 3-3 Material topic: Employee journey

In 2024, driven by an ecosystem vision, the People, Culture and ESG structure underwent a relevant and strategic transformation. With the arrival of the new People and Strategy Vice President, we revisited our operating model to foster higher levels of integration and efficiency, focusing more on the entire employee journey.

This initiative unified our seven Human Resources areas into a single structure, based on a matrix model composed of Centers of Excellence (CoEs) and Business Partners (BPs), which began to operate in an integrated way across LWSA. The new organizational structure allowed us to optimize efforts, reduce overlaps, focus on priorities and strengthen the HR department's role as a driver for the Company's strategic plan.

Our Centers of Excellence prioritize the work of specialists, fostering deeper technical knowledge and more assertive strategies to address LWSA's challenges. Meanwhile, our Business Partners act as a direct link between leaders and the CoEs, focusing on the specific needs of each vertical, promoting a closer relationship with the teams and tailored initiatives.

In addition to this structural change, we also conducted a detailed analysis of the initiatives in the People department, reviewing roles, responsibilities and processes. Based on this assessment, we grouped themes into three categories: those to be maintained, those to be accelerated, and those that are strategic differentiators for LWSA.

As a result, we redesigned several processes in our employee journey, including activities such as onboarding, performance management, talent mapping, the internal communication strategy and our recognition and incentive programs. These changes were based on active listening, which was achieved through internal surveys, diagnostics and interviews with BPs and leaders. The insights collected helped us develop our action plans, cultural guidelines and a new internal communication matrix.

Currently, LWSA has 3,606 employees across different Brazilian regions under on-site, remote and hybrid work models, with 99% of employees comprising our permanent staff and approximately 1% as temporary professionals.

3,606
employees distributed across various regions of Brazil, working in person, remotely, and in a hybrid model.

Attraction and retention

When we think about the employee journey, we pay close attention to each stage of their interaction with LWSA. We are mainly focused on attracting and retaining talent while developing our internal audience, striving to achieve the Company's best results with the best people and professionals onboard to strengthen our business.

At LWSA, we adopt talent management policies and practices aimed at the continuous development and retention of our employees, creating an attractive and engaging work environment that promotes professional growth. Aligned with this strategy, in 2025, we will implement a new feature for mapping career interests among different areas, enabling employees to inform their preferences in terms of areas and professional development at the Company, therefore expanding growth and engagement opportunities.

We adopt competitive compensation strategies, which are complemented by attractive benefits and recognition programs aligned with professional development. We also carry out periodic assessments to identify the key factors behind employee turnover, using tools such as exit interviews and dashboards to monitor key metrics. Based on this data, we take corrective actions and continuously improve our strategies to address the identified issues, promoting a more attractive work environment that is aligned with our employees' expectations.

At LWSA, we invest in building and maintaining our employer brand through internal actions aimed at retaining, engaging and continuously developing our talents. We also design external actions to promote our corporate values and culture, fostering a collaborative and inclusive work environment, where everyone has the opportunity to grow regardless of differences.

At LWSA, we adopt talent management policies and practices aimed at the continuous development and retention of our employees, creating an attractive and engaging work environment that promotes professional growth.

Our recruitment strategies are carried out across several market channels, including job postings on digital platforms, partnerships with educational institutions and in-person recruitment events, always in a transparent and inclusive way to attract new talents. We also have positive internal practices, such as the employee referral and bonus programs, to attract skilled and diverse talent.

We regularly assess the job market and recruitment trends to adjust our talent attraction and retention strategies, aligning them not only with the best market practices, but also with our corporate view and goals.

In terms of acquiring talent, we also map our future hiring needs to identify the essential skills and abilities required to drive the success of our business. We also develop strategic partnerships with educational institutions, professional organizations and other important entities to actively attract new pools of talent. These partnerships can include internship programs, joint research projects, participation in academic and professional events, among other initiatives.

Through strategic actions, we demonstrate our commitment to reduce turnover, minimize the loss of intellectual and human capital and strengthen our ability to attract talent, promoting and encouraging an inclusive work environment aligned with the Company's values. These practices demonstrate the Company's commitment to ESG principles, highlighting its dedication to corporate social responsibility and a relentless pursuit of excellence in its actions and results.

As part of our employer brand strategy for 2025, we began to continuously monitor the reviews posted on the Glassdoor platform and actively respond to all comments across the 12 pages that make up LWSA's ecosystem. This practice reflects our commitment to safeguarding LWSA's reputation as a great place to work.

This active listening practice, in addition to safeguarding our external image, also generates valuable insights into our employees' journey, helping us identify what is working well and what needs improvement. These findings are shared with our strategic areas to guide actions that continuously enhance the experience of those in our ecosystem.

Our score on Glassdoor is currently 4.3 (out of 5) and we are recommended by 91% of our current and former employees, re-inforcing the positive perception we have built over time. However, we pay close attention to critical reviews as we know they can impact our image as an employer brand, our ability to attract new talent, and our employee engagement.

Monitoring, responding, and taking actions based on feedback is one of the ways we show we are listening. However, we also care about building an environment that increasingly meets everyone's expectations. This retention, reputation and talent attraction strategy is aimed at strengthening our culture and positioning LWSA as a reference market player.

4.3/5
on Glassdoor.

91%
recommendation rate from employees and former employees.

Performance review and feedback processes

In 2024, we implemented the CoE structure, which consists of a Performance Center of Excellence with a team dedicated to driving employee performance through specific practices and methodologies. The CoE's mission is to promote talent interchangeability between business units, maximize our employees' career possibilities and improve LWSA's corporate results.

One of the main performance deliveries of the CoE during this period was the redesign of the Performance Management process, ensuring standardization and governance in our ecosystem. This new model was designed according to internal assessments, benchmarks against reference market players, and LWSA units that had already worked on the theme, resulting in the model that will be applied starting in 2025, focused on guiding the Company's innovation.

We invest in more centralized internal communications and work to ensure that our different channels disseminate the corporate development processes and strategy and provide each employee the opportunity to better understand LWSA and their role in the Company.

We promote a culture of feedback and open dialogue, encouraging employees to express their concerns and suggestions to improve the work environment. We encourage consistent feedback, improvements in Individual Development Plans, and structured feedback sessions to effectively assess the development cycle.

We have a structured Performance Management process, with stages that align professional goals with the Company's strategic goals to guide our decision-making processes and to promote the continuous development of our employees. Throughout the process, clear and measurable targets are set for each employee, all of which must also be aligned with the Company's strategic goals, thus enabling a solid basis for the Performance Review.

The Performance Review process is applied to all employees on an annual basis and aims to evaluate how they have developed according to the required skills, based on the complexity of each job position, to ensure LWSA's success.

Leaders are trained to conduct the performance review process in a fair, objective and constructive way. After the evaluations have been concluded, leaders are trained on how to provide quality feedback and receive guidance on how to further develop each employee.

Internship and trainee programs

LWSA's Internship Program, which opens its application process every six months, targets undergraduate students pursuing bachelor's or technological degrees and who are interested in enhancing their academic development by aligning practice and experience with the corporate environment. During a 12-month period, the internship program focuses on developing hard and soft skills, effectively transforming potential into tangible actions and preparing junior talent for LWSA's pipeline.

Most of the content is delivered by an external consultancy, and some by internal teams. In 2024, the Company invested R$ 67,255.83 in development paths, giveaways, awards for projects, among others, and hired ten interns.

During the first semester, interns focused on developing an innovation/improvement project with multidisciplinary teams, on themes suggested by leaders and directly applicable to the Company. The projects were developed during seven workshops and, upon completion, were presented by seven groups to an evaluation panel composed of managers and coordinators.

During the second semester, interns enhanced their soft skills through four workshops on current themes to support the start of their professional careers. In addition to this content, interns discussed other matters, such as Inclusion and Diversity, and participated in business and career talks with the Company's most experienced professionals.

R$ 67,255.83
invested in development paths, giveaways, among others, in the Internship Program.

LWSA also has a Trainee Program, which has been developing talent since 2014, aimed at professionals who have completed their undergraduate studies in courses related to the Company's business areas within the last two years. The goal is to develop soft and hard skills to prepare them for corporate challenges, in addition to renewing LWSA's team with new talents. In the past six editions, 60 trainees have been hired for different business units.

At each new edition of the Trainee Program, which currently lasts 18 months, trainees receive mentoring sessions and undergo development paths aimed at improving their skills and also participate in a challenging strategic project that directly impacts the Company. The 6th edition began in the second half of 2023 and ended at the end of 2024. Ten trainees were trained and participated, in 2024, in three job rotations, nine business talks with executive officers, two workshops and twenty-four meetings with mentors and sponsors.

In 2024, we also held two workshops to develop the trainees' leadership skills. Most of the content is delivered by an external consultancy, and some by internal teams. In the year, the Company invested R$ 99,363.38 in development paths, giveaways, awards for projects, closing ceremony, among others. The Program is currently being reviewed, with changes expected for the 7th edition, which is scheduled to begin in the first semester of 2026. These changes are aimed at providing a more effective path for the Company to develop and identify potential talents for strategic positions in LWSA's ecosystem.

10 trainees
completed the training.

24 meetings
with mentors and sponsors.

Work environment

Our goal is to increase our employees' satisfaction level (eNPS), ensuring they have the best possible experience at LWSA.

In 2024, we maintained the strategy of applying the eNPS survey to employees, which was conducted in two rounds: in March and September 2024. The survey was aimed at measuring employees' willingness to recommend LWSA as a good place to work, providing insights relating to employee loyalty. The survey also measured satisfaction levels relating to the Company's leaders and its products and services.

In September, we began to survey all LWSA employees through questionnaires aimed at measuring team engagement and identifying what factors influence this result, taking measures that increase employee engagement, retain talent and improve productivity.

Based on the outcomes of the surveys, action plans were prepared to promote even more transparency for career plans, benefits, and business strategy. Following, we also initiated a corporate culture project which, in 2025, will focus on defining LWSA's DNA in the post-M&A scenario, after brands have been simplified. This project will guide all our business areas under the same values and behaviors.

Also, in 2024, the Bling and Tray brands participated in the Great Place to Work (GPTW) survey, which was aimed at assessing their trust culture, the effectiveness of their leaders, and their alignment in terms of purpose and values. The other companies did not participate in the survey in 2024, due to internal changes that affected the corporate structure, which resulted in several transfers and restructurings.

Benefits and Profit-Sharing Program

GRI 2-30, 401-2

All companies within LWSA offer the benefits listed below. Some have different eligibility requirements, as highlighted with [1] or [2].

General benefits:

- Healthcare plan.
- Dental care plan.
- Meal vouchers.
- Daycare allowance[1].
- Transportation voucher.
- Profit-Sharing Program (PPR in Portuguese)[1].
- Maternity and paternity leave[1].
- Home office assistance for employees under a hybrid or remote work model.
- Group life insurance.
- Gympass with reduced monthly fee and option to include family members.
- *Férias&Co*.
- Flockr pet healthcare plan[3] (discount on all plans).

Benefit exclusively for employees registered at LWSA's headquarters, Locaweb and Nextios:

- Free LWSA products[3].

Benefit exclusively for employees at LWSA's headquarters:

- Free shuttle service from the terminal to the nearest subway station.
- Free massage and psychological support services.

Benefit exclusively for officers (Level II), vice presidents and CEOs:

- Corporate vehicle paid by the Company.

Benefit exclusively for employees registered at LWSA's headquarters as officers (Level I):

- Corporate vehicle paid by the Company.

Benefit exclusively for employees at Bling[2]:

- **Education assistance:**
- **High school or technical school**: 45% subsidy of monthly tuition, limited to R$ 150/month;
- **Undergraduate**: 45% subsidy of monthly tuition, limited to R$ 300/month;
- **Postgraduate:** 50% subsidy of monthly tuition, limited to R$ 300/month.
- **Language assistance (English and Spanish only):**
  - Employees who need the language for their position or activity: limited to R$ 200/month;
  - Overall employees and team: limited to R$ 150/month;
  - Management positions: limited to R$ 250/month.

[1] This benefit is not valid for interns.
[2] This benefit is not valid for temporary employment contracts and interns.
[3] This benefit is not valid at all units.

Parental leave, by gender

GRI 401-3

	2022		2023		2024 [2]	
	F	M	F	M	F	M
Employees that were entitled to parental leave	13	0	42	45	52	49
Employees that took parental leave	13	0	42	45	52	49
Employees that returned to work after parental leave ended	13	0	42	45	51	49
Employees that were still employed 12 months after the end of parental leave[1]	6	0	24	34	31	36
Return to work rate of employees that took parental leave	100.0%	N/A	100.0%	100.0%	98.1%	100.0%
Retention rate (12 months) of employees that took parental leave[1]	46.2%	N/A	57.1%	75.6%	59.6%	73.5%

[1] Considers only employees that have maintained a relationship with the Company, regardless of the reasons for the termination of the relationship (including, but not limited to, terminations at the initiative of employees).

[2] Items related to return to work and retention rate after 12 months consider the 12-month period elapsed after the employee returned to work. For example, if an employee returned from parental leave in September 2024, the 12-month period ends in September 2025. Therefore, at the end of 2025, this rate can be updated.

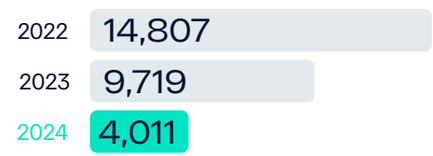
Capacity-building and training

GRI 404-1, 404-2

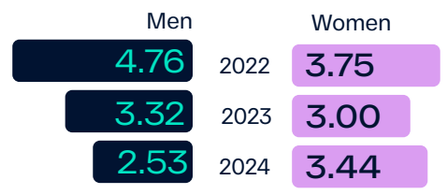
We encourage our employees to improve their skills and grow professionally. Therefore, we offer a wide range of training and professional capacity- building programs, including internal training, workshops, external courses, and mentoring programs to support the growth and continuous development of our employees. We also forged partnerships with educational institutions, professional organizations, and other relevant entities to actively cultivate new talent pools. These partnerships include internship programs, joint research projects, and participation in academic and professional events.

