



vero

Relatório Anual
2024

Sumário

03 Mensagem do CEO

05 Sobre o Relatório Anual

10 Perfil Organizacional

23 Jornada de Sustentabilidade, o Plano ESG 2030

28 Clientes

37 Governança Corporativa

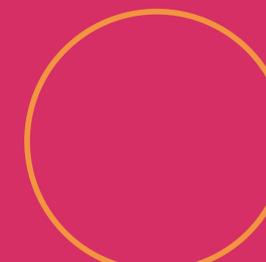
52 Gente e Gestão

64 Comunidades

69 Responsabilidade Ambiental

81 Complemento aos conteúdos GRI

98 Sumário de Conteúdo GRI





Mensagem do CEO

Fabiano Ferreira

GRI 2-22

"A nova Vero deu certo"

"Nossa trajetória comprova que, com foco, disciplina e responsabilidade, é possível transformar desafios em conquistas reais. Seguiremos inovando, investindo em sustentabilidade e buscando excelência em tudo o que fazemos."

O ano de 2024 representa um marco fundamental na história da Vero. Em apenas doze meses, vivenciamos uma transformação sem precedentes, impulsionada pela integração bem-sucedida com a Americanet. Essa operação, a maior já realizada por nossa companhia e uma das mais relevantes do setor, foi

conduzida com planejamento e dedicação de todas as áreas, resultando em sinergias 62% superiores ao inicialmente previsto e impactos positivos diretos em nossos resultados operacionais e financeiros. A nova Vero, de fato, deu certo.

A integração foi além da união de estruturas. Unificamos governança, processos, portfólios, equipes e sistemas de gestão, promovendo uma cultura corporativa baseada em eficiência, inovação e sustentabilidade. Lançamos produtos e serviços premium, identificamos novas oportunidades de crescimento e aprimoramos nossa infraestrutura para atender, com excelência, tanto o mercado B2B quanto o B2C. Destaco, em especial, a evolução da Vero Empresas, que passou a oferecer soluções ainda mais completas e personalizadas para o segmento corporativo, fortalecendo nosso compromisso com a transformação digital dos clientes.

Entre as conquistas do ano, ressalto o lançamento da nova marca e da plataforma de cultura, que refletem nosso propósito de liderar a (r)evolução na experiência do cliente. Essa diretriz estratégica orientou nossas decisões e se traduziu em resultados expressivos: adicionamos quase 39 mil novos assinantes, um crescimento de 24,3% em relação a 2023, e mantivemos um dos menores índices de churn do setor, atingindo 1,7% no quarto trimestre. Também conquistamos o selo RAI000 do Reclame Aqui, liderando o ranking da premiação, e alcançamos um NPS de 56, bem acima da média do segmento. Expandimos nossa atuação em mercados estratégicos, como Belo Horizonte e Goiânia, por meio da rede neutra, reforçando nosso compromisso de gerar valor para acionistas e clientes.

Nossa jornada ESG avançou de maneira significativa em 2024. Desde a fundação da Vero, em 2019, assumimos o compromisso com o desenvolvimento sustentável das regiões onde atuamos. Evoluímos continuamente nos pilares ambiental, social e de governança. Destaco a aceleração do projeto Escolas Conectadas, que levou internet gratuita de alta velocidade a 203 instituições públicas, beneficiando

mais de 121 mil alunos. Nosso investimento social privado mais do que dobrou, ultrapassando R\$ 1,3 milhão e ampliando o impacto das nossas iniciativas junto às comunidades.

No aspecto ambiental, demos passos importantes na transição para uma matriz energética mais limpa. Em novembro de 2024, atingimos o marco de 67% de uso de energia renovável. Realizamos nosso segundo inventário de emissões de gases de efeito estufa, seguindo a metodologia do programa brasileiro GHG Protocol e mantendo o selo prata. Assim, consolidamos nosso compromisso com a transparência e a mitigação dos impactos ambientais. Reconhecemos, entretanto, desafios a serem superados, como a retomada dos níveis de reutilização de equipamentos aos patamares pré-integração, que será uma prioridade para 2025 em nosso Plano ESG 2030.

Em governança, seguimos fortalecendo nossos pilares. Unificamos a matriz de riscos, ampliamos o programa de Compliance e conquistamos a certificação ISO 9001 para as atividades de Engenharia, assegurando padrões elevados de

qualidade em nossos processos. Como empresa de capital aberto, iniciamos em 2025 a adaptação às novas exigências do IFRS S1 e S2, reforçando nosso compromisso com as melhores práticas regulatórias e de mercado.

O ano também nos desafiou a sermos resilientes diante de eventos climáticos extremos. Durante as enchentes no Rio Grande do Sul, atuamos com agilidade e empatia, garantindo conectividade em meio à adversidade e apoiando as comunidades afetadas. Essa experiência reforçou nosso papel como agente de transformação social e nosso compromisso com a responsabilidade corporativa.

Encerramos 2024 com a certeza de que a nova Vero nasce maior, mais forte e determinada a liderar a transformação da experiência do cliente no Brasil. Nossa trajetória comprova que, com foco, disciplina e responsabilidade, é possível transformar desafios em conquistas reais. Seguiremos inovando, investindo em sustentabilidade e buscando excelência em tudo o que fazemos. O melhor ainda está por vir.

**Muito obrigado,
Fabiano Ferreira, CEO**



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

Sobre o Relatório Anual

Mais uma vez, nosso Relatório Anual comunica, com transparência, muito do que executamos ao longo de 2024. Nele, informamos como avançamos em áreas importantes para o negócio como a governança corporativa, a qualidade das operações, a gestão ambiental responsável e o progresso do Plano ESG 2030. Apresentamos, em seguida, um balanço de como foi o ano para o negócio, como avançamos no cuidado com os clientes, colaboradores, comunidades do entorno, meio ambiente e com a mitigação dos efeitos das mudanças climáticas.



GRI

Em sintonia com as melhores práticas mundiais de governança, o relatório segue os padrões Global Reporting Initiative (GRI) – um conjunto de diretrizes que empresas do mundo inteiro adotam para prestar conta das suas iniciativas.

Os dados deste relatório consideram, em regra, os resultados da fusão entre Vero e Americanet finalizada em 2023, com a integração das áreas das companhias, o que prosseguiu em 2024 com sucesso.

Publicamos o relatório todos os anos em português e aceitamos sugestões para torná-lo cada vez melhor.

Todas as edições ficam disponíveis no nosso site para download. Caso queira contribuir conosco, envie sua opinião ou ideia a qualquer momento para

esg@verointernet.com.br

GRI 3-1, 3-2

Matriz de Materialidade

Os estudos sobre materialidade orientam o planejamento e a execução da nossa estratégia. Eles serviram de referência para a redação deste relatório, uma vez que identificam os temas mais importantes das nossas operações na visão dos stakeholders.

Elaboramos a matriz de materialidade em dezembro de 2021, que foi apreciada e aprovada pelo Conselho de Administração. A partir da matriz, nosso Plano ESG 2030 foi elaborado em sintonia com os 17 [Objetivos do Desenvolvimento Sustentável](#), da ONU.

Levantamos os temas materiais por meio de um trabalho de seis fases: diagnóstico de sustentabilidade e matriz de maturidade; definição dos referenciais de mercado e benchmarking do setor; entrevistas individuais; questionários quantitativos com stakeholders internos e externos; consolidação da matriz e sua análise cruzada com o diagnóstico. Após o levantamento com diversas fontes, os temas foram submetidos à apreciação das principais categorias de stakeholders. No total, 1,4 mil pessoas opinaram sobre eles.

Em seguida, decidimos os temas materiais mais importantes pela sua influência nas decisões dos stakeholders e também pelos seus impactos econômicos, ambientais e sociais. Em 2024, a liderança avaliou os temas e os manteve para o período coberto por este relatório. Pretendemos realizar um novo estudo sobre a matriz ao longo de 2025.

As categorias de stakeholders consultados foram: colaboradores, clientes, fornecedores, agentes reguladores, acionistas, instituições financeiras, Organizações da Sociedade Civil, universidades, centros de pesquisa e imprensa. As expectativas dos públicos a partir de referenciais de mercado (GRI, Sustainability Accounting Standards Board, Carbon Disclosure Project, Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, Pacto Global da ONU, etc.) e de benchmarkings com outras empresas do setor foram levadas em conta no trabalho.



Nossos Temas Materiais



Qualidade da Rede e Satisfação dos Clientes

Abrange os investimentos realizados para ampliação, melhoria e confiabilidade da rede de fibra óptica. Também diz respeito aos programas, ações e investimentos para garantir uma experiência de qualidade ao cliente com a entrega dos produtos e serviços, canais de atendimento e resolução de problemas.



Governança e Compliance

Relaciona-se às políticas, processos e estruturas de governança corporativa, entendidas como o conjunto de mecanismos para orientar a gestão de riscos e a tomada de decisão sobre investimentos e programas estratégicos. Demanda informações sobre a gestão profissionalizada e procedimentos para garantir a ética, a conformidade com as leis e o combate à corrupção.



Pessoas e Diversidade

Envolve a capacidade de gerar emprego e renda em comunidades do interior, contribuindo para a empregabilidade local, o desenvolvimento profissional, a segurança das operações e a inclusão de grupos minorizados, como mulheres, PCDs, minorias raciais e LGBTQIAPN+.



Resíduos Eletroeletrônicos e Logística Reversa

Abrange os processos de gestão dos resíduos gerados pela cadeia produtiva desde a instalação e construção de infraestrutura de rede até os equipamentos utilizados e descartados pelo cliente. Também envolve a ecoeficiência buscando o reuso dos materiais via logística reversa, reforma e reaproveitamento, encaminhamento para reciclagem ou sua reutilização por outras cadeias de produção.



Energia e Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)

Buscamos eficiência energética em cada etapa, utilizando energia elétrica e combustíveis de fontes renováveis e reduzindo emissões de GEE para contribuir com a mitigação das mudanças climáticas.



Segurança e Privacidade dos Dados

O tratamento adequado de dados pessoais e sua proteção contra vazamentos e fraudes é um tema material relevante por conta do acesso da Vero a dados sensíveis de uma grande base de clientes e fornecedores. Abrange ações para garantir a segurança dos sistemas, da base de dados adquirida e adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Nossos Temas Emergentes

Nossos temas emergentes são controlados pela gestão e podem ser inseridos no escopo do relatório caso o impacto das nossas operações sobre a cadeia de valor, a sociedade ou o meio ambiente aumente. Embora não sejam assuntos críticos e relacionados com consequências das operações, esses temas podem ser abordados ao longo do relatório anual já que são transversais. Confira quais são:

- Uso seguro da internet e inclusão digital
- Investimento social privado
- Promoção da sustentabilidade na cadeia de fornecedores
- Água, efluentes e outros resíduos
- Biodiversidade
- Emissões atmosféricas (não-GEE)
- Adaptação às mudanças climáticas

Perfil Organizacional



GRI 2-I, 2-6, 203-I

Perfil Organizacional

Propósito

Liderar a (r)evolução na experiência do cliente, para além da conexão.

Ambição

Até 2030, redefinir expectativas. Criar uma nova era na relação com o cliente.

Valores

- **Confie** e seja confiável
- **Seja próximo**, como quem se importa
- **Priorize o melhor** em tudo que faz
- **Supere expectativas** do seu cliente
- **Seja eficiente** para ser sustentável



GRI 2-I, 2-6

Mapa de Atuação

1,4 milhão

de clientes

426

idades atendidas

3,2 mil

colaboradores

7,7 milhões

de home passed*

79 mil

km de fibra óptica:

24 mil km de backbone**

55 mil km de FTTH***

*Home passed: Número de domicílios que podem ser atendidos pela rede.

**Backbone: Rede de cabos que interliga um servidor central a uma série de servidores de internet.

***FTTH (fiber to the home): Cabo de fibra óptica que segue até a residência do cliente.



Soluções para o consumidor final

Velocidade de conexão

1GB
850MB
780MB
750MB
420MB
320MB

Pacotes personalizados

Mundo completo
Mundo entretenimento
Mundo Gamer

Parcerias estratégicas e conteúdos premium



vero

EMPRESAS

No segmento B2B, por meio da Vero Empresas, oferecemos **soluções personalizadas para negócios** de todos os tamanhos, com foco especial em pequenas e médias empresas localizadas em cidades do interior. Nosso portfólio inclui links dedicados, PABX virtual, Wi-Fi Mesh, além de modelos como SaaS (aluguel de softwares, como o Office 365) e HaaS (aluguel de equipamentos como notebooks, tablets e impressoras). A proposta é impulsionar a transformação digital desses empreendedores, oferecendo tecnologia acessível e suporte técnico quando e onde for necessário.

Segurança, transparência e conformidade regulatória também são princípios inegociáveis para nós. Seguimos rigorosamente todas as exigências da Anatel, utilizando apenas equipamentos homologados e confiáveis. Nossas práticas de Compliance e relacionamento com o cliente estão em linha com as diretrizes da agência reguladora, reforçando nosso compromisso com a ética e a governança.

Soluções de conectividade e TI para empresas



Banda Larga Empresarial



Banda Larga Corporativa



IP Internet Dedicado



Lan to Lan



MPLS



Linha Móvel



E1 Livre ou E1 Digital



Linha Digital



0800



PABX Virtual



UC (Unified Communication)



Anti-DDoS



SDWAN



Firewall



Wi-Fi Profissional



Captive Portal



HaaS (Locação de Equipamentos)



SaaS (Locação de Softwares)



Soluções para eventos



5ª maior empresa de telecomunicações do país em resultados financeiros

R\$ 1,7 bilhão

de receita líquida

R\$ 853,8 milhões

de EBITDA Ajustado

Captura de 162%

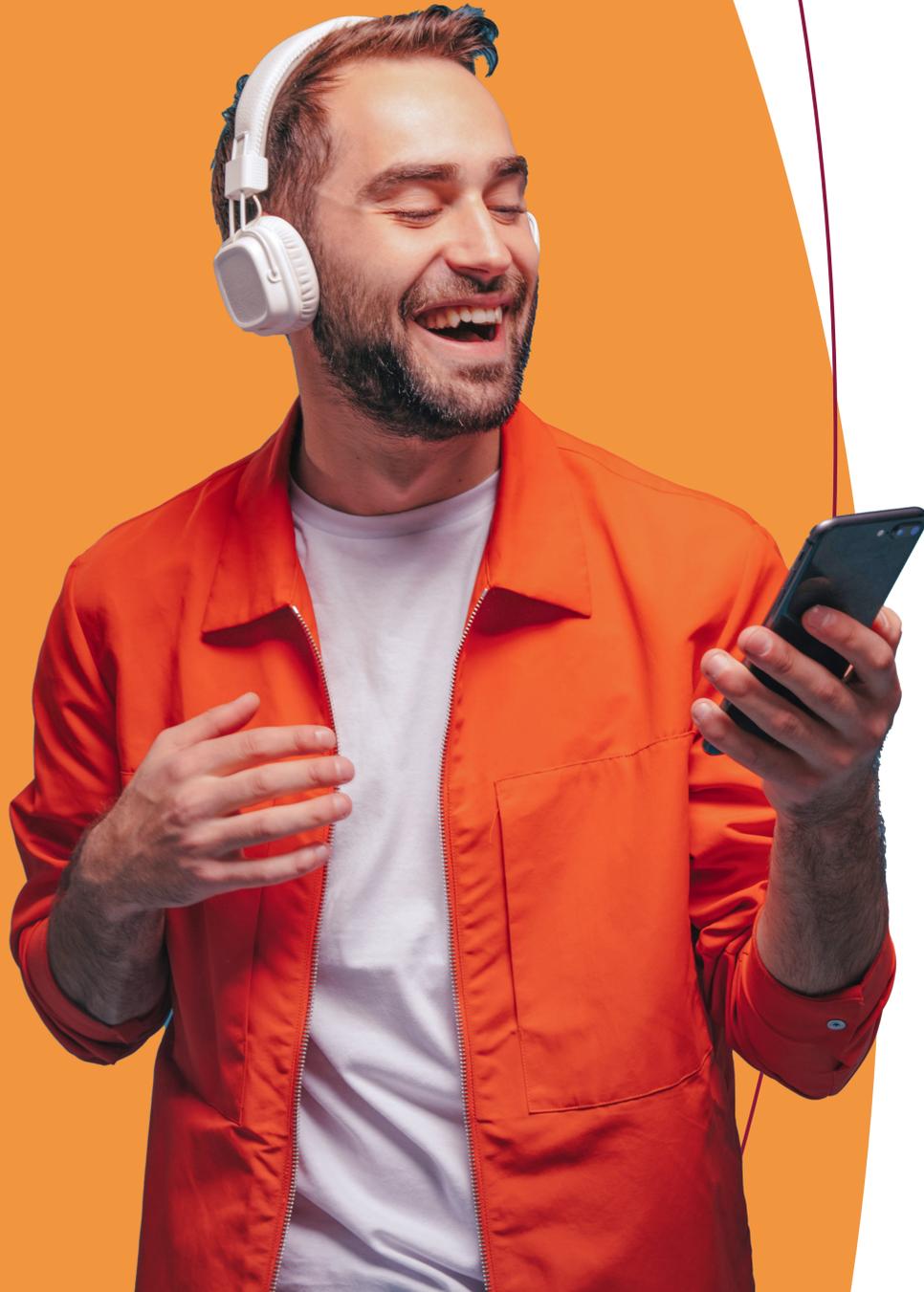
das sinergias previstas no plano de fusão com a Americanet



Nossa atuação

Ir além da conexão e entregar o melhor para cada um de nossos clientes é o que nos move todos os dias. Somos fruto da fusão de duas empresas, Vero e Americanet, e nos consolidamos como a quinta maior empresa de telecomunicações do país em resultados financeiros. Levamos um atendimento ágil e descomplicado, que permite que cada cliente e cada empresa possa desfrutar do melhor do seu mundo, tendo na Vero, com seus produtos e serviços, uma parceira de confiança.

Com atuação nacional, estamos presentes em 426 cidades, distribuídas nas regiões Sul, Sudeste e Centro-Oeste. Atendemos 1,4 milhão de assinantes, que contam com um amplo portfólio de serviços desenhado para o mundo de cada um deles. Para além da oferta dos serviços de banda larga fixa e telefonia móvel, a Vero oferece aos clientes um hub digital completo, com serviços que vão desde streaming até cidades inteligentes. Nossos clientes são pessoas físicas, empresas de todos os portes e órgãos do governo.



A qualidade e a confiabilidade dos nossos serviços são garantidas por uma infraestrutura robusta e continuamente modernizada. A rede da Vero já alcança 7,7 milhões de residências (home passed) e é composta por 79 mil km de fibra óptica — sendo 24 mil km de backbone, espinha dorsal da rede, e 55 mil km de FTTH, que leva conectividade diretamente à casa do cliente.

Somos líderes em market share em cidades maduras, onde atuamos há mais de cinco anos, com uma participação de mercado de 22%, reforçando a consolidação da nossa presença e a preferência dos nossos clientes.

Contamos com um ecossistema estratégico de parceiros, que inclui fornecedores de infraestrutura — como fibra óptica, cabos e equipamentos de instalação — e empresas de tecnologia que fornecem dispositivos homologados para operação e manutenção da rede, como ONTs*, roteadores Mesh** e repetidores***.

Também firmamos parcerias com operadoras de rede neutra de fibra óptica, como Vtal, Fibrasil e I-Systems, ampliando nossa capacidade de atuação com eficiência e escalabilidade. A Vero opera no segmento móvel como uma MVNO (operadora móvel virtual), contando com mais de 200 mil clientes. O serviço utiliza a rede da TIM, garantindo alta velocidade e conexão estável. A presença neste mercado nos permite lançar ofertas adequadas para todos os grupos de pessoas.

Hoje, atendemos clientes do varejo e empresas com pacotes diferenciados e oferecemos, ainda, a possibilidade de empresas e provedores de internet se tornarem operadoras de celular, no modelo credenciado.

*ONTs (Optical Network Terminal): Ponte entre a fibra óptica e o dispositivo do cliente.

**Roteadores Mesh: Sistema formado por vários dispositivos que funcionam ao mesmo tempo para melhor cobertura do sinal Wi-Fi.

***Repetidores: Dispositivo conectado ao roteador para ampliar o alcance do sinal da internet.

Qualidade

Excelência e confiabilidade

Em dezembro de 2024, conquistamos a certificação na norma ISO 9001 para uma área central das operações: a Engenharia. Esse é um reconhecimento internacional da eficiência dos processos, que foram todos auditados, e das boas práticas na gestão da qualidade. Com a nova certificação, garantimos que as entregas estão alinhadas aos mais altos padrões do mercado.

A ISO 9001 é um conjunto de diretrizes de qualidade que ajuda empresas do mundo inteiro a melhorar os seus produtos e serviços. A certificadora foi a Fundação Vanzolini. No futuro, continuaremos trabalhando para elevar ainda mais a confiabilidade da rede.

Escopo da Certificação:

Serviços de Comunicação de Multimídia (SCM) aplicados pela área de Engenharia nos seguintes processos:

- . Implantação de pontos de presença (POPs)
- . Monitoramento de redes
- . Conexão CoreIP ao backbone nacional (BNIP)
- . Incorporação de novos equipamentos no IPFLOW-Análise de tráfego do CoreIP e mitigação DDOS



1ª Certificação ISO 9001
para as atividades de Engenharia



Prêmio Reclame Aqui
e conquista do Selo RA1000



NPS 56 B2C
(com crescimento de 23 pontos, acima da média do setor)



39 mil
novos assinantes adicionados à base



Velocidade
Liderança em velocidade da internet:
1º lugar no ranking da Anatel em velocidade contratada (operadoras com mais de 100 mil acessos)



Gestão financeira responsável

Com foco na integração estratégica entre a Vero e a Americanet, superamos expectativas e atingimos 162% das sinergias planejadas — resultado de um trabalho coordenado e eficiente. Dois projetos-chave foram fundamentais para esse desempenho: o reposicionamento da marca e o lançamento da nova plataforma de cultura, que reforça nosso propósito de liderar a (r)evolução na experiência do cliente.

162%

das sinergias
planejadas atingidas

Em 2024, reafirmamos nossa solidez financeira e o compromisso com o desenvolvimento sustentável como pilares da evolução da Vero.

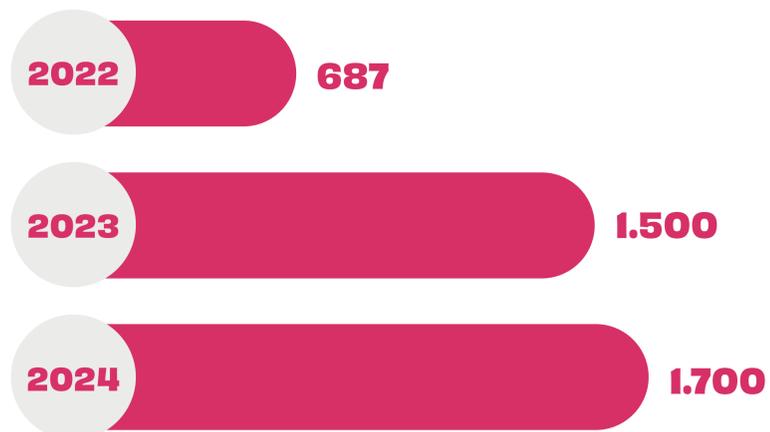
Também unificamos e aprimoramos nosso portfólio, com destaque para a ampliação da telefonia móvel para toda a base de clientes. Isso impulsionou um crescimento de 4,6% na receita líquida, que atingiu

R\$ 1,7 bilhão no ano. Nos últimos três anos, o crescimento composto (CAGR) foi de 25%. Em um movimento estratégico de expansão, chegamos a Belo Horizonte e Goiânia, e alcançamos 39 mil adições líquidas — um crescimento de 24% em relação a 2023.

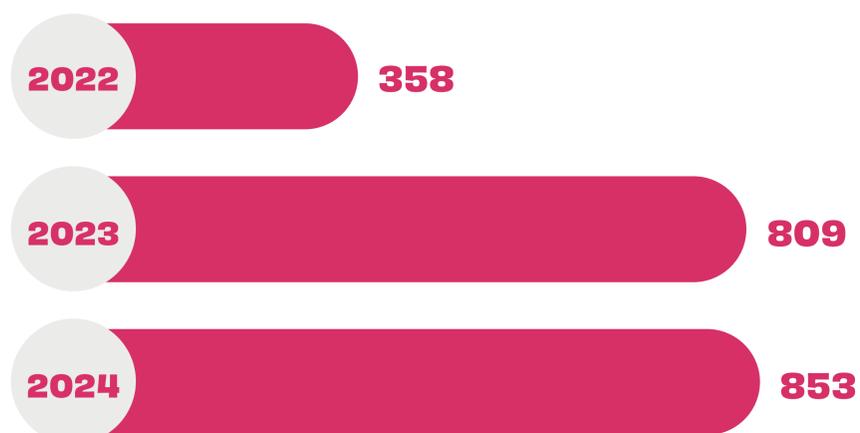
Mesmo diante do desafio da integração com a Americanet, mantivemos a geração de caixa e superamos metas. O ARPU (ticket médio por usuário) atingiu o recorde de R\$ 112,03, alta de 4% no ano, e encerramos o exercício com endividamento em linha com o previsto, com perspectiva de redução em 2025.

Outro destaque foi o sucesso nas captações no mercado de capitais. Em março, realizamos a terceira emissão de debêntures, no valor de R\$ 725 milhões. Em setembro, a quarta emissão captou R\$ 900 milhões, com três séries incentivadas. Os resultados reforçam a confiança do mercado na nossa capacidade de gerar valor sustentável e comprovam a solidez dos projetos que estamos construindo para o futuro.

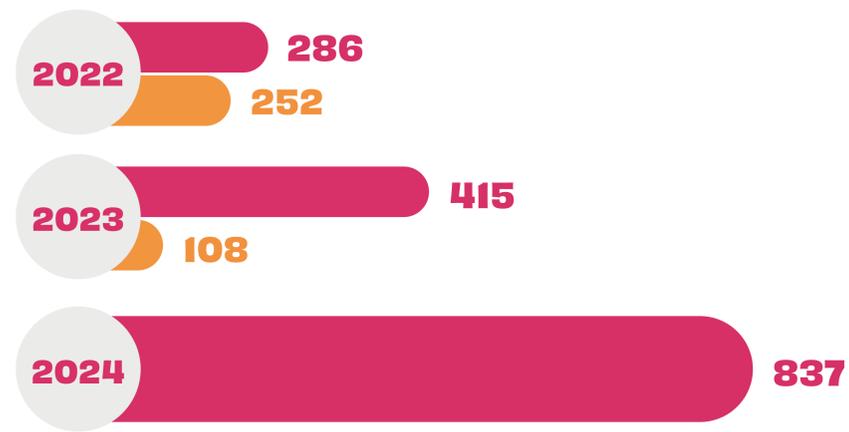
Receita líquida (R\$ em milhões)



EBITDA Ajustado (menos capex) (R\$ em milhões)



Evolução do fluxo de caixa operacional (R\$ em milhões)