Average training hours per employee, by gender

Total training hours



Average hours



Average training hours per employee, by employee category

Employee category	2022		2023		2024	
	Total hours	Average hours	Total hours	Average hours	Total hours	Average hours
Analyst I	9,050.65	10.96	3,869.5	3.33	970.0	2.61
Analyst II	1,220.4	2.09	1,760	3.92	348.5	3.49
Analyst III	753.63	1.96	692.5	3.64	627.0	3.30
Apprentice	90.5	1.37	31.5	1.31	37.0	3.36
Assistant	975	4.08	241	3.3	68.0	2.72
Auxiliary	7.5	0.94	31	2.82	2.0	1.00
Coordinator	1,036.7	2.24	363	3.42	511.0	3.13
Executive officer	75	2.42	971.2	2.97	31.0	6.20
Specialist	431.85	2.7	38.5	3.21	400.0	3.74
Intern	434.3	1.74	308	2.73	285.5	2.97
Manager	567.6	1.91	204	2	334.0	3.44
Technical leader	111.9	2.66	1,089	2.52	4.5	2.25
Supervisor	51.5	1.98	84.5	3.38	0	0
Vice-chairman	0	0	35	2.92	0	0
Total training hours	**14,807**		**9,687**		**4,011.5**	**2.94**

We execute several employee development programs, measuring their impact based on participant retention within the Company and their progression via promotions or internal transfers. Noteworthy programs include:

Education Incentive: a policy aimed at LWSA (backoffice), Locaweb and Nextios to help employees pay for their education at external educational institutions in undergraduate, graduate, professional masters and language courses. Our policy determines funding up to 50% of the tuition fee, limited to R$ 50,000. Of the scholarships awarded in 2023, three were maintained for 2024. In 2024, seven new Education Incentive scholarships were awarded. Upon being awarded the scholarship, the employee signs a contract extension, committing to remain with the Company during the course and for a certain period after its completion.

Upon being awarded the scholarship, the employee signs an addendum to their contract, committing to remain with the Company for the duration of the course and for a certain period after completion.

***Quero Ser Dev*:** related to software developers, called “devs,” this Program aims to train individuals in LWSA technologies, strengthen our commitment to diversity, boost careers, provide the community with access to quality training, and disseminate our Company culture. In 2024, we hosted the Program’s 9th edition, training 15 people, seven of whom were hired and continued working at the Company.

Over the years, *Quero Ser Dev* engaged 148 participants, with 86 being hired across different business units, maintaining a retention rate of 58.11%. Training is conducted in an online format and average attendance rate was 94.8%.

Following the hiring of these 86 program graduates, 46 individuals were promoted, including 30 promotions and 16 merit-based salary increases. The program included two affirmative editions: the 6th edition for women, with 963 applicants and 18 graduates, and the 8th edition for individuals over 40 years old, with 1,754 applicants and 24 graduates.

Level Dev: Program focused on the technical and behavioral development of junior and mid-level software developers to prepare them for the next stages of their careers. It prepares professionals to independently solve technology challenges in LWSA's business units on a day-to-day basis. In 2024, we hosted the 5th edition, training 29 developers. Over the course of the five editions, the program has trained 110 employees and has a 72.73% retention rate.

Heroes Guide: the Program aims to boost the careers of developers in Locaweb's Product Engineering team by empowering employees to take charge of their own careers through an autonomous, dynamic, and achievable process. It includes seven career levels, from analyst I to technical leader II. It is conducted in continuous cycles, each lasting an average of 12 weeks. The first cycle was held in 2021 and, by February 2025, the program had had 14 cycles.

***Progr.Amar*:** aimed at developing and integrating People with Disabilities into on-site activities, enhancing technical and behavioral competencies through a personalized track. In 2024, seven people with disabilities completed the program, and 13 employees, including leaders and tutors, received training on inclusion in the workplace.

Youth Apprentice Program: in compliance with the Apprenticeship Law, LWSA maintains a Youth Apprentice Program for young individuals, ranging from 14 to 24 years old. Aside from the mandatory training schedule, the Company also offers a development path to develop soft skills and to provide career guidance. Training is conducted under five pillars: learning, career, discovery, development and opportunity. The key objective is to guide young adults in their professional choices and path, in addition to preparing them for their next career steps. In 2024, we had an average of ten apprentices participating in LWSA's development journey. The Company held the following events: six Knowledge Pills, one Navigating the Areas and two workshops. The content is delivered by internal teams, and we invested R$ 841.88 only at the closing ceremony for a coffee break and giveaways.

Leadership development

In 2024, in line with, and to complement, our training paths, we supported newly promoted leaders by offering mentoring sessions with more senior leaders, which were organized by a specialized consultancy partner hired for this role.

We also focused on developing employees at management levels, aimed at enabling them to perform at their best capacity, guiding their career growth and evolution.

The leadership training, in 2024, was focused on connecting theory with practice by analyzing themes with real-case scenarios at the Company through performance-related processes, such as:

- Performance management process;
- How to elaborate quality evaluations;
- How to manage the outcomes of the performance review cycle;
- How to prepare for performance calibration forums;
- Succession Pipeline;
- Giving feedback;
- Mapping talents.

The training sessions were conducted by specialized consultants and/or specialists from the People, Culture and ESG team, with approximately 69% of our leaders trained.

In 2024, the candidates for the Succession Pipeline were invited to participate in the Make New Leaders program, which was designed to provide a unique opportunity for personal and professional growth and prepare them for future challenges at the Company. The training goals included:

- **Developing leadership skills:** covering themes such as effective communication, problem solving, decision making, interpersonal skills, and the ability to inspire and motivate others;
- **Cultivating management skills:** covering themes such as task delegation, time and resource management;
- **Providing networking opportunities:** connecting participants can be critical in developing their careers and building valuable relationships.

In 2024, the training program was conducted through a specialized consultancy, which held nine meetings and trained 28 professionals.

Partnerships with educational institutions

To drive innovation, knowledge and sustainable growth, besides allowing employees access to external perspectives and knowledge, we also maintain partnerships with consultancies and educational institutions aimed at jointly developing training programs tailored to the Company's specific needs and the interests of its employees.

We currently have over 20 active partnerships with educational institutions that grant our employees discounts on language, non-degree, undergraduate, postgraduate and MBA courses.

The educational partnerships established through the Corporate Development team seek to provide development options with external educational institutions, offering our employees discounts and exclusive conditions.

This initiative strengthens our relationship with the academic community, generating opportunities for research projects, internships, trainees and corporate social responsibility activities, and also benefits LWSA, its employees, the academic community and society in general.

Programs include in-person courses, workshops, seminars, webinars and other learning activities, covering technical and technological skills to behavioral and leadership skills. We leverage on the resources and expertise of our partners, enriching the diversity of our training programs.

Compensation and equal pay

GRI 2-30

Currently, practically all our employees (99%) are covered by the collective bargaining agreement, with the exception of our statutory officers, who receive a salary adjustment, linked to the IPCA index, every 12 months on the date of their contractual anniversary.

In 2024, in view of the goal established in 2023, which was to achieve equal pay across the Company, we continued to identify which positions mostly influenced salary gaps and to develop strategies aimed at aligning disparities, considering variables such as gender, race, length of service and individual performance at the Company, in line with the provisions of Law 14,611/2023 on equal pay and compensation criteria between women and men.

During the year, we carried out a more quantitative study to assess diversity and identified that we currently have a salary gap of 4%, in which men earn 4% more than women. However, 80% of the technology team at LWSA is occupied by men, which complicates salary proration. In Brazil, 85% of the technology market is composed of men. On the other hand, 36% of women at LWSA currently occupy leadership roles, which helps us balance the average salary.

In 2024, we redesigned our job and salary structure, which is expected to further help us reduce the salary gap in 2025. We are redesigning our job and salary structure, which is expected to further help us reduce this salary gap. Our goal is to understand, in detail, salary gaps based on gender and race, isolating factors such as seniority and performance, at all hierarchical levels and at all of the Company's business units.

99%
of employees covered by the collective bargaining agreement.

36%
of women at LWSA occupy leadership roles.

Diversity and inclusion

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

The topic of Inclusion and Diversity (I&D) is part of the principles that govern our business and is a commitment made in our Code of Ethics and Conduct more than five years ago.

We have implemented structural transformations in recruitment and talent management through affirmative actions to enhance representation within our team and foster equity in our workplace. Training sessions, educational initiatives, and internal and external campaigns involving employees and leaders complement our efforts.

I&D is also integral to our Social and Environmental Responsibility Policy, published in 2022, applicable to all business units. This document reinforces our support for diversity of gender, ethnicity, beliefs, political views, nationality, social background, sexual orientation, as well as for people with disabilities and different age groups. We prohibit any discriminatory behavior, from the hiring process to the end of employment, including through termination, dismissal, or retirement.

Since 2019, we have conducted an Inclusion & Diversity census to monitor the effectiveness of our initiatives. We have observed significant progress since then, driven by affirmative actions put into practice. Highlights include pillars focused on women and LGBTQIAPN+ individuals. In 2024, female representation in our workforce reached 40%.

At LWSA, developing beyond technology also means taking care of people. Our commitment to a fairer, more diverse and inclusive work environment is reflected in the actions we promote internally, in which we listen to and value the different experiences that comprise our team. In 2024, this commitment was recognized by Great Place to Work (GPTW), which awarded us in three diversity categories:

Ethnic-racial:

8th place

LGBTQIAPN+:

10th place

Women:

22nd place

These results are particularly significant considering that only 4% of GPTW-certified companies in Brazil are ranked in the diversity category. For us, this recognition reinforces that we are on the right path: promoting an increasingly plural, respectful and representative environment.

This scenario also reflects the data collected through our Diversity Census: among the participants, 17.6% identify themselves as LGBTQIAPN+ and 28% declare themselves black (including black and/or brown).

In 2024, we structured and conducted a training session with the compliance team on moral and sexual harassment and presented our Integrity and Consequence Management Policy. The training session for the Harassment and Integrity Policy had a total of 469 participants, of whom 54.1% were leaders and 5.81% were non-leaders.

17.6%
of respondents to our Diversity Census identified as LGBTQIAPN+ individuals.

In the coming years, we are committed to improving how we work with the collected data, engaging leaders in this initiative and improving all our internal communication and feedback processes, aimed at building an increasingly friendly and inclusive environment.

We seek to outline strategies that increase the Company's hiring of people with disabilities. In 2024, we had 96 employees with disabilities, 6% higher than in 2023, when we had 90.

Inclusion and Diversity Committee

Our committee is structured into six special focus areas: women, people with disabilities, LGBTQIAPN+, masculinities, generational diversity and cultural and ethnic diversity. This committee not only leads strategic initiatives to foster a more inclusive work environment but also serves as an important channel that supports and welcomes all employees belonging to underrepresented groups.

In 2024, we decided to extend our corporate volunteering program to a one-year cycle, thus ensuring more time to plan actions and generate impact. We also revised the structure of the committee's fronts, strengthening our joint efforts on strategic topics related to women's experiences. This movement aims to consolidate efforts and bring an even more integrated and consistent approach to our initiatives.

Also in 2024, we structured, for the first time, the 'Meet the Committee' agenda to ensure that all newly hired employees, in every business unit, were introduced to our inclusion and diversity initiatives. What was once a monthly agenda with optional subscription is now an official part of the onboarding process, connecting every new employee to our culture and values from day one.

In 2024, we decided to extend our corporate volunteering program to a one-year cycle, thus ensuring more time to plan actions and generate impact.

Social actions carried out by the Women's Front:

The Women's Front of LWSA's Inclusion & Diversity Committee launched an extremely important social campaign: collecting sanitary pads to combat menstrual poverty. This initiative aims to support NGOs dedicated to this cause, ensuring those who menstruate and that are under social and financial vulnerability have access to menstrual hygiene products, a fundamental right to dignity, health and well-being. In addition to this collection effort, we held a discussion group on the topic with the NGOs involved in the initiative as a strategy for raising awareness and increasing collections.

- R$ 1,733.00 donated to the MenstRUA NGO (direct donations from employees to the NGO).
- 180 packs donated to the *Absorvendo Amor* SP NGO.

Other actions carried out by the Women's Front:

- Distribution of the "*Respeita as minas, as mana e as mona*" stickers (LWSA headquarters).
- Visibility for the International Day of Women and Girls in Science (February 11th), recognizing women in history and looking at women in technology.
- Visibility for the Women's Vote Day in Brazil (February 24).
- Talk: A woman's place is...
- Mother's Day Tribute: I'm a mother and a professional.
- Collection of scarves for NGOs that support women with breast cancer.
- AS MARA Thrift Store (*Gerando Falcões + Resgatando Vidas*).
- Women's Entrepreneurship Fair - Empreende Aí.

Actions carried out by the Cultures and Origins' Front:

- Update of the racist speech e-book, with replacements.
- Relaunch of the anti-racist speech e-book.
- Creation of the *Raízes* group (cultures and origins) on Slack.
- Educational film: Black Awareness.

Actions carried out by the LGBTQIAPN+ Front:

- Roundtable: TRANSforming careers.
- LGBTQIAPN+ Pride Month Commemorative Video.
- Creation of the valley group (for LGBTQIAPN+ people and allies) on Slack.
- Practical manual – simplifying inclusive language (under construction).
- Roundtable: LGBTI+ Leadership.

Actions carried out by the People with Disabilities' Front:

- Educational content day for people with Down Syndrome.
- Educational video on types of deafness.
- Awareness-raising talk with TA and BPs – external consultancy.
- Tactical plan for retaining People with Disabilities.
- 1st People with Disabilities gathering at LWSA.
- Creation of the "Plural" group (People with Disabilities and allies) on Slack.

Actions carried out by the Masculinities' Front:

- Blue November content: Men Box.

Actions carried out by the Generational Front:

- **Roundtable:** We've been young for longer: Technology evolution over the years.

Health and safety

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

We demonstrate our commitment to our employees' well-being and quality of life through the *Se Cuida* Program, which offers every employee psychological support and on-site massage sessions at the Company, as well as access to a nutritionist and personal trainer, aimed at promoting a balance between personal and professional life to reduce stress and burnout. We also offer Gympass and Férias&Co benefits to workers and their families, aimed at encouraging moments of self-care and well-being.

We follow all the requirements, protocols and procedures relating to occupational health and safety management, in which we highlight the following standards:

- **NR 10:** Electric installation and service safety for the data center team performing maintenance work on all of the Company's electrical grid and generators.
- **NR 12:** Safety of machinery and equipment for the hardware team using the hydraulic press to destroy unneeded hard drives.
- **NR 23**: Fire protection for members of the Company's fire brigade and occupational hygiene aimed at preserving the health and integrity of workers through the anticipation, recognition, assessment and control of existing or potential environmental risks in the work environment.