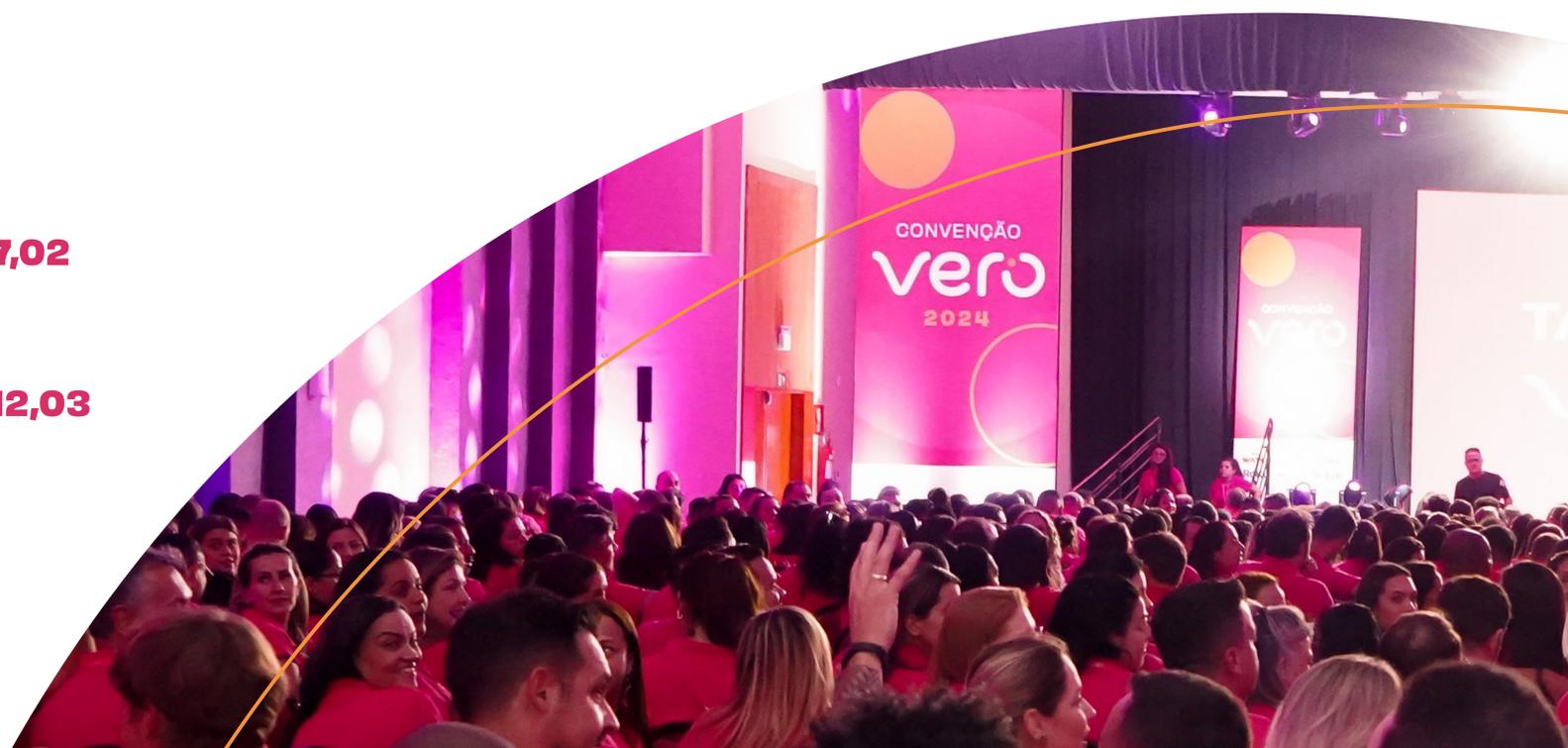
Legenda: ● Vero ● Americanet

Evolução da receita média por usuário (ARPU)



Somos um só

Vivemos um momento histórico na Convenção Vero realizada em abril de 2024. O evento marcou o início de uma nova fase, com o lançamento da nossa nova marca e cultura. Foi um marco importante na trajetória da empresa, que celebrou oficialmente a fusão com a Americanet. Mais de 800 colaboradores, vindos dos nove estados e do Distrito Federal onde atuamos, estiveram presentes nesse encontro memorável. Na ocasião, Fabiano Ferreira compartilhou a visão da Vero para 2030, traçando novos horizontes e inaugurando uma nova era na relação com nossos clientes. O lançamento do posicionamento da marca e do portfólio foi celebrado por todos.



Estratégia e Crescimento

O modelo de negócio da Vero foi concebido para alavancar oportunidades de crescimento de forma sustentável, combinando estratégias orgânicas e inorgânicas. Desde nossa fundação, em 2019, expandimos de forma acelerada nossa base de clientes e presença geográfica, impulsionados por três frentes principais: aquisições estratégicas em mercados prioritários, crescimento orgânico estruturado e expansão via parcerias com redes neutras. Essa jornada posicionou a Vero como uma das maiores plataformas independentes de internet do país.

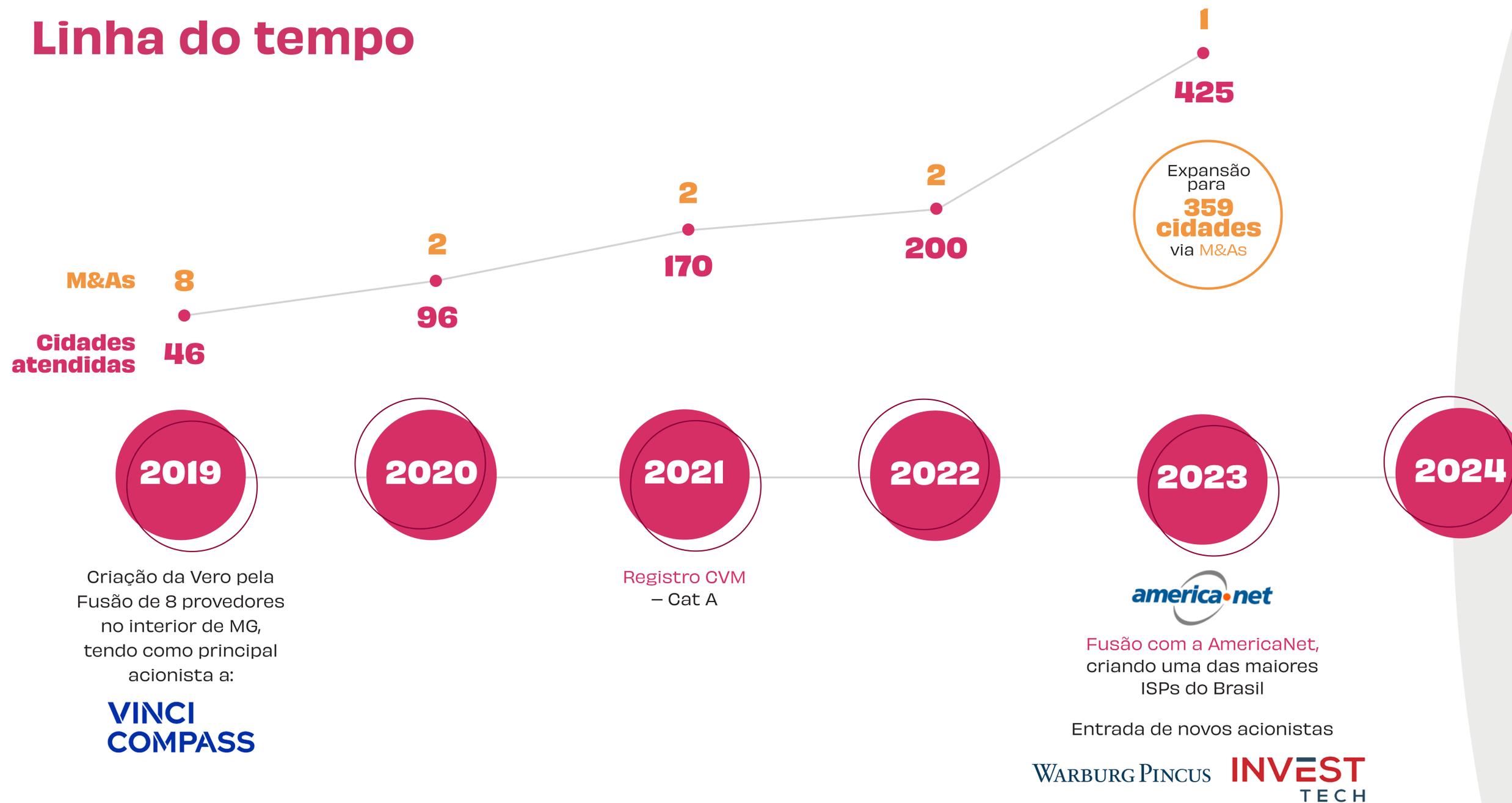
Em 2024, avançamos significativamente na integração da Americanet — fusão que viabilizou nossa entrada no interior de São Paulo, fortaleceu nossa atuação no Centro-Oeste e expandiu nossa base B2B. Com um modelo de negócios escalável, ampliamos nossa participação de mercado e a base de assinantes em três regiões e nove estados, alcançando a liderança em banda larga em praticamente todas as regiões onde atuamos, com exceção das capitais.

Paralelamente, seguimos fortalecendo o crescimento orgânico por meio de uma estratégia comercial direcionada a mercados de alto potencial. Essa atuação se baseia em uma metodologia própria e no uso de tecnologias avançadas, como inteligência artificial, que nos permitem oferecer produtos premium com maior valor agregado e mais aderência às necessidades dos clientes, indo além da conectividade.

Essa combinação de escala, tecnologia e inteligência de mercado tem permitido à Vero ampliar sua presença com eficiência. E, em 2024, ela também abriu caminho para uma nova etapa de expansão: a chegada às capitais. Com atuação consolidada em cidades de pequeno e médio porte, especialmente no interior, a Vero iniciou a operação em Belo Horizonte e Goiânia por meio da infraestrutura de rede neutra — mais um passo estratégico para crescer de forma sustentável e com alta performance em novos mercados.



Linha do tempo



Nova vero

resultado da consolidação de **17 M&As em 5 anos**

426 cidades* atendidas

Foco na integração com atingimento de **162% das sinergias financeiras previstas**

*Em 2024, a Vero expandiu as operações para Goiânia e em novas áreas de Belo Horizonte, que já havia contabilizada em 2023.



Inovação

Com o Inova Genius, programa de inovação aberta, promovemos um ambiente colaborativo entre diferentes áreas da empresa e o ecossistema de startups. Compartilhamos desafios reais, identificamos oportunidades e estimulamos o desenvolvimento de soluções por meio de um processo estruturado que inclui inscrição, entrevistas e apresentação das propostas no Pitch Day. As startups selecionadas avançam para a etapa de prova de conceito, e, após validação, suas soluções seguem para implementação em escala (rollout).

Esta iniciativa fortalece nossa cultura de inovação e impulsiona o desenvolvimento de tecnologias que agregam valor ao negócio, promovem eficiência e contribuem para práticas mais sustentáveis. A Vero também se associou como mantenedora ao Cubo Itaú, um dos maiores hubs de inovação da América Latina. Nosso objetivo é impulsionar o ecossistema de inovação e fortalecer o relacionamento com startups em busca de soluções baseadas em tecnologia de ponta.

Em 2024, a Diretoria Executiva fez imersão no hub em busca de oportunidades de negócios com este foco. Queremos ser referência neste tipo de trabalho conjunto e desenvolver mais produtos e soluções nas fronteiras da inovação. Essa colaboração nos permite antecipar tendências, testar novas tecnologias com agilidade e promover iniciativas que provoquem impacto positivo para nossos clientes, colaboradores e comunidades, além de promover o empreendedorismo no país.



GRI 2-29

Relações duradouras e de confiança

A Vero acredita que histórias de sucesso são construídas por meio de parcerias sólidas e relações de confiança. Por isso, além de atuar de forma ativa no setor de telecomunicações, investimos no fortalecimento contínuo do relacionamento com todos os nossos stakeholders, de forma transparente.

Nosso compromisso se estende a diversos públicos estratégicos: colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros comerciais, sindicatos, órgãos reguladores, autoridades governamentais, acionistas, investidores, instituições financeiras, organizações da sociedade civil, universidades, centros de pesquisa, imprensa e a sociedade em geral. As diretrizes do nosso Código de Ética orientam a forma como nos relacionamos com cada um desses grupos.

Ao promover conexões duradouras, buscamos não apenas fortalecer nossas relações institucionais, mas garantir também a conformidade regulatória, mitigar riscos, gerar valor compartilhado, melhorar a prestação de serviços e avançar em nossa agenda ESG.

GRI 203-1, 203-2

Impacto positivo

Na Vero, acreditamos que conectar pessoas é também gerar oportunidades e promover inclusão. Em 2024, ampliamos o projeto Escolas Conectadas, uma iniciativa da área de ESG em parceria com o Instituto Escola Conectada, que oferece internet gratuita para escolas públicas. Ao todo, 203 instituições de ensino em Minas Gerais, Paraná, Rio Grande do Sul e São Paulo foram beneficiadas, impactando mais de 121 mil alunos com acesso à conectividade.

Nosso compromisso com as comunidades se fortalece também em momentos de emergência. Durante as enchentes que atingiram o Rio Grande do Sul, oferecemos conexão gratuita em 20 abrigos e liberamos o uso de internet em todas as lojas da Vero no estado, garantindo suporte às vítimas da tragédia e contribuindo com a continuidade da comunicação.

Além das ações sociais, geramos impacto positivo por meio da nossa operação. Como prestadores de serviços essenciais, contribuimos diretamente para a geração de empregos, renda e arrecadação.

Impulsionamos o desenvolvimento regional ao levar conexão rápida para milhares de empreendedores do interior fortalecerem seus negócios. Além disso, a abertura contínua de vagas de trabalho, muitas delas destinadas ao primeiro emprego dos jovens, alavanca o desenvolvimento econômico e social das regiões onde estamos.

**67%**energia consumida
de fontes renováveis***+ 121 mil**alunos da rede pública
beneficiados com as
doações**203**

Escolas Conectadas

R\$ 1,3 milhãode investimento
social privado

* Patamar alcançado em novembro de 2024.

Jornada de Sustentabilidade,
o Plano ESG 2030



GRI 2-23; 403-9

Jornada de Sustentabilidade, o Plano ESG 2030

Estamos comprometidos em contribuir para o desenvolvimento sustentável por meio das nossas operações, implementando ações socioambientais e de governança de forma genuína desde o início da nossa jornada. Para consolidar esse compromisso, desenvolvemos, há dois anos, o Plano ESG 2030, alinhado aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU e à Política de Sustentabilidade da Vero que define princípios para a gestão responsável neste campo.

Além disso, o plano tem como base a Declaração Universal dos Direitos Humanos, um marco global que orienta ações pautadas na não-discriminação, inclusão e no respeito à dignidade de todas as pessoas.

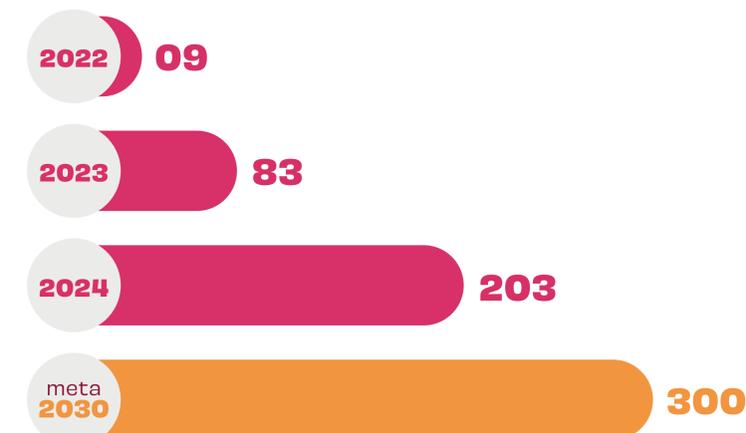
[Clique aqui e acesse nossa Política de Sustentabilidade](#)

Ele direciona as ações da equipe de ESG, que tem o papel de conectar e articular as iniciativas com as áreas responsáveis e colocá-las em prática conforme os objetivos traçados.

O plano Vero está organizado em uma plataforma de gestão com três pilares e conta com 12 objetivos que guiam nosso caminho rumo à sustentabilidade. Seu andamento é monitorado de forma gerencial, garantindo o alinhamento com as metas da companhia. Para reforçar a importância da agenda ESG, parte desses objetivos são selecionados, anualmente, pela Gerência de Relações Institucionais e ESG e incorporados ao farol de metas do CEO — um mecanismo que influencia diretamente a remuneração variável de todos os colaboradores da Vero. Em 2024, três objetivos fizeram parte desta seleção:

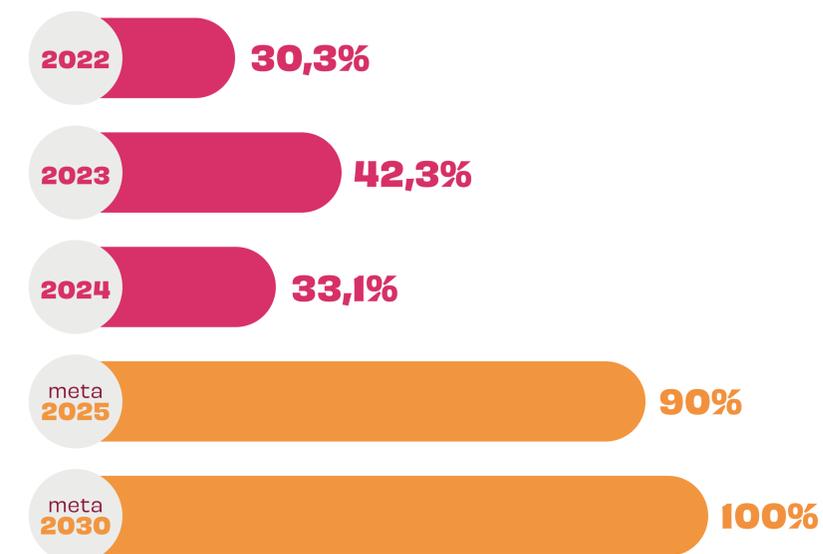
- Equidade de gênero na liderança
- Uso de energias renováveis
- Doação de pacotes de dados para escolas públicas

Instituições de ensino fundamental e médio beneficiadas com doações de pacote de dados*



*Dados acumulados até o encerramento de cada ano.

Reutilização de modems sobre o churn - equipamentos recolhidos de clientes

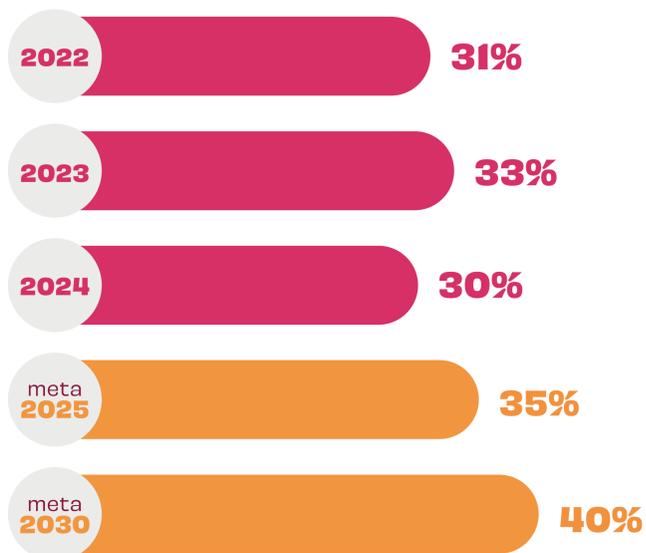


A fusão entre a Vero e Americanet resultou em mudanças relevantes na estrutura e nos processos da companhia. No início de 2024, as duas empresas apresentavam níveis distintos de maturidade em relação à agenda ESG, o que impactou a implementação do Plano 2030 e comprometeu a evolução de alguns indicadores em comparação ao ano anterior. Diante desse cenário, ao longo de 2024, concentramos nossos esforços na padronização de métricas e indicadores, além de promover a unificação dos processos já existentes.

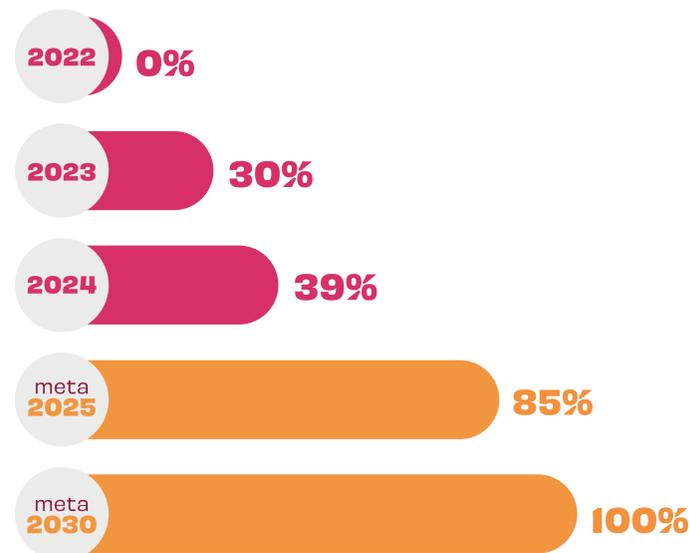
Reconhecemos que, apesar dos esforços realizados ao longo do período, ainda temos um longo caminho para alcançar as metas. Entendemos a importância desses compromissos e assumimos, com transparência, a necessidade de reavaliar nossas estratégias e processos. Por isso, em 2025, revisaremos o Plano ESG 2030, levando em conta o novo nível operacional que atingimos após a fusão.

Com essa atualização, buscamos expandir e fortalecer nossas ações direcionadas ao bem-estar das pessoas, à preservação ambiental e à consolidação de uma governança responsável.

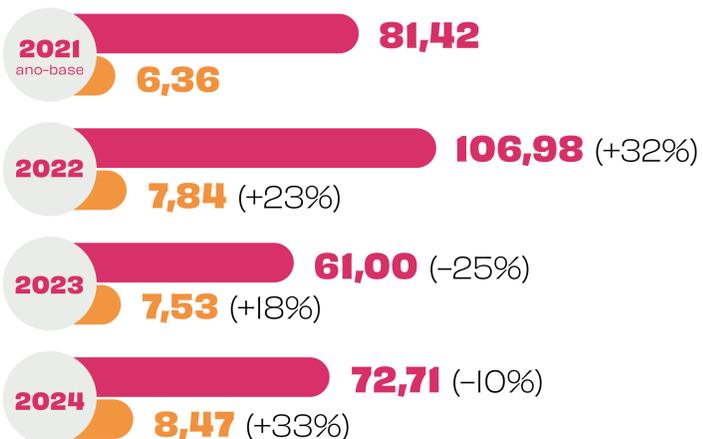
Posições de liderança ocupadas por mulheres



Porcentagem da energia elétrica consumida que é gerada a partir de fontes renováveis, sobre o total consumido



Taxas de gravidade e frequência de acidentes (% em relação ao ano-base)



● Taxa de frequência
● Taxa de gravidade



Farol de Acompanhamento dos Objetivos do Plano ESG 2030

Dimensão	Objetivo	ODS	Meta 2030 / Iniciativas		Resultado 2022	Resultado 2023	Resultado 2024	Meta 2025
Ambiental	Promover a economia circular e o reaproveitamento de resíduos		Reutilizar ou reaproveitar 100% dos equipamentos recolhidos de clientes		30%	42%	33,1%	90%
			Reduzir a destinação de resíduos sólidos para aterro ou incineração para no máximo 5% do volume gerado		100%	87%	90%	15%
			Descartar 90% dos resíduos via parceiros locais		-	-	Em andamento	n/d
	Reduzir a pegada de carbono das operações		Alcançar 100% da energia elétrica consumida na companhia sendo oriunda de fontes renováveis		0	31%	39%	85%
Social	Promover um ambiente de trabalho diverso, inclusivo e com igualdade de gênero		Alcançar 40% de mulheres em posições de liderança		31%	33%	30%	35%
	Fortalecer a cultura de segurança e promover a saúde física e mental das pessoas		Reduzir em 20% em relação ao ano-base as taxas de frequência e gravidade de acidentes	Taxa de frequência	106,98 (+32%)	61,00 (-25%)	72,71 (-10%)	-10%
				Taxa de gravidade	7,84 (+23%)	7,53 (+18%)	8,47 (+33%)	-10%
			Manter o patamar de zero acidente fatal		0	0	0	0
Redução na taxa de absenteísmo para no máximo 2%		1,60%	3,1%	5,5%	n/d			

Dimensão	Objetivo	ODS	Meta 2030 / Iniciativas	Resultado 2022	Resultado 2023	Resultado 2024	Meta 2025
Social	Promover a educação, a conectividade e a qualificação profissional das comunidades		Oferecer aos colaboradores 500 bolsas de estudo para ensino técnico ou tecnológico em telecomunicações	n/d	n/d	n/d	n/d
			Beneficiar 300 instituições públicas de saúde ou do ensino fundamental e médio com doações de pacotes de dados*	9	83	203	n/d
			Incentivar a educação e a conectividade por meio do investimento social privado e do voluntariado	Em andamento	Em andamento	Em andamento	-
Governança	Atingir patamar de excelência na proteção de dados e gestão do compliance		Certificar os sistemas de Compliance e proteção de dados da companhia	Em andamento	Em andamento	Em andamento	-



*Dados acumulados até o encerramento de cada ano.



GRI 417-1, 417-3

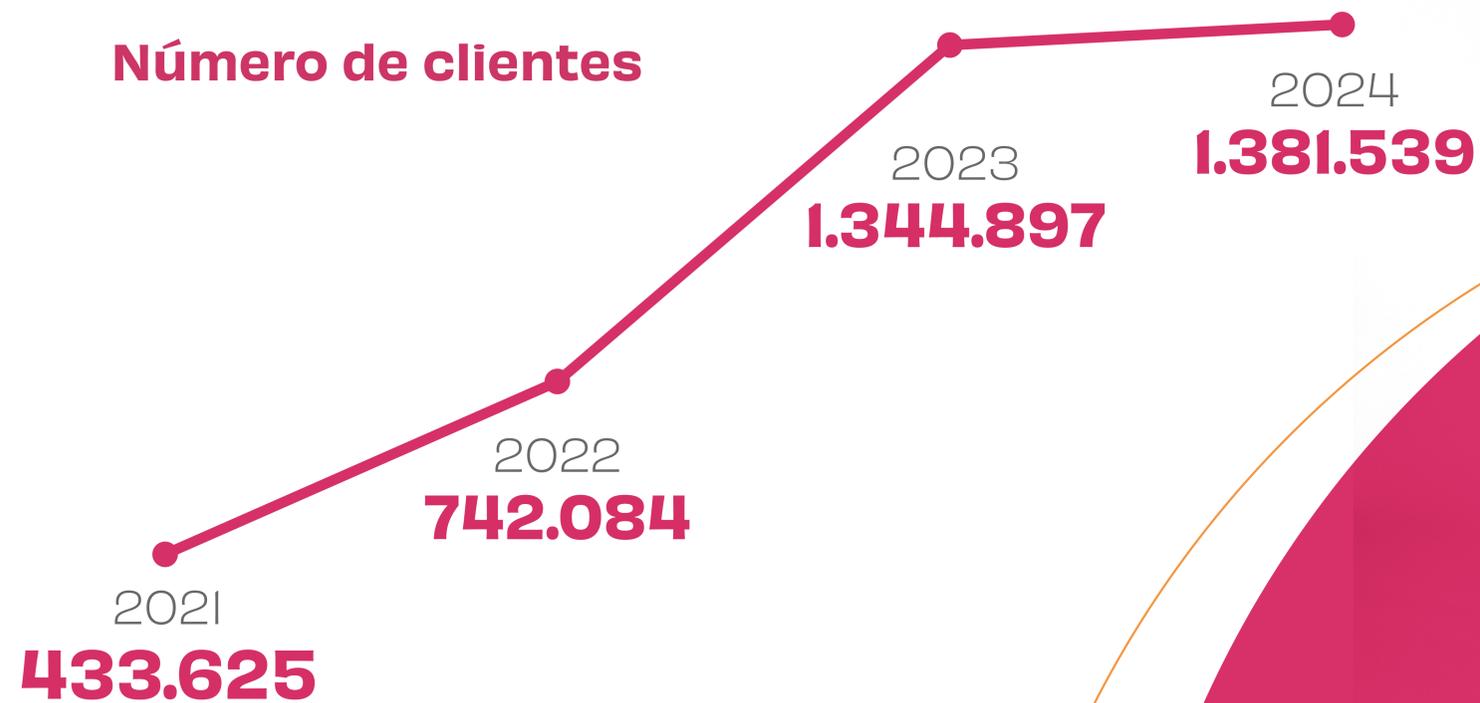
Cientes

Nosso propósito vai além da oferta de serviços de conectividade: buscamos entender profundamente as necessidades dos nossos clientes e estar presentes de forma próxima, relevante e contínua em sua jornada. Atuamos para entregar soluções digitais, para além da conectividade, que gerem impacto positivo, com inovação, conteúdo de qualidade e serviços personalizados que atendam diferentes perfis e momentos de vida.