On October 28, 2024, we conducted an area evacuation drill, in which 20 of our brigade members evacuated nearly 600 employees in 5 minutes and 15 seconds, as audited by the Asset Group, which assisted us in this activity.

Occupational safety is mainly targeted at workers executing high-risk activities in energized locations, such as data centers; our brigade members, who must be constantly trained and ready for any eventuality; and the members of our building maintenance team, who work in different locations and need guidance in carrying out their activities the safest way possible using personal protective equipment under good conditions.

The Company maintains an outpatient clinic, in which a licensed occupational health nurse provides care assistance during business hours on simple tasks such as performing blood pressure measurements, blood sugar tests, dressings on wounds, referring employees to medical care units (as needed), and filling out a general outpatient service spreadsheet. This spreadsheet is used to monitor outpatient care to identify the main problems faced by employees and plan health and safety actions accordingly. We have an Internal Commission for Accident and Harassment Prevention (Cipa, in Portuguese) for workers to report incidents, and an occupational safety technician, who is always available to listen to employees.

Employees are protected according to item 1.4.3 of NR01 (general provisions), which states: "A worker may interrupt his/her activities when he/she finds himself/herself in a work situation that, in his/her opinion, involves a serious and imminent risk to his/her life and health, immediately informing his/her superior". When a work incident or accident occurs, the occupational safety technician contacts the person involved or, when this is not possible, he/she contacts the witnesses and fills out a work accident investigation report.

In 2024, we held an initiative in partnership with the H. Olhos team to offer free eye exams. Other integrative actions were carried out during the SIPAT 2024 event, which was held from November 25 to December 2, including discussions on mental health, yoga activities, workplace gymnastics, a first aid discussion with *Dez Emergências,* and a live broadcast regarding defensive driving with Localiza, in addition to a prize draw at the closing ceremony.

In terms of formal health committees, we hold monthly meetings with Cipa to discuss overall occupational health and safety issues. The chair is responsible for convening all members to the meeting, coordinating the meetings, keeping the Specialized Service in Safety Engineering and Occupational Medicine (SESMT in Portuguese) informed about the work conducted by Cipa and delegate tasks to the Vice Chair. The Vice Chair may replace the Chair when he/she cannot attend, and delegates tasks to the Cipa members, in addition to informing decisions made by Cipa to all employees at the Company, which is done through meeting minutes, reports, or other means. The secretary must attend meetings and prepare their minutes, send out meeting notices and perform other tasks that have been assigned.

The 2024/2025 Cipa management team is composed of 18 employees (nine elected members and nine appointed members) and was trained by Care Plus, an outsourced company, pursuant to Regulatory Standard NR05.

Customer relations

GRI 3-3 Material topic: Customer experience

Over time, our strategy has been to make acquisitions with a very clear vision of adding increasingly more value to our customers by serving them on all business fronts that rely on our solutions, from creating an online store to sell their products, offering logistics solutions for more competitive deliveries, and enabling safe and convenient payment methods (credit card, bank slip, and Pix) on their e-commerce platform.

We focus on innovation, integration and security to support companies in their digital ecosystem, offering solutions for their online presence, e-commerce, management and financial services. We serve more than 700,000 customers in different sectors, including SMEs and large companies, connecting technology and business in an efficient and integrated way.

We participate in our entrepreneurial customers' entire digitalization journey, regardless of their segment and size, aimed at helping businesses come to life and thrive through the use of technology. Our services include e-commerce platforms, ERP, marketplace integration, POS, recurrence, lead generation, credit and logistics solutions, among others.

We participate in our customers' journey on three fronts, which we plan to advance in the coming years:

Omnichannel journey: in 2024, we expanded our e-commerce platforms, turning them into a complete omnichannel solution, which integrates the digital and physical (offline) worlds through the launch of an integrated POS (software), with the possibility of unified payment capture and logistics. Within this scope, we have expanded this offering with a management module for multi-stores and franchises for SMEs, which is already being used by some of our customers. In summary, we seek to assist customers who operate offline in becoming more digitalized and in transitioning to an online format, connecting both models to improve their services and how they execute tasks and processes. To achieve this, we offer a very efficient tool, called ConnectPlug, that supports our customers' entire omnichannel journey.

Financial Services: we support our customers by offering working capital products as quickly, efficiently and with as little bureaucracy as possible, helping them make their projects feasible, in planning their expansion or in implementing new businesses. In terms of payments and financial solutions, in 2024, we obtained approval from the Central Bank of Brazil to operate as a Payment Institution and we began offering digital account products to our customers, another important step in the journey offered within our ecosystem.

Logistics: we offer our customers a solutions marketplace in which they can automatically find the best service and conditions available for their deliveries by simply entering their desired origin and destination. This guarantees them security, agility, convenience, and most importantly, savings.

Customer profile

GRI 2-6, 3-3

In 2024, 695,000 active customers used our solutions ecosystem. They are mainly small- and medium-sized businesses operating in various sectors of the economy, benefiting from our services in one or more business fronts, as described in the table below.

Vertical	Main segments
Commerce enterprise	• Apparel and shoes; • Home and decor; and • Electronics and home appliances.
Commerce SMB logistics	• Apparel and accessories; • Home and decor; • Beauty and health; • IT; and • Cars and accessories.
BeOnline and SaaS	• Entrepreneurs and small- and medium-sized businesses that use our products and services to develop their activities and businesses on the Internet; • Developers, digital agencies, resellers and web designers that use our platforms to sell our solutions and provide services to their clients; and • Corporate customers with a focus on cloud computing, big data, artificial intelligence, among other advanced technology solutions that we offer.
ERP/management	• Apparel and accessories; • Food & beverage; • Furniture, home and decor; and • Electronics;.
Financial services	• Gyms and fitness; • Education; • Beauty and cosmetics; • Health; • Subscription clubs; • Insurance companies; and • Retail.

Service channels

GRI 3-3: Material topic: Customer experience

The pursuit of customer satisfaction drives all our decisions. Our service mission is to deliver a solution to the customer in the shortest possible time and with an excellent relationship. In our customer service satisfaction survey, we always ask customers to evaluate this mission.

Our customer service is currently available through four channels: phone, chat, WhatsApp, and tickets. We monitor real-time volume and conduct qualitative analysis of the content handled by our analysts. This evaluation is performed by coordinators, Quality and Training teams, and also involves the review of interactions by Generative Artificial Intelligence (GenAI).

Our N1 team handles incoming requests. If a solution is not available, our N2 team steps in. N1 analysts have IT backgrounds and undergo internal training, from initial onboarding to continuous skill development and refresher courses.

We assess the effectiveness of our service channels using KPIs that combine internal insights with customer satisfaction surveys. Customer feedback is measured across three pillars in which we are making progress: solution (assessing the provided solution), speed (evaluating wait times), and relationship (assessing the professionalism of service agents). Our primary methodology for fostering continuous improvement is the PDCA cycle (Plan, Do, Check, Act).

We base ourselves on the Reclame Aqui (RA) portal to gauge the efficiency of our customer service. Our key operations have the RA1000 seal, a certificate that is granted to companies with excellent service ratings on the portal.

In addition to proactively monitoring the indicators, we maintain open communications with our customers regarding scheduled changes to their services, in addition to transparently reporting on our status page incidents that could massively degrade products.

In 2024, we scored 70 points in our service satisfaction survey, using the same scale as the NPS methodology, which ranges from -100 to 100. This means that, of the 155,000 satisfaction surveys carried out during the year, 135,000 (81%) customers gave the solutions delivered by our Customer Service team a score of 9 or 10.

In the other two pillars (agility and relationship), we scored 66 points. In terms of agility, in which customers evaluate how long we took to deliver a solution, 129,000 (77%) gave us a score of 9 or 10; in terms of relationship, in which customers assess the demeanor of our customer service professionals, 151,000 (90%) gave us a score of 9 or 10.

In addition to our customers' feedback, collected through our satisfaction and NPS survey, we also use artificial intelligence to analyze the contacts made through the chat bot and WhatsApp, which help us identify improvement opportunities for our service and products. The result is consolidated by our Quality team and opportunities are addressed by the corresponding areas.

In 2024, Locaweb, which has the RA1000 certificate (maximum reputation), also became a four-time champion of the Reclame Aqui Award, the most important service and reputation award in Brazil, attesting our commitment to offering customers the best service possible.

In addition to the Quality team, which is dedicated to these topics, we also carry out periodic training sessions to increase the team's knowledge and update our dashboards on a daily basis to address the KPIs required for us to maintain our high satisfaction levels.

In 2024, Locaweb, which has the RA1000 certificate (maximum reputation), also became a four-time champion of the Reclame Aqui Award, the most important service and reputation award in Brazil, attesting our commitment tooffering customers the best service possible.

Promoting entrepreneurship

Our mission is to support entrepreneurship in Brazil, recognizing this as an essential path for the development, creation and expansion of new businesses. We believe that entrepreneurship is fundamental for creating jobs and maintaining sustainable economic growth.

Main programs focused on entrepreneurship:

- **Octa *Ensina*:** a learning platform, launched by Octadesk in 2025, focused on developing customer service teams. The platform offers practical content, such as training, webinars and materials to improve customer experience, allowing companies to invest in the knowledge and development of their employees, particularly the ones involved in customer service.

- **E-commerce school:** a free content portal for SMEs, with over 2,000 articles and more than 500,000 monthly views. As customers evolve in their discovery and learning journey, we begin to introduce Tray and its entire ecosystem, strengthening our sales intelligence.

- **Exclusive courses for customers:** we combined our practical course platform, E-Tray, and our strategic course platform, E-comClass, to provide the knowledge customers need to be successful.

- **KingHost Connection:** a free on-demand content platform aimed at entrepreneurs and technology professionals who wish to develop their online projects. The platform was created, in 2012, as an in-person event and transitioned to the online format in 2015. In 2024, over 2,000 new users were registered, and more than 800 pieces of content were viewed.

Educational materials launched in 2024

- **The Bling Academy**: a learning platform developed by Bling, aimed at training entrepreneurs, store owners and users of Bling's system to manage their businesses, from starting a company, to sales scaling and how to efficiently master business management tools. Through courses, tutorials and educational materials, the Bling Academy offers content that supports everyday business management, in addition to addressing topics that every entrepreneur needs to know and teaching how to use the system's functionalities. The proposal is to facilitate its users' daily activities, promoting more autonomy, productivity and knowledge about how to operate, maintain and scale their businesses, in addition to making strategic use of the system to boost their results.

Octa *Ensina*
offers practical content, such as training courses and webinars.

+2,000
new subscribers and 800 pieces of content viewed on KingHost Connection.

Supply chain

LWSA's relationships with its suppliers and service providers must consider the legitimate interests of all parties involved, always based on technical parameters, not allowing undue advantages, which may be obtained through manipulation of information, intimidation, coercion, duress, constraint or any artificial situation of dependency created by the other party involved, either through unfair competition practices or situations characterized as a conflict of interests with LWSA's operations. All our potential suppliers and service providers have access to the same information during the quotation and/or bidding processes.

Know Your Partner: as a basis for decision-making when hiring strategic suppliers, we use the Know Your Supplier (KYS) methodology. Commercial, financial, and compliance reports are submitted through a specific platform. Thus, approvals consider not only these indicators but also the three pillars of ESG, which include an ethical and socially responsible stance, in order to avoid favoritism and privileges in the relationships we establish.

Our suppliers must, above all: (i) be trustworthy; (ii) comply unequivocally with applicable laws and regulations, as well as with LWSA's rules, codes, policies and procedures; (iii) not use child labor or forced labor; (iv) maintain strict confidentiality of the Company's information and the information of its customers, partners and employees.

To ensure impartiality and transparency, our general rule is to prohibit employees from participating in supplier and service provider hiring decisions when they are partners or directors of the prospective companies, or when they have personal relationships with individuals associated with those companies.

Relationship with the community

In addition to supporting our customers' demands for each business, we also promote educational initiatives to develop communities and encourage professional training and growth, envisioning future hiring possibilities at LWSA.

Within our sphere of influence, we have been investing in initiatives that combine technology with promoting entrepreneurship, facilitating entry into the job market, and fostering professional development, affecting not only individuals but also families and communities. We support the development of female entrepreneurship, and we have long-established and successful programs that sponsor and encourage new ideas.

We seek to reduce disparities by providing inclusive educational experiences that not only develop technical skills but also builds a support network to boost professional careers in an equitable and diverse way.

Digital inclusion

We promote digital inclusion actions aimed at developing employees, assisting customers and boosting education and employability for young people.

In 2024, we held the 2nd edition of Conectaê, a social project for the development of young individuals (ages 15 to 17), who are under the foster care of the Institutional Reception Service for Children and Adolescents (Saica, in Portuguese). In this edition the project, which focuses on the employability of these young people, we improved its basic training development path (digital literacy and soft skills), offered two technical path options according to the person's aptitude test and choice (Social Media Path and Software Developer Path), introduced the Hands-On project, held with daily live classes and offered marketing mentorship. The technicians at Saica also received training during three occasions, on topics related to diversity and communication. In the last two years, Conectaê achieved the following results:

50
young adults have been impacted

80%
course completion rate; and

20%
employability rate

KingHost Connection

A KingHost Connection's mission is to bring quality content to all entrepreneurs and technology professionals seeking to develop their projects on the internet. Its first edition was held in 2012, as an in-person event. But, as we are always evolving, in 2015 we migrated to an online event – and now we come to you as an on-demand content platform, with completely free recorded classes.

In 2024 alone, the project had more than **2,000 new registrations**, with more than **800 pieces of content viewed.**

Project data for the year:

2,033 new users

1,288 enrolments

1,090 active users

808 classes completed

Diversa Digital

We have been running Diversa Digital at KingHost since 2020, a project that offers IT training to minority groups. In four years of the project, more than 1,300 people have been impacted, in editions aimed at the following audiences: the 50+ generation; LGBTQIAPN+; black people; women; and socially vulnerable people. The latest edition was aimed at women, with classes recorded and made available through a 100% online platform, free of charge and with a certificate at the end of the course.

In 2024, there were

920 people registered and

155 participants

TDC *+Diversidade* (+Diversity)

KingHost is committed to promoting diversity in the technology sector, and one of the ways to achieve this goal in 2024 was through the *+Diversidade* (+Diversity) Programme, in partnership with The Developer's Conference event.

We offered more than **40 free tickets** to members of underrepresented groups, such as women, black people, indigenous people, LGBTQIA+ people, people with disabilities, and professionals over 50 years of age.

Result:

210 registrations, with 100% of tickets distributed and 47% used.

Official announcement of the event **https://www.instagram.com/reel/C_9DLY2OAIT/**

Orgulho em Hospedar (Proud to Host)

We also took advantage of our participation in TDC to promote the *Orgulho em Hospedar*, (Proud to Host) programme, which offers free hosting to NGOs and communities.

The promotion of the project during the TDC SP event generated **27 new registrations**, which resulted in six **new projects being approved.**

Social responsibility

Following the launch of our Private Social Investment Guidelines and Premises (ISP in Portuguese) in 2023, which is aimed at directing our investments more effectively, we began allocating incentives towards projects that are related to our goals for 2030. Thus, we integrate our business model with our purposes.

The People, Culture and ESG Department is responsible for analyzing which initiatives and projects are eligible for these investments, which are offered through sponsorships or the Company's products, free of charge, aimed at helping people, in some way, conduct their business and achieve goals.

Our premises	ODS
Quality education for all	
Reducing social inequalities	
Promoting entrepreneurship	
Digital inclusion: technology is for everyone	

These material topics form the foundation of our premises along with the following prioritized SDGs:

LWSA's headquarters are located in the south region of the city of São Paulo, next to the Peinha community, and it has maintained an active relationship with community leaders through meetings organized by the ESG team. These meetings are aimed at strengthening ties with this community by assisting several initiatives, such as donations of basic food boxes and toys, and supporting sports and cultural activities, such as the soccer team and the martial arts group for children and adults.

In addition to social engagement, LWSA seeks to be a source of opportunities for local residents. Planned initiatives include:

Local hiring: We are committed to including the community in job openings offered by the Company. To achieve this, we carry out comprehensive recruitment processes, particularly for customer service positions, which are also actively advertised in the community. This effort not only meets our staffing needs but also strengthens community ties and contributes to the region's economic development.

Support for local entrepreneurs: We will implement a program to identify local entrepreneurs, aimed at promoting and integrating their products and services into the Company. This includes a joint effort with the Empreende Aí institution to offer entrepreneurship training, strengthening local businesses. We also insist on supporting community events, prioritizing the acquisition of local products to reinforce our commitment to the community's sustainable economic development.

Encouraging education: We are assessing the educational institutions that serve the Peinha community, aimed at directing our investments to effectively support the goal of providing "quality education for all". We also plan to facilitate the donation of five computers in 2024 to establish a community Lan House, promoting access to technology and digital learning, which are essential for educational development.

Digital literacy in the Peinha community

Aiming to expand access to technology and promote digital inclusion, we offered a digital literacy program focused on young adults at the Peinha community. This initiative was held through ten sessions focused on technical development and five sessions to address themes such as careers and employability.

Participants were nominated by local focal points who, after an opening event, confirmed their interest in participating in the training journey. A total of nine young adults participated in the training sessions which were held, in-person, at the Company's premises using its computers.

The technical content covered basic technology concepts to the introduction of programming concepts, including digital security, social networks and the essential tools for daily digital activities. The Employability Track brought reflections on professional paths in the technology field, focusing on developing socio-emotional skills, self-knowledge and career planning.

Below is a list of the modules offered in the training course:

- Module 1: Introduction to the Digital World;
- Module 2: Basic Knowledge of Hardware and Software;
- Module 3: Browsing on the Internet and Online Searching;
- Module 4: Social Networks and Digital Communication;
- Module 5: Essential Digital Tools;
- Module 6: Digital Security and Good Online Practices;
- Extra Module: Professional Paths in the Digital World.

Although we did not conduct a formal assessment, testimonials during the process indicated that significant progress was achieved: participants demonstrated greater confidence in applying for jobs that require basic digital skills, as well as interest in producing digital communication materials for local projects or starting a small online business. We also perceived an awakening of curiosity for technology careers, particularly after introducing programming concepts.

This initiative is part of LWSA's commitment to contributing to the reduction of social inequalities by offering education and access to technology.

ENVIRONMENTAL MANAGEMENT

Energy

GRI 302-1, 302-4 | 3-3 Material topic: Energy management, Integration of sustainability considerations for data center neesr

Energy consumption at the headquarters and data center (GJ)

	2022	2023	2024
Non-renewable fuels	23,027.34	34,837.70	19,432.16
Gasoline (automobile)	5.34	0.30	0.16
Diesel	0.00	1,455.50	2,165.50
LPG	23,022.00	33,381.90	17,266.50
Electricity consumption from the free energy market (non-renewable)	57,978.53	0.00	0.00
Electricity consumption from the free energy market (renewable)	0.00	55,994.80	54,364.97
Total energy consumption	**81,005.87**	**90,832.50**	**73,797.13**

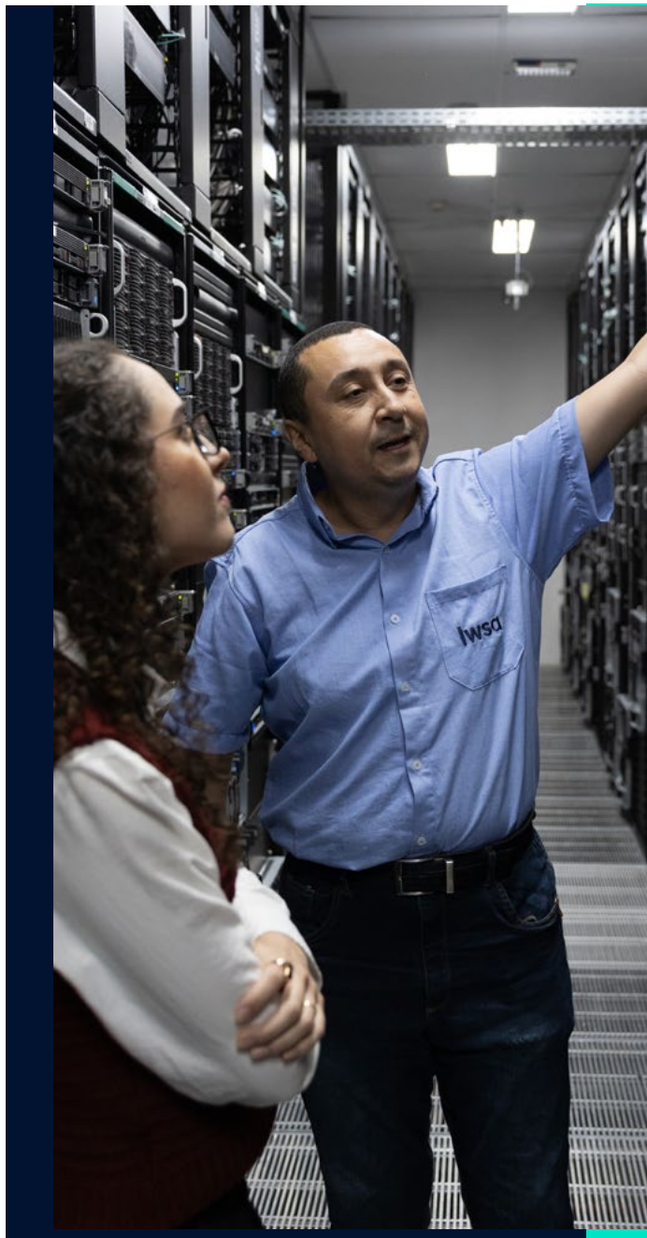
Note: the reference year is used to calculate reduction in energy consumption. This calculation is based on the monthly energy bill added up over the months of 2023.
Note 2: with regard to the consumption of non-renewable fuels, in 2022 and 2023, we had more power outages, maintenance and projects that required greater use of generators, compared to 2021.

As regards environmental management, we are mainly focused on the high consumption of electricity as a result of our activities as a technology ecosystem, especially due to the constant use and need for cooling in our own data center.

Over the last five years, we have reduced energy consumption without harming our business. The measures adopted by LWSA include the purchase of electricity on the Free Energy Market and the replacement of old equipment with new ones, with greater capacity and lower energy consumption.

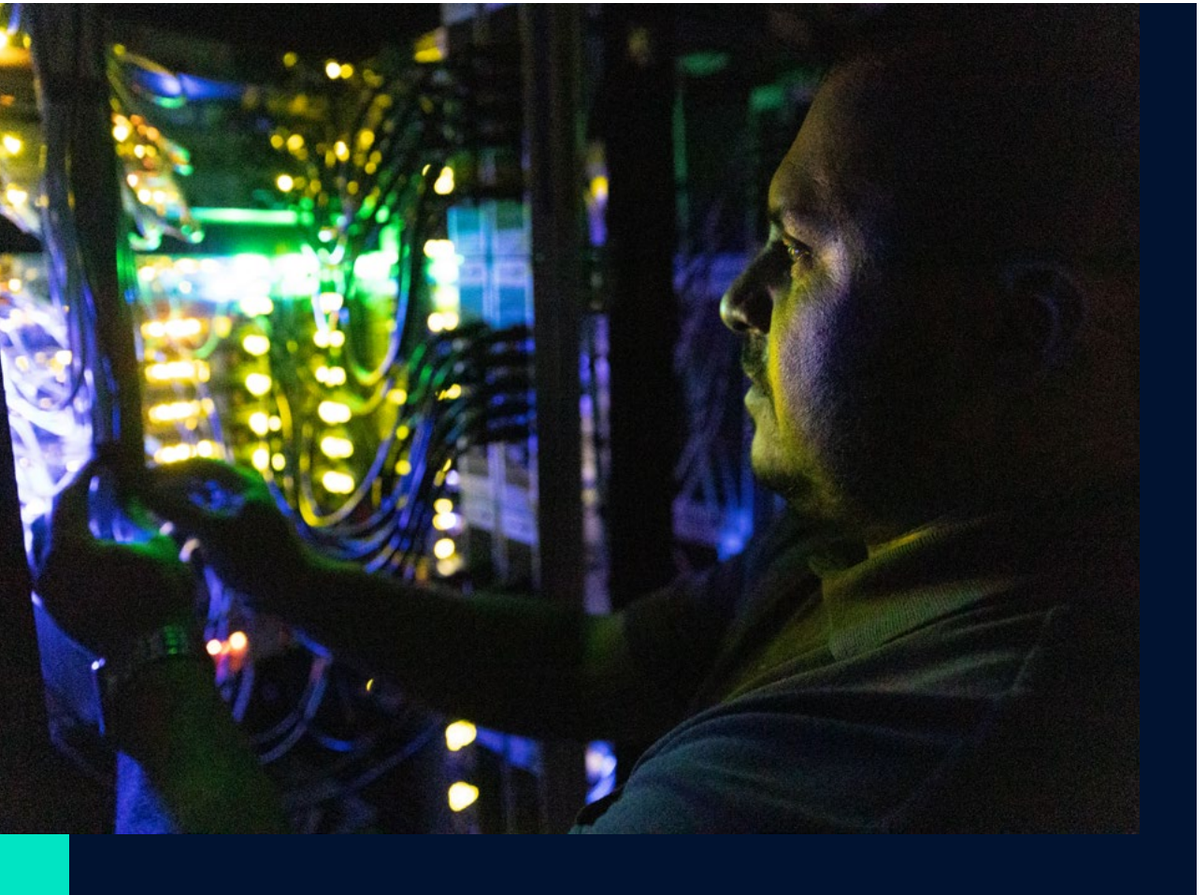
Currently, 35.21% of our emissions come from the consumption and generation of electricity. As regards data center management, we are focused on maintaining the excellence of existing processes. We adopt good maintenance practices for infrastructure equipment to ensure that it is within its useful life. Preventive maintenance reports are subject to internal audits on a monthly basis. An external on-site audit is carried out annually as part of the ISAE 3402 certification process (EY audit).

We have diesel-powered electric generators, which provide a redundant source in the event of a failure in the main power supply. This ensures that the data center can continue to operate even during ex-



tended power outages. IT and data center operation managers are responsible for ensuring that generators are regularly tested, properly maintained and ready for use should the need arise.

Since September 2016, we have also been buying fully renewable electricity on the Free Energy Market, and we have a purchase agreement for incentivized energy until 2027.



Cost reduction

The main benefit of joining the Free Energy Market is cost reduction, because energy is acquired directly from the supplier, offering more competitive and, most of the time, more attractive prices than in the captive market.

Overall, buying energy on the free market leads to savings of between 10% and 20% on the electricity bill. In addition, tariff flag charges do not apply. The reduction in energy consumption costs (Opex) has a direct impact on LWSA's balance sheet, affecting various stakeholders. Furthermore, operational resilience is fundamental for all stakeholders: It can create long-term value for the Company and guarantee business continuity as well as our reputation, customer satisfaction, financial stability and regulatory compliance.

There is no specific climate change-related risk that could directly impact the Company. However, it is worth noting that LWSA has mapped the risk of electricity unavailability. Climate change and, consequently, weather events directly affect power supply, through changes in the availability and reliability of generation sources, such as hydropower plants. This can lead to energy becoming more expensive and unaffordable, impacting the Company's financial planning.

We understand that investing in operational resilience is essential to mitigating risks and minimizing interruptions. Therefore, our executives and shareholders participate in strategic decisions regarding investments in backup energy infrastructure. They can provide the financial support needed to ensure that the data center has adequate resources to face power outages.

Mitigation and adaptation to climate change

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

Total GHG emissions, by Scope (tCO_2e)

Scope	2022	2023	2024	2024/2023
Scope 1[1]	122.2	182.27	249.38	36.8%
Scope 2[2]	703.5	611.76	845.39	38.2%
Scope 3[3]	-	943.29	2,063.16	118.7%

Note[1]: gases included in the calculation: CO_2 CH_4, N_2O and HFCs. Considers stationary combustion, mobile combustion, and fugitive emissions.
Note[2]: gases included in the calculation: CO_2, CH_4 and N_2O.
Note[3]: gases included in the calculation: CO_2, CH_4 and N_2O. The calculation of Scope 3 emissions started in 2023. The consolidation approach was that of operational control. The methodology used was that of the Brazilian GHG Protocol Program, and the IPCC's Fifth Assessment Report (AR5) was used as GWP source. In 2024, two new categories were added, upstream transportation and leased assets.