A partir da transformação digital e de uma estratégia orientada à diferenciação, ampliamos nosso alcance e entregamos oportunidades em áreas como jogos, streaming, saúde, carteiras digitais, seguros, casa conectada, programas de fidelidade e serviços financeiros. Nossa missão é proporcionar experiências completas, úteis e acessíveis, sempre com foco em oferecer o melhor.

Em 2024, expandimos nosso portfólio com produtos e serviços especialmente selecionados. Todos os planos de internet passaram a contar com a tecnologia Wi-Fi 6, que oferece mais alcance, velocidade e segurança.

No segmento B2C (consumidor final), firmamos parcerias inéditas com grandes empresas de mídia e lançamos pacotes com conteúdo premium, reforçando nosso compromisso com o entretenimento e a qualidade. Entre essas parcerias, destaca-se o acordo com o YouTube, que garantiu a inclusão do YouTube Premium e Music nos planos de banda larga.



Nosso diferencial também está no relacionamento com o cliente. Investimos fortemente em atendimento humanizado e eficiente, com equipes de vendas capacitadas para ouvir, entender e oferecer as soluções mais adequadas em cada canal de contato.

8,7

é o índice de satisfação geral dos nossos clientes (pesquisa interna de satisfação dos clientes)

56

é o nosso NPS B2C

Essa escuta ativa orienta nossas ofertas e contribui para resolver dores reais, fortalecendo vínculos de confiança. Estamos presentes fisicamente em mais de 200 lojas próprias distribuídas em 426 cidades, aproximando, então, os nossos serviços da população.

90,4%

dos nossos clientes estão satisfeitos no pós-atendimento telefônico (ou 4,5 de média de notas 1-5)

7,7

é o nosso índice de satisfação geral (ISG) na pesquisa da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) 2024

 **Premium**

Um marco na história

Em 2024, incorporamos o YouTube Premium e o YouTube Music aos planos de banda larga e fomos a primeira operadora a oferecer a novidade no país, superando a concorrência. A chegada do YouTube ampliou a lista de parcerias estabelecidas com os maiores produtores de conteúdo do mercado nacional e mundial, como Globoplay, HBO Max, Telecine, Première e Paramount+. Qualquer cliente pode assistir aos vídeos ou ouvir suas músicas preferidas na plataforma sem interrupções.

Em 2022, já havíamos sido pioneiros ao introduzir o dispositivo Roku no portfólio. Com ele, ampliamos a área de atuação, permitindo conectar aparelhos de TVs e apresentamos uma alternativa ao mercado tradicional da TV por assinatura. Nossos planos contam também com uma oferta diversificada de serviços digitais, como 27 canais ao vivo, incluindo CNN Brasil, Universal, Band News, Band Sports e outros.



**R\$ 17,2
milhões**

investimento na melhoria
/ ampliação da nossa
infraestrutura de rede

**R\$ 48,5
milhões**

investimento destinado
para manutenção e alívio
das redes existentes

Internet estável, cliente satisfeito

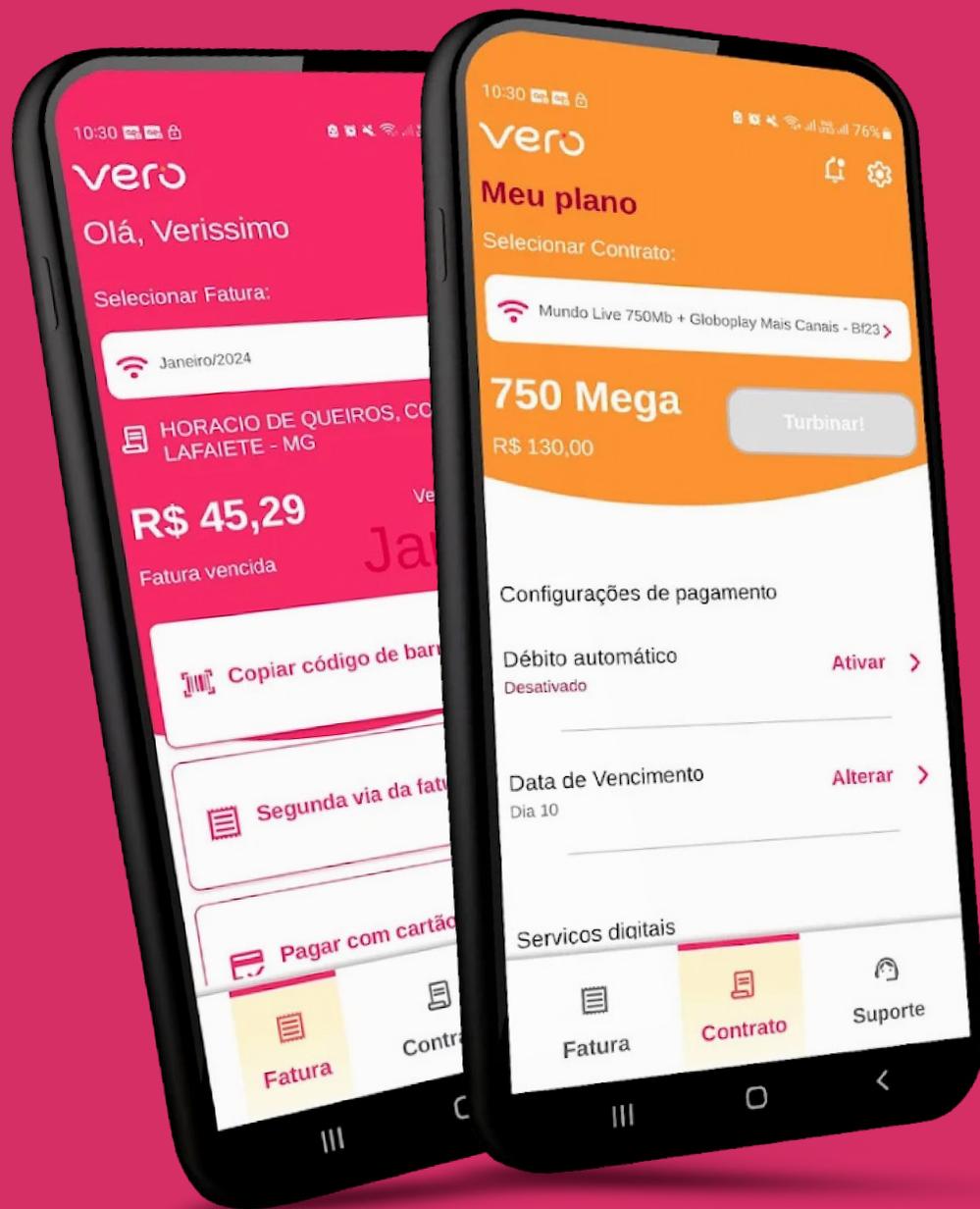
Para a Vero, alta velocidade e conexão estável são primordiais. Nossa estrutura é interligada a cabos submarinos em São Paulo e no Rio de Janeiro, com conexão direta aos maiores provedores de conteúdo do país. Além disso estamos nos principais Data Centers do país através de conexões PNI*. Esse diferencial garante menor latência e muito mais fluidez pra quem curte streaming, games e tudo o que a internet tem de melhor.

Por trás dessa estrutura, está o Centro de Operações da Rede (NOC) — um time preparado para monitorar tudo em tempo real e garantir a qualidade do serviço. Ao dia, fazemos cerca de 2 mil atendimentos por meio desta central, sempre com suporte às equipes de campo na manutenção da rede.

Além disso, algumas ferramentas em desenvolvimento irão avaliar rupturas no contato dos clientes com os canais de atendimento buscando identificar falhas na rede a partir do cruzamento de dados.

Nosso objetivo é, no médio prazo, oferecer soluções antes mesmo que os clientes comuniquem dificuldades. Vamos nos basear em informações precisas e em tempo real para garantir mais eficiência na solução dos problemas. Para isso, adquirimos ferramentas de gestão 360° em que simulamos a experiência de nossos clientes, sendo preditivos e proativos em falhas.

*PNI: interconexão de rede privativa que permite que as redes troquem tráfego, diretamente, sem a necessidade de passar por uma infraestrutura de terceiros.



Google Play

835.467
downloads



App Store

166.220
downloads

Mais praticidade

Com compromisso contínuo em aprimorar a experiência do cliente, lançamos em 2024 a nova versão do aplicativo Minha Vero. Com um design mais simples e intuitivo, a plataforma foi pensada para oferecer aos clientes maior autonomia e agilidade, permitindo acessar serviços como segunda via da fatura, pagamentos via cartão de crédito ou PIX, verificação do sinal da rede, upgrade de plano, agendamento de visita técnica e atendimento direto através do Fale Conosco. Cerca de 50% da nossa base de clientes utiliza a solução regularmente.

Ouvindo a voz do cliente

Nossa área de experiência do cliente leva a cabo a missão de revolucionar o setor oferecendo muito mais do que conexão. O departamento analisa comportamentos, tendências e apoia outras áreas ligadas com a jornada do cliente na Vero.

Nosso DNA de inovação nos permite testar pequenos experimentos, analisar os resultados e, em seguida, dar escala a projetos pilotos. O uso de inteligência artificial e parcerias como a que fizemos com o Cubo Itaú, ajudam a gerar oportunidades infinitas de aprimorar o atendimento e inovar no desenvolvimento de produtos e serviços.

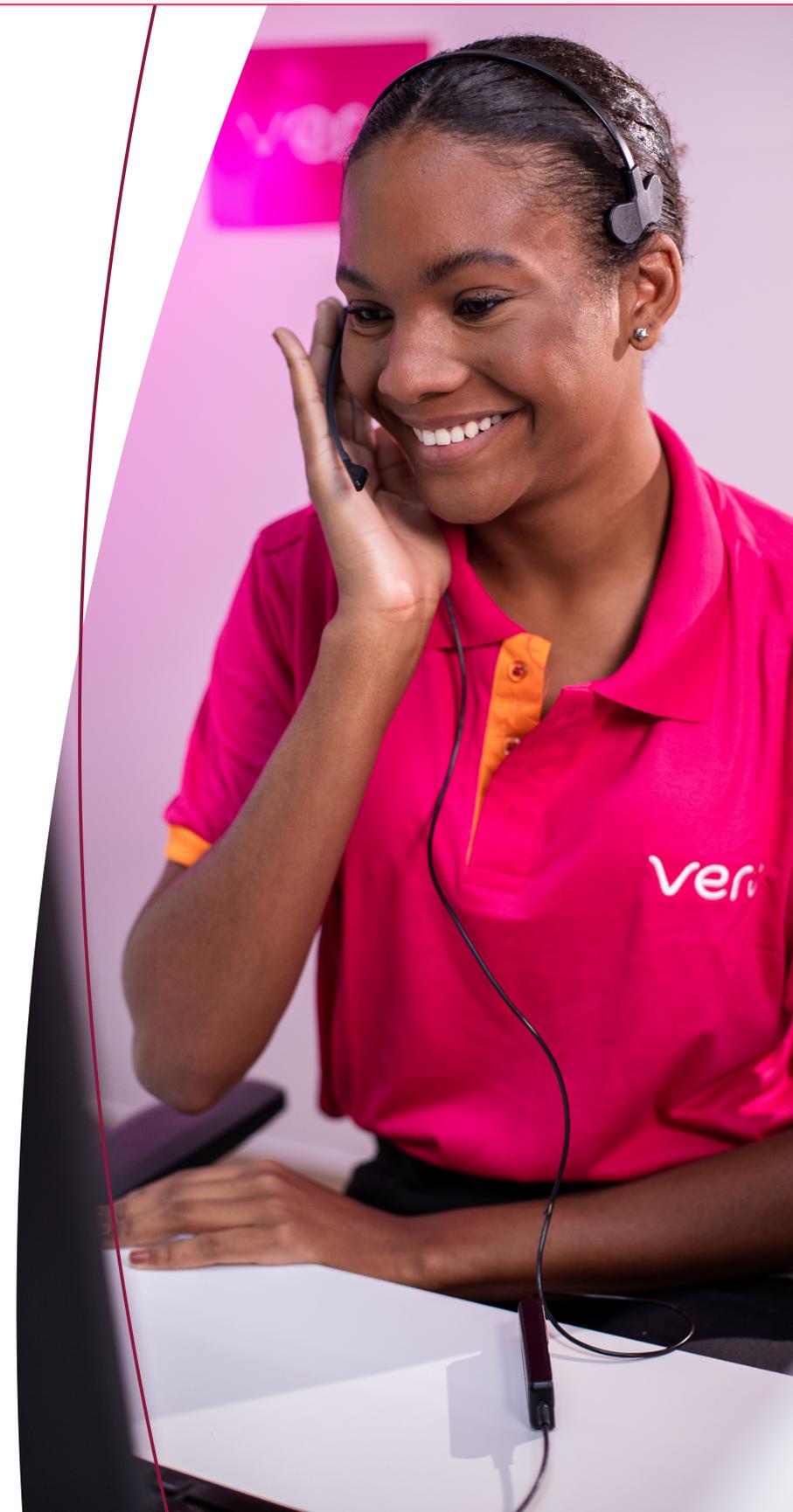
Usamos a metodologia Net Promoter Score (NPS) para medir o grau de recomendação da nossa marca no mercado. O indicador é apurado duas vezes ao ano.

A Vero conta com o apoio de um instituto de pesquisa externa para avaliar a percepção das pessoas sobre a empresa e os níveis de aceitação dos produtos e serviços.

O indicador NPS foi incluído nos painéis de remuneração variável da Diretoria Executiva para incentivar os líderes a focar na melhoria da reputação, o que se relaciona diretamente com a satisfação dos clientes. Em 2024, acompanhamos o NPS da concorrência em todas as regiões de atuação ampliando nossa visão do mercado. Também usamos o Voice of Customer (VOC), que permite capturar as necessidades dos clientes quando contatam a Vero por meio do time de vendas, no atendimento telefônico ou na visita técnica.