Being a carbon-neutral company is one of our 2030 targets and reflects our commitment to sustainability, environmental preservation and climate change mitigation. We devote our efforts to the following stages:

Emission reduction: identifying measures to reduce our own carbon emissions, such as improving energy efficiency, adopting cleaner technologies and investing in renewable energy, for example.

Carbon offsetting: even after reducing internal emissions, it can be difficult to completely eliminate all carbon emissions. In these cases, we invest in carbon offset projects, such as reforestation, forest conservation and carbon capture and storage (CCS), or in the financing of renewable energy projects.

Moreover, we are part of B3's ICO_2 portfolio, which demonstrates LWSA's commitment to efficiency in greenhouse gas (GHG) emissions and to adopting management practices that lead to greater efficiency in these emissions, contributing to the advancement of the transition to a low-carbon economy.

LWSA offset its Scopes 1, 2 and 3 greenhouse gas (GHG) emissions related to its 2023 operations. In total, 1,738 metric tons were offset using Reducing Emissions from Deforestation and Forest Degradation (REDD) credits.

In 2024, we also completed the compensation process by purchasing carbon credits for emissions from 2023. Emissions were offset through verified emissions reductions generated by the REDD+ Jari Amapá Project (VCS ID 1115), certified by Verra, with validation and verification according to the Verified Carbon Standards (VCS) and Climate, Community & Biodiversity (CCB) Standards. This project has been recognized with the Gold seal in the Biodiversity category, highlighting its excellence in environmental and social benefits.

Located in a private area in the state of Amapá, the REDD+ Jari Amapá Project is a joint initiative between Ambipar and the Jari Group, covering more than 117,000 hectares under management. It is the first project implemented in the world's largest private carbon program and combines sustainable forest management practices with agro-extractivism to conserve the forest and promote social development.

The project is part of the REDD+ Vale do Jari Program, which seeks to include as many rural producers as possible in pol-

icies to encourage family production, supported by civil society institutions. These actions strengthen regional production chains, improve the well-being and food security of communities as well as create jobs and generate income for families in the Vale do Jari region, promoting a sustainable conservation and socio-economic development model.

In addition to conserving the standing forest, the project protects local biodiversity, covering 343 species of fauna (including six endangered species) and 350 species of flora, many of which are endemic to the region. It also directly contributes to several Sustainable Development Goals (SDGs), by promoting sustainable food production systems and developing agroforestry systems. Currently, 124 families in 13 communities benefit from technical support, rural extension and training aimed at strengthening technical and management skills.

The REDD+ Vale do Jari Program seeks to include as many rural producers as possible in policies to encourage family production, supported by civil society institutions.

With regular external audits, the REDD+ Jari Amapá Project ensures the quality of its actions in fighting deforestation, reducing emissions and generating social and environmental benefits.

Impact of the REDD+ Jari Amapá Project

117,000
hectares under management;

124,000
tCO_2eq of emissions reduced per year;

350
species of flora, with no endangered species recorded yet;

343
species of fauna, six of which are endangered; and

124
families benefited.

CO-BENEFITS

The REDD+ Jari Amapá Project contributes to the UN's Sustainable Development Goals (SDGs)

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

2 ZERO HUNGER

The project helps fight hunger by setting up sustainable food production systems; recovering previously degraded areas by setting up agroforestry systems; and diversifying agricultural production by setting up seedling nurseries.

4 QUALITY EDUCATION

124 families have already benefited from intensified technical support and rural extension services, as well as training focused on production, social organization, cooperativism, leadership and financial management, thus developing technical and professional skills.

5 GENDER EQUALITY

All the project activities are open to all the residents of the communities involved and participation is encouraged, especially with women, young people and marginalized people. A total of 259 women have already benefited from the training, 14 of whom have had their quality of life improved as a result of the initiatives.

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION

The project promotes the conservation of natural resources, combined with socio-economic development, focusing on supporting sustainable business chains to improve the well-being of local communities, in addition to encouraging the responsible exploitation of natural resources, low-carbon agriculture and recovery of degraded areas.

13 CLIMATE ACTION

The REDD+ Jari Amapá Project has the potential to reduce GHG emissions by 3,450,278 tCO2eq over 40 years. The carbon credits are generated by preventing the total deforestation of 79,129 hectares of native forest.

15 LIFE ON LAND

The project promotes biodiversity conservation, guaranteeing the maintenance of ecosystem services, protecting High Conservation Value (HCV) Areas and serving as an ecological corridor in preserved areas of the region, benefiting 343 species of fauna (six of which are endangered) and 350 species of flora, including a number of endemic species.

Source: https://biofilica.com.br/projeto-redd-jari-amapa/

CDP

The Carbon Disclosure Project (CDP) is an international non-profit organization considered to be the financial sector's main initiative for climate change mitigation. In 2024, we participated in the reporting cycle for the third consecutive time. With the revision of the CDP questionnaire, which now includes new management aspects, we were recognized with a D score, which represents the initial stage of environmental disclosure. This result places us among the companies that have started their journey towards climate transparency, specifically within the Marketing and Web Services category. Therefore, we identified areas for improvement in the mapping of social and environmental risks, with a focus on enhancing the impact management strategy.

Participating in the CDP allows us to measure our impact on the environment and gain a competitive advantage in terms of attracting investment funds that check the CDP score before investing. Furthermore, the CDP also connects shareholders and companies to leverage businesses related to global warming mitigation; maps the major sources of gas emissions, establishing a global standard for reporting gas emissions and energy use; provides transparency on activities for customers and shareholders; and identifies new risks in the value chain.

GHG reduction targets

It is important to note that although the Company does not have specific emission reduction targets, this does not necessarily mean that LWSA is not committed to environmental sustainability. Many companies adopt more holistic approaches to environmental management, such as implementing energy efficiency practices, investments in renewable energy or recycling programs, even without setting specific numerical targets.

Waste management

As part of our ESG Agenda, we pay special attention to recycling, aimed at reducing waste volume and disposal and contributing to environmental preservation. Our actions are as follows:

Our Environmental Responsibility Policy has been in place since 2022, with the aim of maximizing our contribution to sustainable development. It applies to all companies in our ecosystem, based on environmental, social, people management and I&D sustainability guidelines.

- We follow an internal Secure Disposal Policy that ensures proper handling of all our hardware. Each piece of equipment undergoes a thorough assessment, followed by a rigorous data sanitization process to preserve the confidentiality and integrity of information.
- We assess whether machines can be reconditioned to be donated to charity, respecting our Donations and Sponsorships Policy.
- In hardware disposal, we carry out the de-magnetization and destruction of defective disks or those that will no longer be used/sold.
- We carry out selective waste collection – there are bins where employees can dispose of plastic, metal and clean paper separately from organic waste – and forward recyclables to appropriate places.
- We delete data entered into machines, to prevent any leakages of protected customer or employee information.

ECONOMIC AND OPERATING PERFORMANCE

Operating performance

In 2024, despite the challenging economic context, we made important progress, reflected in the expansion of Gross and EBITDA margins vis-à-vis previous periods. The Company consolidated its position as an important ecosystem in the Brazilian e-commerce market, with a market share of more than 20%.

In the first year following the consolidation of the LWSA brand, we recorded significant productivity gains and higher operating efficiency. The Company gained a more comprehensive view of its processes, integration and efficiency by implementing a new People Management and Strategy department.

We must also highlight the important advancements seen in our products in 2024, offering greater value to our customers and consolidating our role as facilitators and drivers of growth in the sector. Based on that, our Strategic Plan makes clear what we want to achieve over the next five years: We want growth with efficiency. We want to keep LWSA at the forefront, working continuously to fulfill our important role in the segments in which we operate.

Our operating indicators continued to grow above market averages. We ended 2024 with 193,200 paying e-commerce platform subscribers in our base, up by 4.8% from the previous year. The LWSA ecosystem's GMV reached the milestone of R$69.7 billion, 18.4% higher than in 2023, representing a significant share of the Brazilian e-commerce market.

20%
of the Brazilian e-commerce segment belongs to LWSA.

4.8%
growth in the e-commerce customer base.

193,200
paying subscribers to the e-commerce platform.

In 2024, we recorded year-on-year growth of 16.3% in sales at owned stores, above market average, driven by the solid value proposition of the LWSA ecosystem, which allows shopkeepers to boost their sales in various media and channels on their own through their control panels. This process is supported by our e-learning ecosystem, which aims to give shopkeepers greater power over their marketing efforts. In 2024, total payment volume (TPV) was R$7.6 billion, up by 15.2% from 2023. This result was mainly due to the accelerated capture of synergies between the acquired companies and our payment solution.

Key operating indicators (R$ million)

	2023	2024	variação
Number of platform subscribers (thousand)	184.3	193.2	4.8%
Ecosystem GMV	58,827.0	69,664.0	18.4%
TPV	6,578.6	7,581.7	15.2%

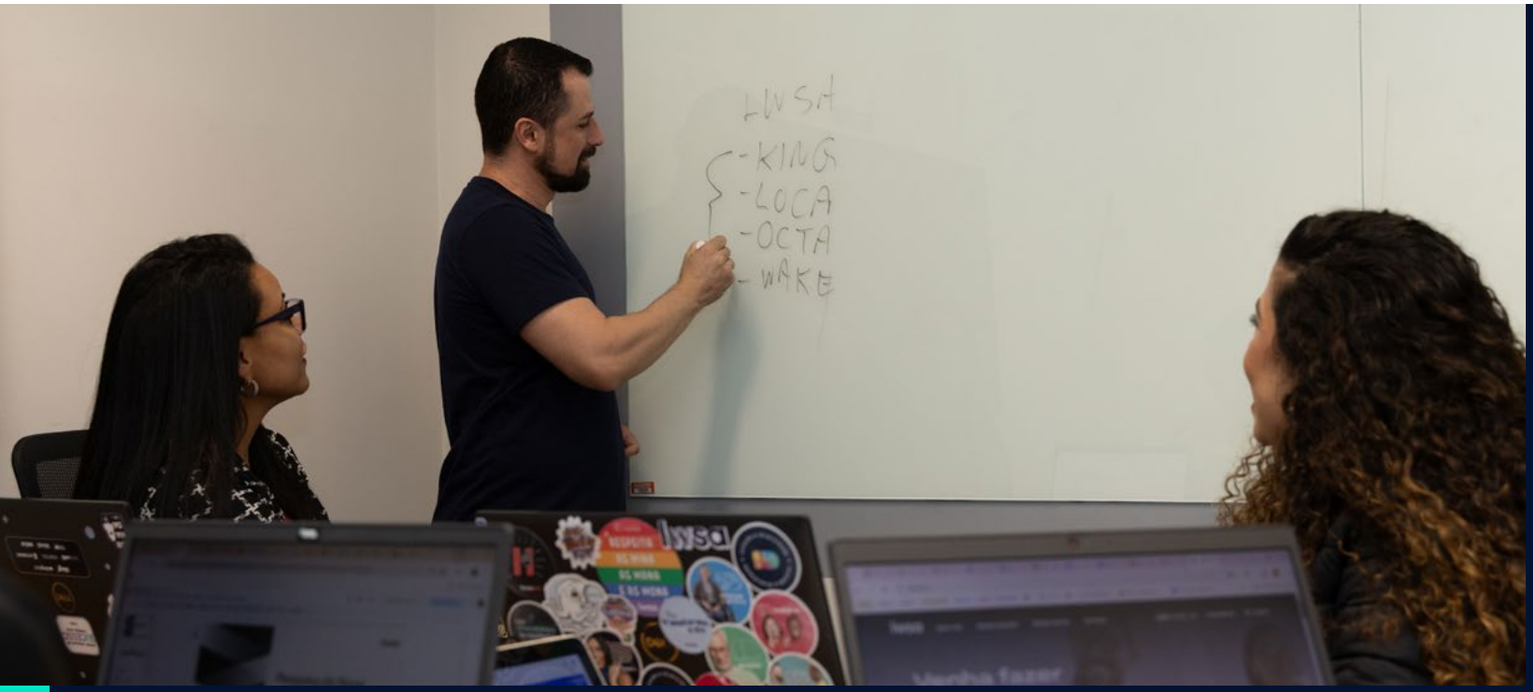
The year 2024 was marked by important advancements in our products, offering greater value to our customers. We expanded our e-commerce platforms, turning them into a complete omnichannel solution, which integrates the digital and physical (offline) worlds through the launch of an integrated POS (software), with the possibility of unified payment capture and logistics. Within this scope, we have expanded this offering with a management module for multi-stores and franchises for SMEs, which is already being used by some of our customers.

We made Live Shop available to our SME customers. This solution allows our customers to make live broadcasts in their stores, with an integrated shopping cart and full control of the products directly from the control panel , a strategy that is widely used in countries where e-commerce is at a more advanced stage than in Brazil. We have thus expanded the sales channels available to our customers.

We launched a productivity solution based on generative AI (Woz), which is transforming the customer service and sales of our clients by reducing their operating costs and increasing operational efficiency through its three integrated solutions, namely: (i) Woz *Agente*, which responds to up to 40% of demands instantly; (ii) Woz *Co-Piloto*, which assists teams with smart and personalized responses; and (iii) Woz *Transcrição*, which converts and summarizes audios to optimize service time. This technology has already boosted our customers' productivity by more than 50% (service time and volume), redefining the way companies communicate and scale their operations.

Throughout 2024, we restructured Squid, which was widely discussed with our investors and completed within the year. Since then, Squid has recorded revenue and profitability increases, quarter after quarter. It is worth noting that, in the first quarter of 2025, the comparison bases will be properly aligned for the ecosystem, so it will no longer be necessary to disclose Ex-Squid figures.

As for Wake, our e-commerce platform for enterprises, in 2024, we moved forward with our strategy for capturing new customers, bringing in important brands such as Shop2gether, Canal, OQVestir, Blue Man, Adriana Degreas and Inbrands. We are expanding into other omnichannel segments, with customers such as Farma Delivery and Soneda, and we have expanded our sales and service channels, approving more than 30 partner agencies. Furthermore, we have developed an application that integrates several systems into a single solution (Wake U), connecting sales and operations in real time and reinforcing the concept of real unified commerce that we offer. We now offer fully integrated OMS solutions for our shopkeepers, thus contributing to a more efficient journey at every stage of the sales process.