Além disso, a cada dois meses, convidamos alguns clientes, escolhidos de forma aleatória, para participar de uma reunião com toda a Diretoria Executiva, incluindo o CEO. Esse é o momento em que nossos líderes têm a oportunidade de ouvi-los. Na ocasião, eles falam sobre os pontos fortes e fracos que percebem na Vero. O diálogo é sempre franco, transparente e, principalmente, construtivo.

A partir de todos os processos de escuta e pesquisa, o time de CX elabora e mantém a governança de um plano de ação, voltado para a melhoria contínua da experiência do cliente.



Dedicação reconhecida

Em 2024, conquistamos o Troféu Ouro do Reclame Aqui como a melhor empresa para o consumidor na categoria Provedores de Internet – Grandes Operações. Superamos sete concorrentes na disputa em que mais de 4 mil pessoas votaram. E tivemos o dobro de pontos de 2023. Há 15 anos, usuários votam no site elegendo as empresas brasileiras que resolvem problemas com mais eficiência.

O reconhecimento do Reclame Aqui veio de quem mais importa para a Vero: as pessoas, já que vencemos no voto popular. Também ganhamos dois troféus no prêmio ABT, da Garrido Marketing, a maior premiação de relacionamento com o cliente do Brasil.

Na área de experiência do cliente, levamos a premiação Smart Customer, na categoria Relacionamento Digital. O Smart Customer, que é anual, reconhece as empresas que se sobressaem por manter os clientes no centro da estratégia. Essas vitórias demonstram que nosso empenho em nos aproximar cada vez mais dos clientes dá resultado.



Velocidade para todos

Trabalhamos para oferecer conectividade em alta velocidade para todos. Em 2024, fomos líderes no ranking da Anatel em velocidade contratada entre as operadoras com mais de 100 mil acessos de banda larga fixa. Com os investimentos em infraestrutura, inovação e automação, conseguimos avançar bastante na experiência dos clientes e comemoramos esse feito inédito.

No ano, a fatia de clientes que usaram internet com velocidade média de 600 Mb – 163 Mb acima da oferta média do mercado – chegou a 70%. Assim, a maioria deles pode desfrutar de uma conexão estável e rápida, agilizando as tarefas do seu dia a dia e tornando-se mais eficientes.

Governança Corporativa



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

Governança Corporativa

Hoje, somos uma das maiores companhias de telecomunicações do Brasil e, priorizando sempre o melhor no que fazemos, adotamos as melhores práticas de governança corporativa do mercado. São elas que norteiam a nossa gestão estratégica, a eficiência do presente e os projetos do futuro. Contamos com um elevado padrão de governança, que foi aperfeiçoado ao longo dos anos. Isso tanto em termos do alto nível das lideranças quanto do sistema das regras e princípios de comando.

Temos como principais acionistas os fundos de investimento Vinci Compass e Warburg Pincus. Em 2021, com a obtenção do registro de Companhia Aberta - Categoria A, nos submetemos às obrigações das empresas deste tipo, respeitando a regulação da Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

Nossa estrutura de administração conta com um Conselho de Administração e seus comitês de assessoramento, que direcionam e supervisionam os



trabalhos executivos da Diretoria. Nosso Conselho de Administração é composto por até nove membros, com mandato unificado de dois anos. Em 2024, o Conselho se manteve formado por uma mulher e oito homens.

Nossos acionistas indicam os membros do Conselho, conforme previsto no acordo de acionistas, que são profissionais experientes, com boa reputação e altamente qualificados. A missão principal do Conselho de Administração é orientar os negócios gerais da companhia, definir estratégias e supervisionar a execução dos trabalhos da Diretoria.

O Conselho se reúne a cada trimestre, podendo haver convocação extraordinária, se necessário. Além das cláusulas previstas no acordo de acionistas sobre a governança do Conselho, a Vero conta com uma Política de Indicação de Membros do Conselho de Administração, Diretoria Executiva e comitês, que define os critérios e procedimentos para as nomeações.

A Política diz que a indicação dos membros desses órgãos deve levar em consideração alguns critérios fundamentais. São eles: formação acadêmica, disponibilidade de tempo para a função, diversidade, complementaridade de experiências e outros. E, conforme o Estatuto Social, nenhuma pessoa pode acumular as funções de Presidente do Conselho de Administração e de Diretor-Presidente na Vero em nenhuma hipótese.

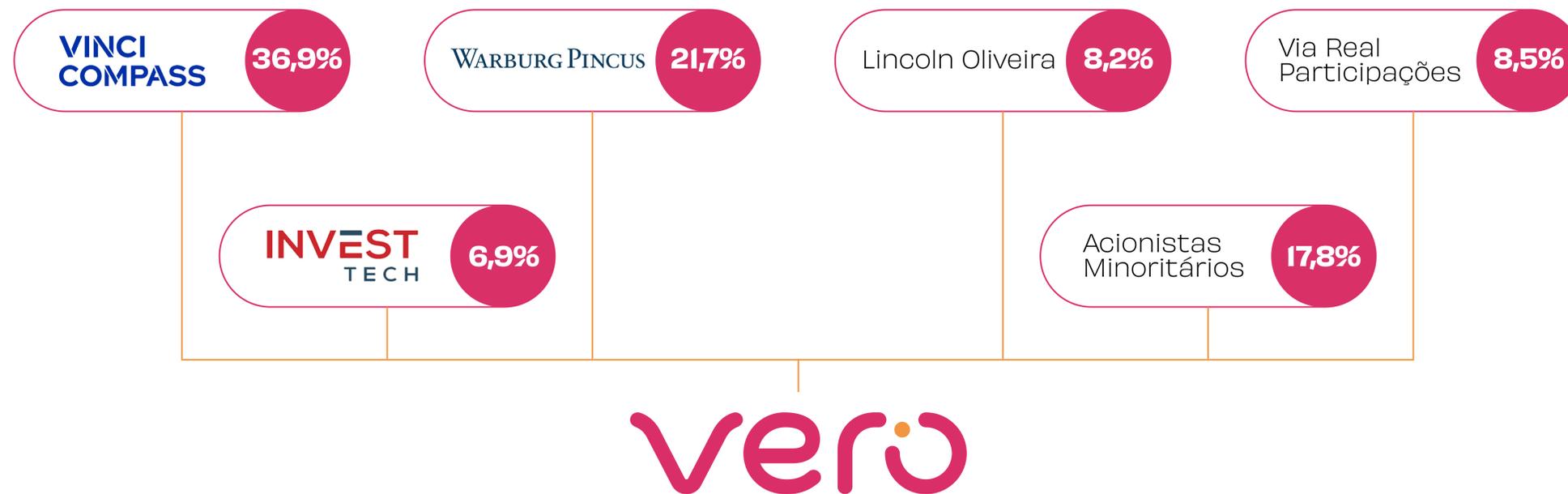
Os três comitês especializados, não-deliberativos e não-estatutários apoiam o Conselho na tomada de decisão sobre temas estratégicos sem perder de vista nossos valores, como a transparência e agilidade. Seus integrantes são indicados pelo Conselho, órgão ao qual se reportam, e têm mandato de um ano. Os membros de todos os comitês têm capacidade profissional e qualificação condizente com as funções que exercem.

Já a Diretoria Executiva, por sua vez, atua com foco em entregar o melhor da conectividade para nossos milhares de clientes espalhados por três regiões do país onde crescemos dia após dia. Nossos líderes são responsáveis por guardar e transmitir os valores e a missão da Vero, zelando pelo seu acultramento

entre os públicos de interesse. Composta pelo Diretor-Presidente e outros seis Diretores estatutários e uma Diretora não-estatutária, a Diretoria Executiva trabalha com a rapidez de startups, otimizando rotinas.

Entre os membros da Diretoria havia duas mulheres ao final de 2024. Esse time de executivos se esforça diariamente para disseminar a cultura de cuidado uns com os outros, uma marca da Vero. Também contamos com um time qualificado de relações com investidores e divulgamos os resultados financeiros no nosso site dedicado e na CVM a cada trimestre.

Valorizamos muito a transparência com o mercado e a sociedade em geral, então, prestamos contas dos indicadores financeiros no portal de Relações com Investidores, que inclui serviços para os investidores, acionistas e parceiros. As principais políticas internas, como o Código de Ética, os regimentos dos comitês, relatórios de sustentabilidade e apresentações dos resultados com atualizações sobre andamento dos projetos ESG também permanecem disponíveis para download no portal de Relações com Investidores.



Assessoria estratégica

As boas práticas de governança são pilares do negócio da Vero. Nosso Conselho de Administração é assessorado por três comitês especializados e permanentes, não-deliberativos e não-estatutários, que contribuem para a tomada de decisões estratégicas a partir de recomendações relevantes. Eles possuem profissionais altamente qualificados e com conhecimento sobre o setor de telecomunicações.

Suas capacitações são complementares e, então, junto ao Conselho, compõem um grupo vasto, com conhecimento diversificado. Os membros dos comitês são eleitos e destituíveis pelo Conselho. A reeleição é permitida.

O Comitê de Finanças e Investimentos tem como atribuição assessorar o Conselho de Administração em temas como finanças, controladoria, demonstrações financeiras, gestão de caixa, fusões e aquisições,

bem como na avaliação de oportunidades e estratégia de crescimento orgânico, novos negócios e investimentos. Atualmente, é composto por cinco membros do Conselho de Administração e um membro externo. Há uma mulher neste grupo.

O Comitê de Pessoas, por sua vez, tem como atribuição assessorar em agendas envolvendo recursos humanos, remuneração e programas de incentivo de longo prazo. Atualmente, ele é composto por um membro do Conselho, dois membros da Diretoria (CEO e Diretora de Gente e Gestão) e um membro externo.

Já o Comitê de Compliance, Riscos e Controles Internos assessorar o Conselho em temas relacionados ao cumprimento de leis e normas, integridade corporativa, gestão dos riscos e controles internos. É formado por, no máximo, cinco membros. Atualmente, é composto por um membro do Conselho, três membros da Diretoria (CEO, Diretor de Assuntos Corporativos e Diretora de Gente e Gestão) e um membro externo.

O trabalho destes três comitês é fundamental para garantir o padrão ouro da nossa governança corporativa. Em 2024, o Conselho da Vero contou, ainda, com o apoio do Comitê de Integração, que acompanhou todas as etapas do plano de fusão com a Americanet. Esse comitê foi extinto em dezembro.



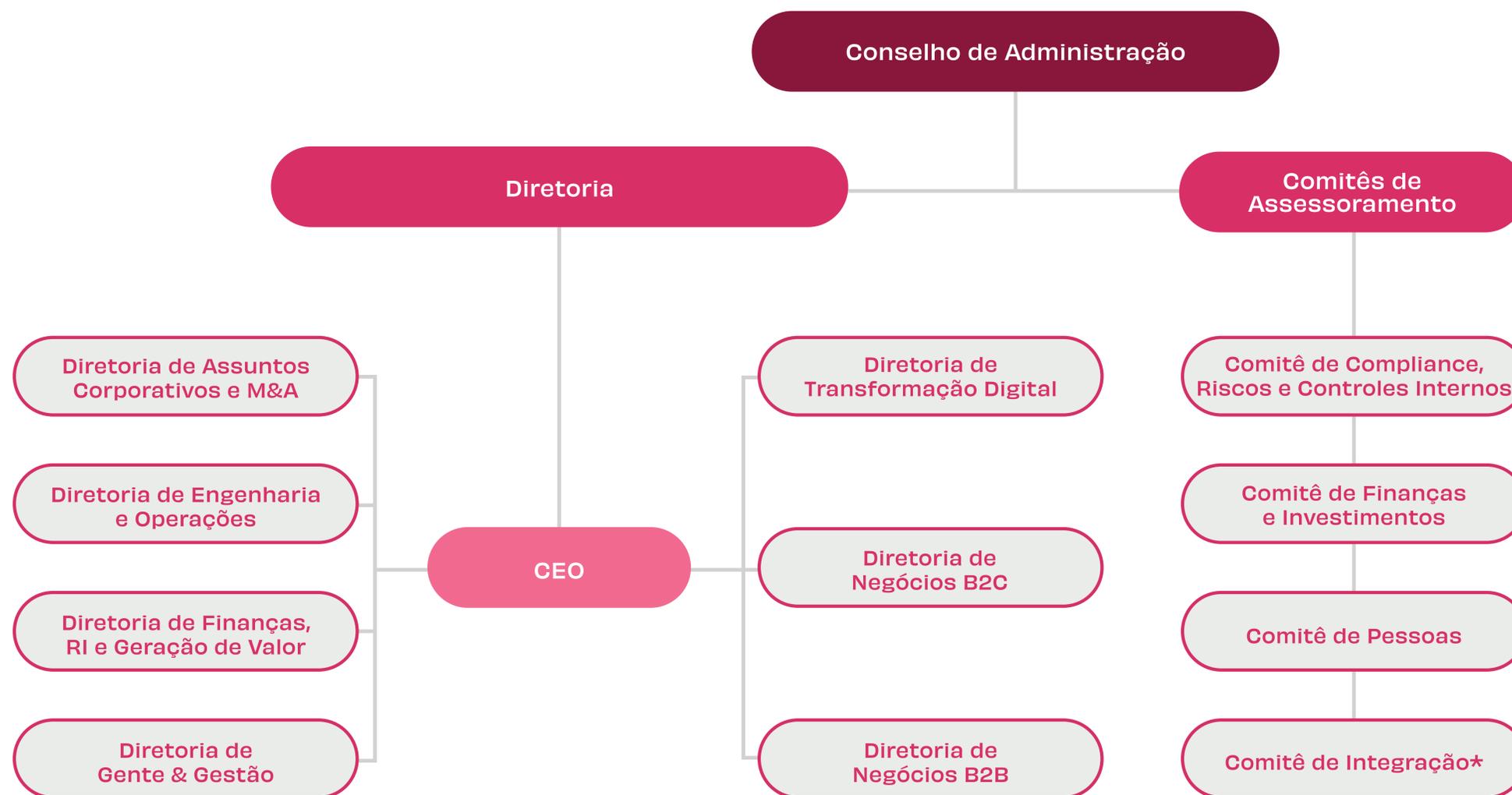
2-12, 2-13, 2-17, 206-1

Orientação e direção

A seriedade do nosso negócio passa pelo trabalho dedicado da Diretoria Executiva. Em conjunto com o Conselho de Administração e com foco no cliente, esta camada de liderança é responsável por guardar, zelar e transmitir os valores da empresa entre os stakeholders. A Diretoria mantém o Conselho atualizado sobre as estratégias de negócio, o planejamento, os projetos de crescimento e a agenda de desenvolvimento sustentável.