In the payments and financial solutions segment, in 2024, we obtained approval from Bacen to become a Payment Institution (IP, in Portuguese), with the approval of PagCerto, one of our brands, as an IP. We started offering the digital account product to our customers, another important step on the journey within our ecosystem.

With regard to Black Friday, in 2024, we recorded a 21% growth compared to the previous year. The initiative, initially restricted to one Friday, has expanded to make November a shopping month in anticipation of Christmas, which consumers see as an opportunity because of the deals.

Economic performance

GRI 201-1

We recorded important achievements in 2024: consolidated adjusted EBITDA margin stood at 20.5%, up by 3 p.p. versus 2023. Adjusted EBITDA increased by 24.2% versus 2023, from R$ 226.6 million to R$ 881.4 million in 2024.

In the Commerce segment, net operating revenue reached R$ 950 million in 2024, up by 8.5% from the previous year. On the same comparison basis, net revenue from platform subscriptions grew by 22.3%, due to customer base growth and the expansion of the existing base's ARPU.

Squid's operational and commercial restructuring impacted both the consolidated and the Commerce segment's annual growth. Excluding the effects of Squid from the annual comparison, the Commerce segment's net revenue grew by 15.8% in 2024, compared to 2023.

As regards capital allocation, we distributed more than R$ 190 million to our shareholders in 2024, through a robust share buyback program – in which 34 million shares, representing 5.7% of LWSA's total shares, were canceled – and dividends paid in November.

Direct economic value generated and distributed (R$ thousand)

	2022	2023	2024
Added value for distribution	1,135,391	1,292,756	1,370,032
Net revenue	1,135,391	1,292,756	1,370,032
Economic value distributed	627,600	661,218	727,161
Personnel (salaries and benefits)	421,777	478,748	476,819
Taxes, fees and contributions	205,823	151,655	210,342
Remuneration of third-party capital	0	0	0
Interest on equity and dividends	0	30,815	40,000
Retained economic value	**507,791**	**631,538**	**642,871**

R$ 281.4 million

in adjusted EBITDA, and a 3 p.p. increase in the consolidated adjusted EBITDA margin.

15.8%

growth in the Commerce segment's net revenue.

Performance by business line

Highlights:

+8.5%

increase in e-commerce ecosystem revenue in 2024.

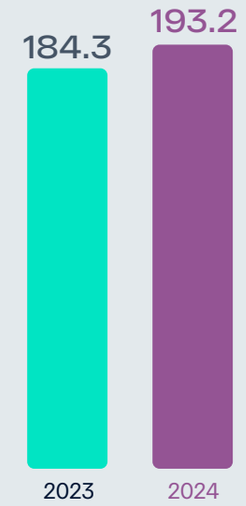
+22.3%

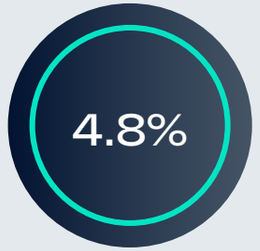
increase in e-commerce platform subscription revenue in 2024.

Net operating revenue | R$ million

	2023	2024	variation
Commerce	875.2	950.0	8.5%
% on consolidated figure	67.7%	69.3	1.6 p.p.
BeOnline / SaaS	417.5	420.0	0.6%
% on consolidated figure	32.3%	30.7	-1.6 p.p.
Net operating revenue - Consolidated	1,292.8	1,370.0	6%

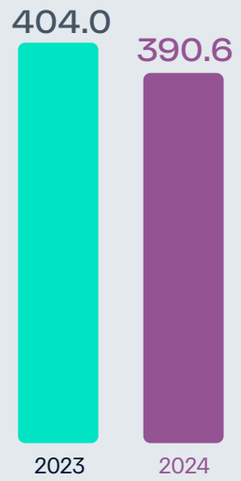
Commerce subscriber base | in thousands





variation

Eop customers – BeOnline/SaaS



variation

APPENDICES

Employees

GRI 2-7

Information on employees by employment contract and gender

	2022			2023			2024		
	Men	Women	Total	Men	Women	Total	Men	Women	Total
Permanent employees	2,258	1,588	3,846	2,289	1,524	3,813	2,173	1,411	3,584
Temporary employees	41	5	46	30	3	33	20	2	22
Total	**2,299**	**1,593**	**3,892**	**2,319**	**1,527**	**3,846**	**2,193**	**1,413**	**3,606**

Employees by employment type and gender

	2022			2023			2024		
	Men	Women	Total	Men	Women	Total	Men	Women	Total
Employees without guaranteed hours	371	220	591	381	230	611	347	199	546
Full-time employees	1,928	1,373	3,301	1,938	1,297	3,235	1,846	1,214	3,060
Part-time employees	-	-	0	-	-	0	-	-	0
Total	**2,299**	**1,593**	**3,892**	**2,319**	**1,527**	**3,846**	**2,193**	**1,413**	**3,606**

Employees by employment contract and region

	Region	2022	2023	2024
Permanent employees	North	12	19	18
	Northeast	140	146	127
	Midwest	68	56	47
	South	1,197	1,177	1,037
	Southeast	2,428	2,415	2,355
	Abroad	1	1	-
	Total	**3,846**	**3,814**	**3,584**
Temporary employees	North	-	-	-
	Northeast	1	-	-
	Midwest	-	-	-
	South	13	6	3
	Southeast	32	27	19
	Abroad	-	-	-
	Total	**46**	**33**	**22**
Total	**North**	**12**	**19**	**18**
	Northeast	**141**	**146**	**127**
	Midwest	**68**	**56**	**47**
	South	**1,210**	**1,183**	**1,040**
	Southeast	**2,460**	**2,442**	**2,374**
	Abroad	**1**	**1**	**0**
	Total	**3,892**	**3,846**	**3,606**

Employees by employment type and region

	Region	2022	2023	2024
Employees without guaranteed hours	North	-	-	-
	Northeast	8	8	10
	Midwest	2	3	3
	South	156	173	156
	Southeast	425	427	377
	Abroad	-	-	-
	Total	**591**	**611**	**546**
Full-time employees	North	12	19	18
	Northeast	133	138	117
	Midwest	66	53	44
	South	1,054	1,010	884
	Southeast	2,035	2,014	1,997
	Abroad	1	1	0
	Total	**3,301**	**3,235**	**3,060**

Note: there are no part-time employees.

Employees by employment type and region

	Region	2022	2023	2024
Total	**North**	**12**	**19**	**18**
	Northeast	**141**	**146**	**127**
	Midwest	**68**	**56**	**47**
	South	**1,210**	**1,183**	**1,040**
	Southeast	**2,460**	**2,441**	**2,374**
	Abroad	**1**	**1**	**0**
	Total	**3,892**	**3,846**	**3,606**

Diversity

GRI 405-1

Percentage of individuals within governance bodies by gender

Gender	2022		2023		2024	
	Total	%	Total	%	Total	%
Men	6	60.0%	6	75.0%	6	75.0%
Women	4	40.0%	2	25.0%	2	25.0%
Total	**10**	**100.0%**	**8**	**100.0%**	**8**	**100.0%**

Percentage of individuals within governance bodies by age group

Age group	2022		2023		2024	
	Total	%	Total	%	Total	%
Under 30 years old	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
30-50 years old	3	30.0%	3	37.5%	2	25.0%
Over 50 years old	7	70.0%	5	62.5%	6	75.0%
Total	**10**	**100.0%**	**8**	**100.0%**	**8**	**100.0%**

Percentage of individuals within governance bodies, by color or race

Color or race	2022		2023		2024	
	Total	%	Total	%	Total	%
Black	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Brown	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
White	10	100.0%	8	100.0%	8	100.0%
Indigenous people	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Yellow	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	**10**	**100.0%**	**8**	**100.0%**	**8**	**100.0%**

Percentage of individuals within governance bodies by People with Disabilities

People with Disabilities	2022		2023		2024	
	Total	%	Total	%	Total	%
People with Disabilities	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Persons without disabilities	10	100.0%	8	100.0%	8	100.0%
Total	**10**	**100.0%**	**8**	**100.0%**	**8**	**100.0%**

Percentage of employees per employee category, by gender

Employee category	2022			2023		2024	
	Gender	Total	%	Total	%	Total	%
Board member	Men	7	70.0%	6	75.0%	5	71.4%
	Women	3	30.0%	2	25.0%	2	28.6%
	Total	**10**	**100.0%**	**8**	**100.0%**	**7**	**100.0%**
CEO	Men	1	100.0%	1	100.0%	1	100.0%
	Women	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Total	**1**	**100.0%**	**1**	**100.0%**	**1**	**100.0%**
Vice-chairman	Men	0	0.0%	5	100.0%	7	100.0%
	Women	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Total	**0**	**0.0%**	**5**	**100.0%**	**7**	**100.0%**
Executive officer	Men	60	88.2%	43	84.3%	29	72.5%
	Women	8	11.8%	8	15.7%	11	27.5%
	Total	**68**	**100.0%**	**51**	**100.0%**	**40**	**100.0%**
Manager	Men	137	68.8%	150	68.2%	149	72.0%
	Women	62	31.2%	70	31.8%	58	28.0%
	Total	**199**	**100.0%**	**220**	**100.0%**	**207**	**100.0%**
Technical leader	Men	51	87.9%	43	86.0%	48	90.6%
	Women	7	12.1%	7	14.0%	5	9.4%
	Total	**58**	**100.0%**	**50**	**100.0%**	**53**	**100.0%**
Coordinator	Men	142	54.0%	160	55.7%	151	55.9%
	Women	121	46.0%	127	44.3%	119	44.1%
	Total	**263**	**100.0%**	**287**	**100.0%**	**270**	**100.0%**

Percentage of employees per employee category, by gender

Employee category	2022			2023		2024	
	Gender	**Total**	**%**	**Total**	**%**	**Total**	**%**
Specialist	Men	133	69.3%	159	76.8%	191	73.5%
	Women	59	30.7%	48	23.2%	69	26.5%
	Total	**192**	**100.0%**	**207**	**100.0%**	**260**	**100.0%**
Supervisor	Men	24	48.0%	16	41.0%	5	35.7%
	Women	26	52.0%	23	59.0%	9	64.3%
	Total	**50**	**100.0%**	**39**	**100.0%**	**14**	**100.0%**
Analyst III	Men	246	68.5%	282	70.9%	280	67.3%
	Women	113	31.5%	116	29.1%	136	32.7%
	Total	**359**	**100.0%**	**398**	**100.0%**	**416**	**100.0%**
Analyst II	Men	552	64.8%	565	61.9%	489	63.3%
	Women	300	35.2%	348	38.1%	284	36.7%
	Total	**852**	**100.0%**	**913**	**100.0%**	**773**	**100.0%**
Analyst I	Men	742	57.2%	696	58.0%	561	54.0%
	Women	556	42.8%	503	42.0%	477	46.0%
	Total	**1,298**	**100.0%**	**1,199**	**100.0%**	**1,038**	**100.0%**
Assistant	Men	70	38.7%	84	38.0%	217	56.7%
	Women	111	61.3%	137	62.0%	166	43.3%
	Total	**181**	**100.0%**	**221**	**100.0%**	**383**	**100.0%**

Percentage of employees per employee category, by gender

Employee category	2022			2023		2024	
	Gender	**Total**	**%**	**Total**	**%**	**Total**	**%**
Auxiliary	Men	60	28.4%	45	40.2%	11	22.4%
	Women	151	71.6%	67	59.8%	38	77.6%
	Total	**211**	**100.0%**	**112**	**100.0%**	**49**	**100.0%**
Intern	Men	55	54.5%	38	48.7%	28	58.3%
	Women	46	45.5%	40	51.3%	20	41.7%
	Total	**101**	**100.0%**	**78**	**100.0%**	**48**	**100.0%**
Apprentice	Men	19	38.8%	26	45.6%	21	52.5%
	Women	30	61.2%	31	54.4%	19	47.5%
	Total	**49**	**100.0%**	**57**	**100.0%**	**40**	**100.0%**
Total	**Men**	**2,299**	**59.1%**	**2,312**	**60.3%**	**2,193**	**60.8%**
	Women	**1,593**	**40.9%**	**1,525**	**39.7%**	**1,413**	**39.2%**
	Overall total	**3,892**	**100.0%**	**3,837**	**100.0%**	**3,606**	**100.0%**

Percentage of employees per employee category, by age group

Employee category	2022			2023		2024	
	Age group	**Total**	**%**	**Total**	**%**	**Total**	**%**
Board member	Under 30 years old	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	30-50 years old	3	30.0%	3	37.5%	2	28.6%
	Over 50 years old	7	70.0%	5	62.5%	5	71.4%
	Total	**10**	**100.0%**	**8**	**100.0%**	**7**	**100.0%**
CEO	Under 30 years old	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	30-50 years old	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Over 50 years old	0	0.0%	1	100.0%	1	100.0%
	Total	**1**	**100.0%**	**1**	**100.0%**	**1**	**100.0%**
Vice-chairman	Under 30 years old	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	30-50 years old	0	0.0%	4	80.0%	6	85.7%
	Over 50 years old	0	0.0%	1	20.0%	1	14.3%
	Total	**0**	**0.0%**	**5**	**100.0%**	**7**	**100.0%**
Executive officer	Under 30 years old	3	4.4%	0	0.0%	0	0.0%
	30-50 years old	59	86.8%	43	84.3%	33	82.5%
	Over 50 years old	6	8.8%	8	15.7%	7	17.5%
	Total	**68**	**100.0%**	**51**	**100.0%**	**40**	**100.0%**
Manager	Under 30 years old	24	12.1%	21	9.6%	10	4.8%
	30-50 years old	166	83.4%	188	85.5%	186	89.9%
	Over 50 years old	9	4.5%	11	5.0%	11	5.3%
	Total	**199**	**100.0%**	**220**	**100.0%**	**207**	**100.0%**
Technical leader	Under 30 years old	13	22.4%	8	16.0%	8	15.1%
	30-50 years old	45	77.6%	42	84.0%	44	83.0%
	Over 50 years old	0	0.0%	0	0.0%	1	1.9%
	Total	**58**	**100.0%**	**50**	**100.0%**	**53**	**100.0%**

Percentage of employees per employee category, by age group

Employee category	2022			2023		2024	
	Age group	Total	%	Total	%	Total	%
Coordinator	Under 30 years old	64	24.3%	69	24.0%	50	18.5%
	30-50 years old	192	73.0%	213	74.2%	217	80.4%
	Over 50 years old	7	2.7%	5	1.7%	3	1.1%
	Total	**263**	**100.0%**	**287**	**100.0%**	**270**	**100.0%**
Specialist	Under 30 years old	44	550.0%	50	24.1%	56	21.5%
	30-50 years old	143	1,787.5%	153	73.9%	200	76.9%
	Over 50 years old	5	62.5%	4	1.9%	4	1.5%
	Total	**192**	**2,400.0%**	**207**	**100.0%**	**260**	**100.0%**
Supervisor	Under 30 years old	26	520.0%	17	43.6%	6	42.9%
	30-50 years old	24	480.0%	22	56.4%	8	57.1%
	Over 50 years old	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Total	**50**	**1,000.0%**	**39**	**100.0%**	**14**	**100.0%**
Analyst III	Under 30 years old	128	35.6%	141	35.4%	128	30.8%
	30-50 years old	230	64.1%	254	63.8%	286	68.8%
	Over 50 years old	1	0.3%	3	0.8%	2	0.5%
	Total	**359**	**100.0%**	**398**	**100.0%**	**416**	**100.0%**
Analyst II	Under 30 years old	468	54.9%	497	54.4%	365	47.2%
	30-50 years old	381	44.7%	412	45.1%	401	51.9%
	Over 50 years old	3	0.4%	4	0.4%	7	0.9%
	Total	**852**	**100.0%**	**913**	**100.0%**	**773**	**100.0%**
Analyst I	Under 30 years old	867	66.8%	761	63.5%	613	59.1%
	30-50 years old	425	32.7%	426	35.5%	419	40.4%
	Over 50 years old	6	0.5%	12	1.0%	6	0.6%
	Total	**1,298**	**100.0%**	**1,199**	**100.0%**	**1,038**	**100.0%**

Percentage of employees per employee category, by age group

Employee category	2022			2023		2024	
	Age group	**Total**	**%**	**Total**	**%**	**Total**	**%**
Assistant	Under 30 years old	132	72.9%	146	66.1%	270	70.5%
	30-50 years old	48	26.5%	73	33.0%	108	28.2%
	Over 50 years old	1	0.5%	2	0.9%	5	1.3%
	Total	**181**	**100.0%**	**221**	**100.0%**	**383**	**100.0%**
Auxiliary	Under 30 years old	140	66.3%	68	60.7%	27	55.1%
	30-50 years old	62	29.4%	36	32.1%	15	30.6%
	Over 50 years old	9	4.3%	8	7.1%	7	14.3%
	Total	**211**	**100.0%**	**112**	**100.0%**	**49**	**100.0%**
Intern	Under 30 years old	91	90.1%	70	89.7%	44	91.7%
	30-50 years old	10	9.9%	8	10.3%	4	8.3%
	Over 50 years old	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Total	**101**	**100.0%**	**78**	**100.0%**	**48**	**100.0%**
Apprentice	Under 30 years old	49	100.0%	57	100.0%	40	100.0%
	30-50 years old	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Over 50 years old	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Total	**49**	**100.0%**	**57**	**100.0%**	**40**	**100.0%**
Total	**Under 30 years old**	**2,049**	**53.4%**	**1,905**	**49.6%**	**1,617**	**44.8%**
	30-50 years old	**1,789**	**46.6%**	**1,874**	**48.8%**	**1,929**	**53.5%**
	Over 50 years old	**54**	**1.4%**	**58**	**1.5%**	**60**	**1.7%**
	Overall total	**3,892**	**101.4%**	**3,837**	**100.0%**	**3,606**	**100.0%**

Employee percentage per employee category, color or race

Employee category	2022			2023		2024	
	Color or race	Total	%	Total	%	Total	%
Board member	Black	0	0.0%	0	0%	0	0.0%
	Brown	0	0.0%	0	0%	0	0.0%
	White	10	100.0%	8	100%	7	100.0%
	Indigenous people	0	0.0%	0	0%	0	0.0%
	Yellow	0	0.0%	0	0%	0	0.0%
	Total	**10**	**100.0%**	**8**	**100%**	**7**	**100.0%**
CEO	Black	0	0.0%	0	0%	0	0.0%
	Brown	0	0.0%	0	0%	0	0.0%
	White	1	100.0%	1	100%	1	100.0%
	Indigenous people	0	0.0%	0	0%	0	0.0%
	Yellow	0	0.0%	0	0%	0	0.0%
	Total	**1**	**100.0%**	**1**	**100%**	**1**	**100.0%**
Vice-chairman	Black	0	0.0%	0	0%	0	0.0%
	Brown	0	0.0%	0	0%	0	0.0%
	White	0	0.0%	5	100%	6	85.7%
	Indigenous people	0	0.0%	0	0%	0	0.0%
	Yellow	0	0.0%	0	0%	1	14.3%
	Total	**0**	**0.0%**	**5**	**100%**	**7**	**100.0%**
Executive officer	Black	0	0.0%	0	0%	1	2.5%
	Brown	3	4.8%	3	5.88%	1	2.5%
	White	60	95.2%	43	84.31%	35	87.5%
	Indigenous people	0	0.0%	0	0%	0	0.0%
	Yellow	5	8%	5	9.8%	3	7.5%
	Total	**63**	**100.0%**	**51**	**100%**	**40**	**100.0%**

Employee percentage per employee category, color or race

Employee category	2022			2023		2024	
	Color or race	Total	%	Total	%	Total	%
Manager	Black	8	4.1%	10	4.55%	7	3.4%
	Brown	22	11.2%	25	11.36%	26	12.6%
	White	166	84.7%	180	81.82%	168	81.2%
	Indigenous people	0	0.0%	0	0%	0	0.0%
	Yellow	3	1.5%	5	2.27%	6	2.9%
	Total	**196**	**100.0%**	**220**	**100%**	**207**	**100.0%**
Technical leader	Black	2	3.6%	3	6%	0	0.0%
	Brown	5	9.1%	10	20%	7	13.2%
	White	48	87.3%	34	68%	44	83.0%
	Indigenous people	0	0.0%	0	0%	0	0.0%
	Yellow	3	5.5%	3	6%	2	3.8%
	Total	**55**	**100.0%**	**50**	**100%**	**53**	**100.0%**
Coordinator	Black	11	4.3%	9	3.14%	11	4.1%
	Brown	38	14.8%	39	13.59%	53	19.6%
	White	208	80.9%	234	81.53%	205	75.9%
	Indigenous people	1	0.4%	0	0%	0	0.0%
	Yellow	5	1.9%	5	1.74%	1	0.4%
	Total	**257**	**100.0%**	**287**	**100%**	**270**	**100.0%**
Specialist	Black	8	4.2%	8	3.86%	8	3.1%
	Brown	35	18.4%	40	19.32%	40	15.7%
	White	147	77.4%	156	75.36%	205	80.7%
	Indigenous people	0	0.0%	0	0%	0	0.0%
	Yellow	2	1.1%	3	1.45%	1	0.4%
	Total	**190**	**100.0%**	**207**	**100%**	**254**	**100.0%**

Employee percentage per employee category, color or race

Employee category	2022			2023		2024	
	Color or race	Total	%	Total	%	Total	%
Supervisor	Black	1	2.0%	1	2.56%	0	0.0%
	Brown	5	10.2%	3	7.69%	0	0.0%
	White	43	87.8%	35	89.74%	14	100.0%
	Indigenous people	0	0.0%	0	0%	0	0.0%
	Yellow	1	2.0%	0	0%	0	0.0%
	Total	**49**	**100.0%**	**39**	**100%**	**14**	**100.0%**
Analyst III	Black	22	6.2%	25	6.28%	27	6.5%
	Brown	61	17.2%	90	22.61%	86	20.7%
	White	271	76.5%	276	69.35%	292	70.2%
	Indigenous people	1	0.3%	2	0.5%	3	0.7%
	Yellow	4	1.1%	5	1.26%	8	1.9%
	Total	**354**	**100.0%**	**398**	**100%**	**416**	**100.0%**
Analyst II	Black	71	8.5%	90	9.86%	55	7.1%
	Brown	157	18.7%	177	19.39%	155	20.1%
	White	610	72.8%	634	69.44%	549	71.0%
	Indigenous people	4	0.5%	4	0.44%	2	0.3%
	Yellow	10	1.2%	8	0.88%	12	1.6%
	Total	**838**	**100.0%**	**913**	**100%**	**773**	**100.0%**
Analyst I	Black	98	7.6%	92	7.67%	83	8.0%
	Brown	285	22.2%	260	21.68%	228	22.0%
	White	900	70.2%	827	68.97%	712	68.6%
	Indigenous people	1	0.1%	2	0.17%	2	0.2%
	Yellow	14	1.1%	18	1.5%	13	1.3%
	Total	**1,283**	**100.0%**	**1,199**	**100%**	**1,038**	**100.0%**

Employee percentage per employee category, color or race

Employee category	2022			2023		2024	
	Color or race	Total	%	Total	%	Total	%
Assistant	Black	22	12.2%	31	14.03%	41	10.7%
	Brown	56	31.1%	63	28.51%	139	36.3%
	White	102	56.7%	125	56.56%	201	52.5%
	Indigenous people	1	0.6%	1	0.45%	2	0.5%
	Yellow	0	0.0%	1	0.45%	0	0.0%
	Total	**180**	**100.0%**	**221**	**100%**	**383**	**100.0%**
Auxiliary	Black	20	9.5%	18	16.07%	6	12.2%
	Brown	50	23.7%	29	25.89%	10	20.4%
	White	141	66.8%	65	58.04%	33	67.3%
	Indigenous people	0	0.0%	0	0%	0	0.0%
	Yellow	0	0.0%	0	0%	0	0.0%
	Total	**211**	**100.0%**	**112**	**100%**	**49**	**100.0%**
Intern	Black	7	7.1%	7	8.97%	4	8.3%
	Brown	22	22.2%	11	14.1%	11	22.9%
	White	70	70.7%	60	76.92%	32	66.7%
	Indigenous people	1	1.0%	0	0%	0	0.0%
	Yellow	1	1.0%	0	0%	1	2.1%
	Total	**99**	**100.0%**	**78**	**100%**	**48**	**100.0%**

Employee percentage per employee category, color or race

Employee category	2022			2023		2024	
	Color or race	**Total**	**%**	**Total**	**%**	**Total**	**%**
Apprentice	Black	5	10.2%	9	15.79%	5	12.5%
	Brown	11	22.4%	9	15.79%	11	27.5%
	White	33	67.3%	39	68.42%	24	60.0%
	Indigenous people	-	0.0%	0	0%	0	0.0%
	Yellow	-	0.0%	0	0%	0	0.0%
	Total	**49**	**100.0%**	**57**	**100%**	**40**	**100.0%**
Total	**Black**	**275**	**7.1%**	**303**	**7.9%**	**248**	**6.9%**
	Brown	**750**	**19.3%**	**759**	**19.8%**	**767**	**21.3%**
	White	**2,810**	**72.2%**	**2,713**	**70.7%**	**2,528**	**70.1%**
	Indigenous people	**9**	**0.2%**	**9**	**0.2%**	**10**	**0.3%**
	Yellow	**48**	**1.2%**	**53**	**1.4%**	**53**	**1.5%**
	Overall total	**3,892**	**100%**	**3,837**	**100%**	**3,606**	**100.0%**

Percentage of employees per employee category, per people with disabilities

Employee category	2022			2023		2024	
	People with disabilities	**Total**	**%**	**Total**	**%**	**Total**	**%**
Board member	People with disabilities	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	People without disabilities	10	100.0%	8	100.0%	7	100.0%
	Total	**10**	**100.0%**	**8**	**100.0%**	**7**	**100.0%**
CEO	People with disabilities	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	People without disabilities	1	100.0%	1	100.0%	1	100.0%
	Total	**1**	**100.0%**	**1**	**100.0%**	**1**	**100.0%**

Percentage of employees per employee category, per people with disabilities

Employee category	2022			2023		2024	
	People with disabilities	**Total**	**%**	**Total**	**%**	**Total**	**%**
Vice-chairman	People with disabilities	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	People without disabilities	0	0.0%	5	100.0%	7	100.0%
	Total	**0**	**0.0%**	**5**	**100.0%**	**7**	**100.0%**
Executive officer	People with disabilities	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	People without disabilities	68	100.0%	51	100.0%	40	100.0%
	Total	**68**	**100.0%**	**51**	**100.0%**	**40**	**100.0%**
Manager	People with disabilities	2	1.0%	2	0.9%	3	1.4%
	People without disabilities	197	99.0%	218	99.1%	204	98.6%
	Total	**199**	**100.0%**	**220**	**100.0%**	**207**	**100.0%**
Technical leader	People with disabilities	1	1.7%	1	2.0%	0	0.0%
	People without disabilities	57	98.3%	49	98.0%	53	100.0%
	Total	**58**	**100.0%**	**50**	**100.0%**	**53**	**100.0%**
Coordinator	People with disabilities	0	0.0%	2	0.7%	2	0.7%
	People without disabilities	263	100.0%	285	99.3%	268	99.3%
	Total	**263**	**100.0%**	**287**	**100.0%**	**270**	**100.0%**

Percentage of employees per employee category, per people with disabilities

Employee category	2022			2023		2024	
	People with disabilities	**Total**	**%**	**Total**	**%**	**Total**	**%**
Specialist	People with disabilities	0	0.0%	1	0.5%	1	0.4%
	People without disabilities	192	100.0%	206	99.5%	259	99.6%
	Total	**192**	**100.0%**	**207**	**100.0%**	**260**	**100.0%**
Supervisor	People with disabilities		0.0%		0.0%	0	0.0%
	People without disabilities	50	100.0%	39	100.0%	14	100.0%
	Total	**50**	**100.0%**	**39**	**100.0%**	**14**	**100.0%**
Analyst III	People with disabilities	3	0.84%	3	0.75%	4	1.0%
	People without disabilities	356	99.16%	395	99.3%	412	99.0%
	Total	**359**	**100.0%**	**398**	**100.0%**	**416**	**100.0%**
Analyst II	People with disabilities	9	1.1%	14	1.5%	16	2.1%
	People without disabilities	843	98.9%	899	98.5%	757	97.9%
	Total	**852**	**100.0%**	**913**	**100.0%**	**773**	**100.0%**
Analyst I	People with disabilities	42	3.2%	42	3.5%	44	4.2%
	People without disabilities	1,256	96.8%	1,157	96.5%	994	95.8%
	Total	**1,298**	**100.0%**	**1,199**	**100.0%**	**1,038**	**100.0%**

Percentage of employees per employee category, per people with disabilities

Employee category	2022			2023		2024	
	People with disabilities	**Total**	**%**	**Total**	**%**	**Total**	**%**
Assistant	People with disabilities	5	2.8%	12	5.4%	15	3.9%
	People without disabilities	176	97.2%	209	94.6%	368	96.1%
	Total	**181**	**100.0%**	**221**	**100.0%**	**383**	**100.0%**
Auxiliary	People with disabilities	15	7.1%	12	10.7%	11	22.4%
	People without disabilities	196	92.9%	100	89.3%	38	77.6%
	Total	**211**	**100.0%**	**112**	**100.0%**	**49**	**100.0%**
Intern	People with disabilities	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	People without disabilities	101	100.0%	78	100.0%	48	100.0%
	Total	**101**	**100.0%**	**78**	**100.0%**	**48**	**100.0%**
Apprentice	People with disabilities	1	2.0%	1	1.8%	0	0.0%
	People without disabilities	48	98.0%	56	98.3%	40	100.0%
	Total	**49**	**100.0%**	**57**	**100.0%**	**40**	**100.0%**
Total	**People with disabilities**	**47**	**1.2%**	**78**	**2.0%**	**96**	**2.7%**
	People without disabilities	**3,804**	**98.8%**	**3,748**	**98.0%**	**3,510**	**97.3%**
	Overall total	**3,851**	**100.0%**	**3,826**	**100.0%**	**3,606**	**100.0%**

Note: the figures previously reported did not include family members, however, due to a strategic decision, it was agreed that we should start considering them in this sample. Therefore, there is a variation of four people in relation to the published report and the data in this spreadsheet.