Ela é composta pelo Diretor-Presidente e sete Diretores, entre eles, duas mulheres com funções pré-determinadas pelo Conselho de Administração. A gestão dos impactos das nossas operações na economia, meio ambiente, sociedade e nas pessoas é responsabilidade conjunta deste time de líderes qualificados. Eles também acompanham o progresso das metas do Plano ESG 2030 e se esforçam para garantir que os clientes tenham uma experiência excelente conosco.

Organograma



*Comitê Temporário: extinto em dezembro de 2024.

GRI 2-16, 2-24, 2-27, 206-1

Um programa maduro

Para nós, além de um valor, integridade tem que ser rotina. Nesse sentido, em 2024, as reuniões do Comitê de Compliance, Riscos e Controles Internos passaram a ser trimestrais e com a participação do CEO. Na ocasião, são reportados os indicadores e ações que sustentam o Programa de Compliance, além dos indicadores relacionados à gestão de riscos, como o mapa de riscos.

Este programa, dividido em oito pilares, baseia-se nos princípios da integridade, transparência e responsabilidade. O comitê monitora e avalia todos os aspectos do programa regularmente. A área de Compliance faz a gestão do programa de maneira digital, por meio de um sistema de indicadores e painéis de controle, permitindo o acompanhamento dos avanços com rapidez. A ferramenta também proporciona acesso ao Canal de Ética, políticas e procedimentos da companhia.

O Programa de Compliance é implementado em todas as localidades onde estamos presentes e é disseminado entre os colaboradores, nas redes sociais e nos canais internos de comunicação, além

de estar disponível para o público externo através do site da companhia. Ainda para prevenir casos de corrupção e fortalecer a cultura de integridade, promovemos campanhas em períodos críticos, como as eleições municipais em 2024.

Pilares do Programa de Compliance



Nessas ocasiões especiais, comunicamos nos canais internos sobre a importância da neutralidade institucional, ética e comportamento esperado. Informamos e esclarecemos sobre o recebimento de presentes de fornecedores e parceiros durante as Olimpíadas também é o comportamento esperado do colaborador. Informamos e esclarecemos sobre o recebimento de presentes de fornecedores e parceiros durante as Olimpíadas e sobre o comportamento esperado do colaborador.

Mais uma Semana do Compliance

Em março de 2024, a Vero promoveu a 2ª Semana de Compliance em razão do aumento da base de colaboradores e da necessidade de continuar difundindo a cultura de integridade e transparência. Para os colaboradores vindos da Americanet, o evento foi a primeira semana do tipo. Durante cinco dias, palestrantes experientes trataram de temas como apuração eficaz no Canal de Ética, assédio moral e comunicação não-violenta. Centenas de colaboradores participaram de cada um dos encontros.

**empresa
limpa**
PELA INTEGRIDADE
E CONTRA A CORRUPÇÃO

GRI 2-15, 205-2

Cultura de integridade

Nossa atuação está pautada no Código de Ética, que se aplica a todos os Diretores, gerentes, colaboradores, prestadores de serviços e fornecedores. Em 2024, 88% dos colaboradores leram e aderiram à norma. Além disso, os membros do Conselho de Administração, Diretores e colaboradores também formalizaram compromissos aderindo à Política Antissuborno e Anticorrupção, à Política de Conflito de Interesses e à Política de Privacidade e Proteção de Dados.

Essas normas mostram nosso engajamento em práticas empresariais íntegras e os mecanismos adotados para garantir um ambiente de negócio competitivo, transparente e saudável, inclusive nas interações com órgãos do governo e agentes públicos. Ainda pela ética do negócio, implementamos a Política de Conflito de Interesses em 2023, com critérios específicos de tratamento do tema. Boa parte dos colaboradores e a Diretoria Executiva aderiram à norma, comprometendo-se a autodeclarar eventual conflito deste tipo.

Esta Política é salvaguardada pelo time de Compliance, que acompanha e avalia os casos de divergências desta

natureza. O time informa ao Comitê de Compliance, Riscos e Controles Internos sobre os temas relevantes de integridade e os casos devidamente apurados. O comitê, por sua vez, recomenda a análise dessas ocorrências, quando existem, ao Conselho de Administração.

Além disso, em 2023, a Vero se tornou signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção, iniciativa do Instituto Ethos, compromisso que manteve em 2024. Assim, com o selo "Empresa Limpa", reforçamos nosso compromisso com o combate às práticas ilícitas, em sintonia com princípios estabelecidos sobre o tema em convenção da ONU, no Pacto Global e nas diretrizes da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE).

Outro esforço em prol da integridade, transparência e conformidade com leis e regulamentos são os treinamentos. Em 2024, a Trilha de Conhecimento ajudou a conscientizar centenas de colaboradores e a alinhar condutas em torno do comportamento ético. Os treinamentos, que são obrigatórios, trataram de temas como combate à corrupção, proteção de dados nos termos da LGPD e o valor do Compliance.

Clique aqui e acesse nosso
Código de Ética

Gerenciando riscos

Na Vero, queremos antecipar questões que podem comprometer os resultados. Então, nossa estratégia em Gestão de Riscos prevê o acompanhamento, mapeamento, avaliação e controle dos riscos que podem impactar nossa estratégia de negócio. O esforço é orientado pela Política de Gestão de Riscos, que estabelece responsabilidades e metodologias para identificar externalidades, além dos sistemas internos de mitigação existentes.

Elaboramos a Política conforme diretrizes do Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO – ERM), iniciativa independente e global do setor privado para ajudar empresas a melhorar a liderança na área de controle interno, governança, transparência e prevenção de fraudes. A norma foi revisada e aprovada pelo Conselho de Administração.

O comitê de Compliance, Riscos e Controles Internos é responsável pelo acompanhamento da área sob supervisão da Diretoria de Assuntos Corporativos.

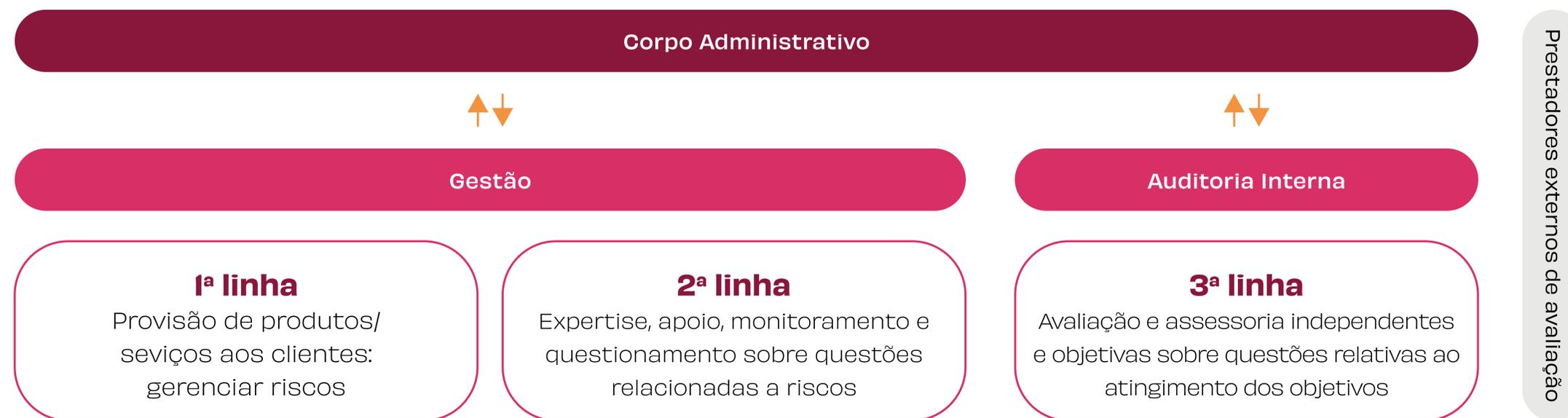
Em 2022, a partir da aprovação da Política de Gestão de Riscos, a matriz de riscos corporativos da Vero teve sua primeira versão aprovada e, desde então, é revisitada anualmente. O documento serve de ponto de partida para a definição das medidas de mitigação e

gestão de riscos, trazendo a clareza do potencial impacto dos fatores de risco mapeados em cinco categorias: cibernéticos, estratégicos, financeiros, operacionais e regulamentares.

Em 2024, houve um cuidado especial na sua revisão devido ao contexto da integração entre Vero e Americanet. Aqueles classificados como prioritários e críticos são validados pelo comitê e sua gestão é acompanhada diretamente

pelo Conselho de Administração. Nele, os aspectos ESG são considerados de forma transversal aos riscos mapeados.

Todo este esforço é norteado pela nossa Política de Gestão de Riscos, com papéis e responsabilidades nesse tema. Todas as áreas da Vero, em suas atividades do dia a dia, devem estar atentas aos riscos e adotar controles para evitá-los ou minimizá-los.



GRI 2-26, 2-16

Canal aberto

Nosso Canal de Ética está sempre disponível a todos os públicos para que comuniquem qualquer suspeita de violação ao Código de Ética, à Política Antissuborno e Anticorrupção, ou a qualquer regulamento interno ou à legislação. O recurso é operado pela Be Compliance, empresa independente do ramo. As pessoas em geral e os colaboradores podem fazer denúncias ou relatos de forma anônima no canal, que é um ambiente seguro.

Nossa empresa garante a confidencialidade e a não-retaliação ao denunciante que reportar as violações. Todos os casos são verificados e encaminhados para apuração. A partir das informações fornecidas, o time de Compliance, sob supervisão do Comitê de Compliance, Riscos e Controles Internos, consegue investigar o ocorrido. O prazo de investigação depende da natureza da denúncia, sendo que todas elas são deliberadas em reunião mensal.

Este comitê se reúne trimestralmente para avaliação dos indicadores do Programa de Compliance, bem como tomar conhecimento dos principais casos. Ele é responsável por reportar sobre o andamento do programa ao Conselho de Administração.

Em seguida, atuamos de forma proativa e eficaz, tomando medidas para evitar que as condutas antiéticas voltem a ocorrer. Em 2024, o aumento da base de colaboradores por conta da fusão com a Americanet, somado às comunicações e treinamentos na área resultou no aumento das denúncias em cerca de 70%. A Vero recebeu 278 delas no ano – 264 foram feitas pelo link do canal, 13 por telefone e uma efetuada diretamente ao time de Compliance, de modo presencial.

Com 140 denúncias feitas com identificação do denunciante e 138 efetuadas de forma anônima, o Canal é uma forma de contato na qual os colaboradores confiam. As principais queixas estavam relacionadas com desvio de conduta, assédio moral e fraude.

As denúncias de discriminação e assédio sexual são investigadas com mais rapidez, em 15 dias, enquanto os demais casos levam até 60 dias. Em média, o prazo de conclusão da apuração é de 24 dias. Em 2024, o Canal de Ética recebeu 4 denúncias de discriminação, sendo 2 procedentes e 2 inconclusivas.

Em 2024, as denúncias procedentes foram encaminhados para a diretoria e gerência responsável e as pessoas envolvidas foram identificadas e sancionadas conforme a nossa Política de Medidas Disciplinares. Esta é a Vero, agindo para fortalecer a cultura de integridade e respeito entre todo o time.

Indicadores do Canal de Ética*	2022	2023	2024
Número total de denúncias recebidas no período	63	147	278
Denúncias com investigação em andamento (em aberto)	1	2	3
Denúncias cuja investigação foi concluída no período	62	145	275
Denúncias improcedentes	12	73	50
Denúncias procedentes	47	54	56
Denúncias cuja investigação foi inconclusiva	3	3	63

GRI 2-25

Mecanismos para queixas

Na Vero, temos a missão de atuar de forma responsável, mitigando os impactos negativos das operações na sociedade. Assim, dispomos de canais de comunicação em tempo integral em que os clientes e outras pessoas podem relatar sugestões e reclamações sobre as atividades da companhia que, porventura, afetam-nas negativamente.

Qualquer pessoa pode acessar a página "Fale Conosco" do site e fazer uma queixa. Além disso, o Canal de Ética é aberto ao público em geral. Contamos, ainda, com a Diretoria de Assuntos Corporativos, que se dedica ao acompanhamento de reclamações realizadas em âmbito externo, como aquelas que envolvem questões regulatórias ou judiciais.

Clique aqui e acesse nosso Canal de Ética

ou pelo número 0800 591 3457

(disponível de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 9h às 18h)

*As denúncias parcialmente procedentes deixaram de ser registradas ao longo de 2024.

Canais para queixas, reclamações e demandas por reparação de danos	Objetivo do canal	Público-alvo	Gerenciamento	Disponível
Fale Conosco	Suporte aos clientes, incluindo suporte técnico, agendamento de visitas, sugestões, elogios, parceria e cancelamento	Clientes e sociedade em geral	Interno	24h por dia, 7 dias por semana (Resposta em até 8 horas úteis)
Telefone: 10385 (geral)	Suporte aos clientes, incluindo contrato, segunda via e renegociação de débitos	Clientes	Interno	24h por dia, 7 dias por semana
WhatsApp: (31) 9374-2000 – Minas Gerais e (11) 93501-2000 – São Paulo e Centro-Oeste	Autoatendimento para negociação, adesão da fatura, código de barras, habilitação em confiança e informações gerais sobre conexão	Clientes	Interno	24h por dia, 7 dias por semana
Aplicativo "Minha Vero"	Suporte aos clientes, incluindo 2ª via, notas fiscais, alteração de plano, agendamento de serviço (algumas regionais), acompanhamento da realização de OS (algumas regionais), verificação de sinal, status de contrato e fale conosco (com envio de e-mail para os operadores)	Clientes	Interno	24h por dia, 7 dias por semana
Programa de Atendimento Social (PAS)	Suporte profissional ao colaborador para resolver assuntos pessoais, profissionais ou familiares e buscar soluções para o caso reportado. O serviço é sigiloso e gratuito	Colaboradores e familiares	Terceira parte	24h por dia, 7 dias por semana

GRI 418-I

Ambiente digital seguro

Na Vero, a privacidade e proteção dos dados dos clientes são prioridades. A empresa segue integralmente as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e investe na melhoria contínua de processos, tecnologias e capacitação para garantir o uso responsável das informações. Além disso, adotamos a Política de Privacidade e Proteção de Dados e a Política de Segurança da Informação, que são assinadas e consentidas por todos os colaboradores.