GHG emissions

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

Total GHG emissions, by scope (tCO_2e)

Scope	Category	2022	2023	2024
Scope 1[1]	Stationary combustion	88.85	100.52	140.36
	Mobile combustion	6.95	23.68	1.49
	Fugitive emissions	26.40	58.07	107.53
	Total	**122.20**	**182.274**	**249.38**
Scope 2[2]	Electricity	703.50	611.76	848.68
	Total	**703.50**	**611.76**	**848.68**
Scope 3[3]	Upstream transportation	-	-	1,000.06
	Waste from operations	-	10.24	28.35
	Business travel	-	313.31	443.26
	Emissions from commuting	-	619.74	588.32
	Leased assets (the organization as the lesee)	-	-	3.17
	Total	**-**	**943.29**	**2,063.16**

Notes:
[1]Gases included in the calculation: CO_2 CH_4, N_2O and HFCs. Total biogenic CO_2 emissions was 23.94 tCO_2e.
[2]Gases included in the calculation: CO_2, CH_4 and N_2O.
[3]Gases included in the calculation: CO_2, CH_4 and N_2O. Total biogenic CO_2 emissions was 238.65 tCO_2e. This is the first year we calculate Scope 3 emissions. The reference year for the calculation was 2023, the first year with comparable emissions. The consolidation approach was that of operational control. The methodology used was that of the Brazilian GHG Protocol Program, and the IPCC's Fifth Assessment Report (AR5) was used as GWP source.

Total biogenic GHG emissions, by scope (tCO_2e)

Scope	Category	2022	2023	2024
Scope 1	Stationary combustion	8.97	11.71	20.62
	Mobile combustion	5.87	12.23	0.89
Scope 3	Upstream transportation	-	-	145.59
	Business travel	-	4.40	4.82
	Emissions from commuting	-	234.24	152.97

GRI CONTENT INDEX

GRI Content Index

Declaration of use	LWSA reported based on GRI Standards for the period January 1, 2024 to December 31, 2024
GRI 1 used	GRI 1: Fundamentals 2021
Applicable GRI Sector Standard(s)	Not applicable

GRI standard	Content		Page/answer	Omission		
				Omitted requirements	Reason	Explanation
GENERAL CONTENT						
The organization and its reporting practices						
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1	Organizational details	7			
	2-2	Entities included in the organization's sustainability reporting	3			
	2-3	Reporting period, frequency and contact point	3			
	2-4	Restatements of information	The company reports that no restatements of information made in previous reporting periods were performed.			
	2-5	External assurance	3			
Activities and workers						
GRI 2: General Disclosures 2021	2-6	Activities, value chain and other business relationships	10, 82	2-6 b iii) 2-6 c) 2-6 d)	Not applicable	
	2-7	Employee information	60, 75, 104	2-7 c) 2-7 d) 2-7 e)	Not applicable	
	2-8	Workers who are not employees	60, 75			
Governance						
GRI 2: General Disclosures 2021	2-9	Governance structure and composition	21, 24, 28, 29, 30, 31, 32	2-9-c vi)	Not applicable	
	2-10	Nomination and selection of the highest governance body	21, 24			
	2-11	Chair of the highest governance body	21, 24	2-11 b)	Not applicable	
	2-12	Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	21, 24, 26, 27			

GRI standard	Content		Page/answer	Omission		
				Omitted requirements	Reason	Explanation
Governance						
GRI 2: General Disclosures 2021	2-13	Delegation of responsibility for managing impacts	21, 24	2-13-a ii)	Not applicable	Although management has the support of other leaders among its staff, responsibility for managing the business and its impacts lies with the above-mentioned bodies.
	2-15	Conflicts of interest	37			
	2-16	Communication of critical concerns	21, 24, 26			
	2-17	Collective knowledge of the highest governance body	21, 24			
	2-18	Evaluation of the performance of the highest governance body	21, 25			
	2-19	Remuneration policies	33			
	2-20	Process to determine remuneration	33	2-20-a iii) 2-20 b)	Not applicable	There are no compensation consultants involved in decisions and strategies regarding positions and salaries. This is done internally by the team in accordance with business guidelines and strategy. There is no voting on policies and proposals. Documents are validated by executives in the People, Culture, and ESG areas.
	2-21	Annual total compensation ratio	34	2-21 a) 2-21 b) 2-21 c)	Confidentiality	The annual remuneration of the highest-paid individual in the organization is reported in the Reference Form. For confidentiality reasons, individual data will not be disclosed in comparison with the structure of other employees in the Company.

GRI standard	Content		Page/answer	Omission		
				Omitted requirements	Reason	Explanation
Strategy, policies and practices						
GRI 2: General Disclosures 2021	2-22	Statement on sustainable development strategy				
	2-23	Policy commitments				
	2-24	Embedding policy commitments				
	2-25	Processes to remediate negative impacts				
	2-26	Mechanisms for seeking advice and raising concerns				
	2-27	Compliance with laws and regulations				
	2-28	Membership associations		2-28	Not applicable	The Company does not hold a significant stake in any advocacy associations or organizations.
Stakeholder engagement						
GRI 2: General Disclosures 2021	2-29	Approach to stakeholder engagement	58			
	2-30	Collective bargaining agreements	68			
Material Topics						
GRI 3: Material Topics 2021	3-1	Process to determine material topics	11, 15			
	3-2	List of material topics	11, 15			
Corporate governance and compliance						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	20, 37			
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	37, 44, 46			
		Confirmed incidents of corruption and actions taken	37	205-3	Not applicable	LWSA has not had any confirmed cases of corruption involving employees, business partners, or legal proceedings brought against the organization or its employees.
Information security						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	48	3-3 d) 3-3 e) 3-3 f)	Confidentiality	
GRI 418: Customer Privacy	418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	51, 52			

GRI standard	Content		Page/answer	Omission		
				Omitted requirements	Reason	Explanation
Customer experience						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	81, 82			
Innovation and technology						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	55			
Employee journey						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	60			
GRI 401: Employment 2016	401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	68			
GRI 404: Training and Education 2016	404-1	Average hours of training per year per employee	69			
	404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	69			
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1	Diversity of governance bodies and employess	36, 75, 107			
Extra disclosures - indicators not included in the materiality report, but reported to maintain historical series and comparability						
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1	Direct economic value generated and distributed	101			
GRI 302: Energy 2016	302-1	Energy consumption within the organization	90			
	302-4	Reduction of energy consumption	90			
GRI 305: Emissions 2016	305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	92 122			
	305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	92, 122			
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1	Occupational health and safety management system	79			
	403-2	Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	79			
	403-4	Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	79			
	403-5	Worker training on occupational health and safety	79			

External Assurance

INDEPENDENT AUDITOR'S LIMITED ASSURANCE REPORT ON THE NON-FINANCIAL INFORMATION INCLUDED IN THE SUSTAINABILITY REPORT FOR 2024

To the
Management and other interested parties of
Locaweb Serviços de Internet S.A.
São Paulo – SP

Introduction

We were engaged by **Locaweb Serviços de Internet S.A. ("Locaweb" or "Company")** to present our limited assurance report on the information included in the 2024 Sustainability Report for the period between January 01 and December 31, 2024.

Our limited assurance does not extend to information from prior periods or to any other information disclosed along with the mentioned report, including any embedded images, audio or videos files.

Management's responsibility

The Management of **Locaweb Serviços de Internet S.A.** is responsible for:

(a) Selecting and establishing adequate criteria for the preparation of the information included in the Sustainability Report for 2024;
(b) Preparing the information according to the criteria and guidelines of the Global Reporting Initiative (GRI Standards 2021);
(c) Designing, implementing and maintaining internal controls on the information relevant to the preparation of the information included in the Sustainability Report for 2024, which is free from material misstatement, whether due to fraud or error.

Independent auditor's responsibilities

Our responsibility is to express a conclusion on the non-financial information included in **Locaweb's** 2024 Sustainability Report, based on the limited assurance engagement performed according to Technical Notice CTO No. 07/2022 - Orientation to Independent Auditors for limited assurance report engagements on non-financial information issued by the Brazilian Federal Council of Accounting (CFC), and to Standard NBC TO 3000 – Assurance Engagements Other than Audit and Review, also issued by CFC, which is equivalent to ISAE 3000 – Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, issued by the International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). These standards require that we comply with ethical, independence and other related requirements, including the Brazilian Quality Control Standard (NBC PA 01), and therefore, that we maintain a comprehensive quality control system, with documentation of policies and procedures adopted for complying with ethical requirements, professional standards and applicable legal and regulatory requirements.

Additionally, they require that the engagement be performed to obtain limited assurance as to whether the non-financial information included in **Locaweb's** 2024 Sustainability Report, taken as a whole, is free from material misstatement.

A limited assurance engagement performed in accordance with NBC TO 3000 (ISAE 3000) mainly consists of making enquiries of **Locaweb's** Management and other professionals of the Company responsible for preparing the information and applying analytical procedures to obtain evidence that allow us to conclude on the limited assurance of the information taken as a whole. A limited assurance engagement also requires the adoption of additional procedures if the independent auditors become aware of matters that lead them to believe that the information disclosed in the 2024 Sustainability Report, taken as a whole, is not free from material misstatement.

The procedures selected were based on our understanding of aspects related to the gathering, materiality, and presentation of the information disclosed in the Company's 2024 Sustainability Report and other circumstances of the engagement, as well as on our understanding of areas and processes associated with material information disclosed in that report that may not be free from material misstatement. The procedures included, among others:

(a) Planning of the engagement, considering the relevance and volume of quantitative and qualitative information, and the operating and internal control systems used as basis for the preparation of the information disclosed in the 2024 Sustainability Report;
(b) Gaining an understanding of the calculation methodology and procedures adopted for gathering indicators by means of interviews with the managers responsible for preparing the information;
(c) Adoption of analytical procedures for assessing the quantitative and qualitative information and its correlation with the indicators disclosed in the 2024 Sustainability Report;
(d) For the cases in which non-financial data are correlated with financial indicators, crosschecking of the financial indicators with financial statements and/or accounting records.

The limited assurance engagement also included assessing compliance with the guidelines and criteria laid out in the Global Reporting Initiative Standards (GRI Standards 2021).

We believe that the evidence we have obtained is sufficient and appropriate to provide a basis for our limited conclusion.

Scope and limitations

The procedures adopted in preparing the limited assurance report vary in nature and timing and are substantially more limited in scope than those applied in a reasonable assurance engagement. Consequently, the level of assurance obtained in a limited assurance engagement is substantially lower than that which would have been obtained if a reasonable assurance engagement had been carried out. Had we performed a reasonable assurance engagement, we could have identified other issues and possible misstatement of information disclosed in **Locaweb's** 2024 Sustainability Report. Accordingly, we do not express an opinion on this information.

Non-financial data are subject to a greater number of inherent limitations compared to financial data due to the nature and diversity of methods used to determine, calculate or estimate them. Qualitative interpretations of the materiality, relevance and accuracy of the data are subject to individual assumptions and judgments. Additionally, we did not assess data from prior periods, nor future projections and targets.

The non-financial information was prepared and presented according to the criteria presented above, and is thus not intended to ensure compliance with social, economic, environmental or engineering laws and regulations. Nonetheless, these standards provide for the presentation and disclosure of possible non-compliance with such regulations when subject to significant fines or sanctions. Our assurance report must be read and understood in this context, pursuant to the selected and mentioned criteria.

Conclusion

Based on the procedures adopted and described in the present report and on evidence obtained, nothing has come to our attention that would make us believe that the non-financial information disclosed in the 2024 Sustainability Report of **Locaweb** for the period from January 01 to December 31, 2024, was not gathered, in all material respects, in accordance with the criteria and guidelines laid out in GRI Standards 2021.

São Paulo, August 12, 2025.

BDO

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

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

CORPORATE INFORMATION

Corporate Taxpayers' ID (CNPJ):
02.351.877/0001-52

Telephone:
+55 11 3544-0479

E-mail:
ri@lwsa.tech

IR website:
ri.lwsa.tech

Institutional website:
lwsa.tech

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

CREDITS

LWSA Coordination

People, Culture & ESG Department

GRI Consulting
blendON

Writing and revision
blendON

Graphic design
blendON

Images
LWSA collection
Envato