Contamos, ainda, com um DPO (Data Protection Officer), profissional responsável por supervisionar a conformidade e garantir que os clientes possam saber como seus dados são coletados, usados e protegidos. Também promovemos ações como fortalecimento das barreiras de segurança digital, prevenindo ataques cibernéticos e acessos não autorizados, mapeamento cuidadoso dos processos que envolvem tratamento de dados pessoais e firmamos parcerias apenas com fornecedores que atendam padrões rigorosos de segurança.

Em 2024, assim como em 2023, a Vero não registrou nenhum incidente de violação de privacidade ou perda de dados de clientes.

**Gerencie
seus dados**

[Clique aqui](#)

Fale com o DPO

[Clique aqui](#)

**Acesse nossa Política
de Privacidade e
Proteção de Dados**

[Clique aqui](#)



GRI 2-28

Engajamento setorial

Fazemos parte de associações e entidades multissetoriais que representam o segmento de telecomunicações, especialmente os pequenos e médios provedores, de forma ativa. Em 2024, participamos da Associação Brasileira das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações Competitivas (Telcomp), Associação Brasileira de Provedores de Internet e Telecomunicações (Abrint), Associação NEO (NEO), Associação Brasileira dos Operadores de Telecomunicações e Provedores de Internet (Abramulti), Associação Brasileira de Internet (Abranet) e American Chamber of Commerce for Brazil (Amcham Brasil).

Na Amcham, participamos de grupos de trabalho que tratam de relações governamentais, modernização trabalhista, eficiência tributária e transformação digital. O envolvimento com essas entidades mostrou nosso compromisso com a defesa dos interesses e o desenvolvimento do setor. Além da participação institucional, colaboramos nas discussões sobre conformidade com a regulação, condições justas de competição e políticas públicas.

Nosso CEO, Fabiano Ferreira, faz parte do Conselho de Administração da Telcomp, enquanto outros executivos participam dos comitês temáticos tributário, regulatório, de recursos humanos e infraestrutura da entidade. Nosso Diretor de Assuntos Corporativos, Flávio Rossini, participa do Conselho de Administração da NEO. Outros executivos atuam em comitês sobre assuntos institucionais, compartilhamento de postes, tributação e Regulamento Geral do Consumidor (RGC).

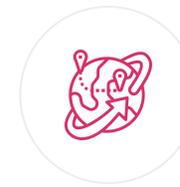
Nossos temas relevantes nos encontros do setor:



Legislação trabalhista



Conectividade das escolas públicas



Comércio exterior



Sustentabilidade



Assimetria regulatória



Compartilhamento de postes



Gente e Gestão



GRI 2-7, 2-8, 2-30, 405-I

Gente e Gestão

Na Vero, os colaboradores, terceirizados e aprendizes são diariamente guiados pelo propósito de liderar a (r)evolução na experiência dos clientes, para além da conexão. Em 2024, contamos com uma equipe de 3,2 mil deles voltados para melhorar a oferta dos nossos produtos e serviços, inovar nos processos e transformar a forma como as pessoas se conectam ao universo digital para melhor.

Distribuídos pelas regiões Sul, Sudeste e Centro-Oeste, nossos colaboradores estão engajados e capacitados nos valores da nova cultura implantada junto à nova marca. Para desenvolvimento do pessoal, conduzimos treinamentos de forma remota e presencial. Disponibilizamos a Universidade TreinaVero, uma plataforma digital que reúne os cursos e conteúdos de qualificação em diversas áreas, para todos os colaboradores.

Outra iniciativa neste âmbito é o Programa Evoluir, que apoia os colaboradores no processo de desenvolvimento individual através de insights e insumos sobre os impactos nas áreas e clientes externos, preparando-os para os desafios. Em 2024, 74 colaboradores participaram

do projeto, sendo que 14 deles foram promovidos.

A participação no programa é destinada aos colaboradores considerados elegíveis a partir das discussões do ciclo anual de Avaliação de Desempenho. A adesão, contudo, é sempre voluntária: cada profissional convidado decide se quer ou não fazer parte dele. A formação ocorre por módulos e é conduzida pela liderança responsável por cada área de negócio.

No ano, avançamos, ainda, com o Mestres da Conexão, programa de capacitação no qual os colaboradores, incluindo a liderança, atuam como multiplicadores voluntários, compartilhando o saber e aproximando-se dos demais colegas. As aulas exploram temas operacionais importantes, incluindo desde gestão de ordens de serviço até finanças pessoais.

Já o programa Academia de Líderes, direcionado para o desenvolvimento das competências da média e alta gestão, ofertou treinamentos a 477 colaboradores no ano. Divididos em módulos, eles trataram sobre negócios, pessoas, tecnologia, inovação e tendências do setor.

3,2 mil colaboradores diretos

3,3 mil terceirizados*

ZERO acidente fatal na série histórica

30% de mulheres na liderança

657 colaboradores treinados nos programas Evoluir, Mestres da Conexão e Academia de Líderes

98% dos colaboradores contratados das comunidades locais

100% dos colaboradores cobertos por acordos coletivos e convenções trabalhistas

**O expressivo aumento no número de terceirizados, na comparação com o ano anterior, aconteceu em razão da incorporação dos colaboradores terceiros já contratados pela Americanet.*

GRI 2-30

Cuidando dos nossos colaboradores

Valorizamos o autodesenvolvimento dos colaboradores, com ações de reconhecimento para aqueles que se destacam na busca por inovações, melhorias e soluções ágeis. É a Vero cuidando das pessoas para que elas cuidem bem dos nossos clientes.

Aqui na Vero, as pessoas se sentem valorizadas e conectadas. Atuamos para impulsionar a geração de emprego e renda nas comunidades do interior do Brasil, um tema material da nossa agenda ESG. Contribuímos para o desenvolvimento local e a economia, garantimos a segurança nas operações e buscamos a inclusão de grupos minorizados, como mulheres e PCDs, que podem se candidatar a todas as vagas.

Todos os nossos colaboradores efetivos, em todas as regiões, estão cobertos por acordo coletivo de trabalho com os sindicatos. Esforçamo-nos porque sabemos que são as pessoas que fazem a Vero acontecer. Em 2024, pelo quarto ano consecutivo, conquistamos a certificação da Great Place to Work (GPTW) 2024-2025, organização que avalia e reconhece boas práticas de gestão do capital humano.

Alcançamos um patamar de 76% de aprovação geral, com participação de 65% dos nossos colaboradores, que opinaram sobre a empresa.

E tivemos ainda mais uma conquista: o novo selo Saúde Mental GPTW, no nível dois. Ainda sobre saúde mental, iniciamos um trabalho ativo de conscientização com palestras todos os meses e boa adesão dos colaboradores. Na primeira palestra, por exemplo, que aconteceu em setembro, e tratou de ansiedade, cerca de 510 pessoas participaram.



Saiba mais sobre
o selo GPTW

GRI 2-19, 2-20

Remuneração e benefícios alinhados

Cuidar das pessoas é parte da nossa cultura. Reconhecer quem cresce conosco também. Nosso pacote de remuneração e benefícios faz parte da estratégia de valorização e retenção dos talentos. Todos os profissionais, incluindo os membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva, recebem salário fixo mensal e têm direito à remuneração variável, que é atrelada às metas corporativas e individuais e ao desempenho da companhia.

O pacote busca proporcionar condições de trabalho em linha com as práticas de mercado. A nossa Política da área está estruturada, ainda, para alinhar os incentivos com os objetivos

estratégicos da empresa. A área de Gente e Gestão estabelece diretrizes e procedimentos para transferências, méritos e promoções, avaliação de cargos, além de definir as regras para avaliação de cargos, posições e estruturas organizacionais. Todo mês, as áreas podem levar os pedidos de promoção e mérito para a Diretoria de Gente e Gestão, que dá o parecer final. Os benefícios, por sua vez, estão em constante padronização entre os colaboradores de todos os estados devido às aquisições.

Pacote de benefícios

- ✓ Assistência médica e odontológica extensiva
- ✓ Auxílios financeiros como creche e filhos PCDs
- ✓ Comissionamento (em áreas elegíveis)
- ✓ Convênios com academias, universidades e farmácias
- ✓ Day Off
- ✓ PAS (Programa de Assistência Social)
- ✓ Programa de Participação nos Resultados (PPR)
- ✓ Seguro de vida
- ✓ Vale-alimentação
- ✓ Vale-refeição

GRI 2-20

Em sintonia com o mercado

A Política de Remuneração da Vero define diretrizes para movimentações internas, incluindo transferências, méritos e promoções, além de definir as regras para avaliação de cargos, posições e estruturas organizacionais. O processo é conduzido mensalmente, em parceria com todas as áreas, e passa por um comitê de aprovação antes de seguir para a validação da Diretoria.

Diferenças na remuneração, por sua vez, ocorrem conforme o nível do cargo - quanto maiores as responsabilidades diretas, mais competitivo é o pacote remunerativo. Assim, a empresa busca recompensar adequadamente e se manter alinhada ao perfil do setor. A remuneração fixa da Diretoria Executiva visa compensar os líderes pelos serviços prestados de forma justa.

Os valores podem ser revisados anualmente, a critério do Conselho de Administração, para garantir o alinhamento com as tendências do setor e sofrer ajustes monetários, quando necessário. Já a remuneração variável busca incentivar os líderes a perseguirem os objetivos estratégicos

da Vero, assegurando a geração de valor. Benefícios e remuneração baseada em ações também compõem o rendimento total das lideranças.

Os salários atribuídos seguem um processo de avaliação objetiva e subjetiva em que a primeira considera o cumprimento de metas anuais e a segunda é realizada por superiores, pares, ou subordinados conforme as diretrizes do Conselho de Administração. A remuneração baseada em ações está sujeita à aprovação em Assembleia Geral, que regulamenta os planos de opção de compra ou subscrição de ações, bem como os planos de outorga de ações restritas.

A administração desses planos pode ser delegada ao Conselho ou a algum comitê. O processo de transferência, movimentação ou promoção dos Executivos é conduzido pelo Conselho de Administração, CEO e Diretoria de Gente e Gestão. A Vero leva em consideração o alinhamento dos líderes com a estratégia da empresa e as melhores práticas de governança corporativa neste trabalho.





GRI 403-6

Cuidado para além do ambiente de trabalho

Aqui na Vero, cuidar uns dos outros é a base do negócio. Oferecemos a linha direta do Programa de Assistência Social (PAS) – 0800 774 9467 – para todos os colaboradores e seus familiares. Ao telefonar, uma assistente social orienta o usuário e o direciona para profissionais especializados para a devida orientação. Qualquer colaborador pode obter ajuda para casos de enfermidades, saúde mental, falecimento, dificuldades financeiras, assessoria tributária, aposentadoria e outras questões. O canal está disponível 24 horas, 7 dias por semana.

Além disso, monitoramos as condições de saúde dos colaboradores por meio de avaliações médicas e acompanhamento sistemático do seu bem-estar.

Realizamos ainda campanhas de saúde e qualidade de vida fazem parte do trabalho, consistindo em ações com foco na prevenção e estratégias de conscientização. Garantimos a atenção adequada à saúde física e mental de todo o pessoal.

Também acompanhamos indicadores de absenteísmo, entre outros dados, desenvolvendo ferramentas para promoção da saúde.



GRI 403-1, 403-2, 403-4, 403-7, 403-8

Um sistema próprio pela saúde e segurança

Na Vero, a saúde e a segurança do trabalho vêm sempre em primeiro lugar. Implementamos um robusto sistema de gestão da área, tema extremamente relevante para nós. A ferramenta permite o monitoramento contínuo dos atestados de saúde, controle das vigências, emissão dos programas de gerenciamento de riscos e controle médico da saúde ocupacional. O sistema foi implantado para atender a todas as exigências da lei e o cumprimento das normativas em vigor, cobrindo 100% do nosso pessoal.

Além disso, a estrutura segue diretrizes reconhecidas de segurança ocupacional e gerenciamento de riscos. Nosso objetivo é sermos mais eficientes e ágeis na mitigação de possíveis ameaças à integridade dos colaboradores. O sistema cobre uma vasta gama de atividades, assegurando que as medidas preventivas e corretivas sejam aplicadas de forma ampla. Também adotamos processos para identificar periculosidades, avaliar riscos e investigar acidentes.

Colaboradores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	2023		2024	
	Número	%	Número	%
Total coberto e auditado internamente	2.711	100%	3.173	100%



A Vero garante que todos os colaboradores e terceirizados tenham acesso às informações relevantes da área e possam contribuir para a melhoria das condições de trabalho. Os colaboradores participam da gestão de saúde e segurança e podem apresentar oportunidades de melhorias a qualquer momento. Na nossa empresa, a comunicação é sempre aberta. Acreditamos que o engajamento de todos fortalece a prevenção e o cuidado, valores vitais para nós.

Já a identificação de riscos ocorre de forma rotineira ou eventual nos treinamentos e inspeções. Os perigos são previamente identificados no inventário do Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR). A Vero assegura que os profissionais envolvidos nessa tarefa têm a competência para mitigar possíveis ameaças. As análises de rotina são usadas, então, para aprimorar o sistema, que possui indicadores e metas de melhoria contínua.

Na Vero, os colaboradores podem relatar perigos, com garantia de proteção contra represálias. Todos os colaboradores têm acesso direto aos profissionais de segurança por meio dos canais de comunicação, além do Canal de Ética.

Nesse canal, cobranças indevidas ou abusivas, sem receio de retaliação, podem ser reportadas. Também garantimos o direito dos colaboradores de recusar atividades que apresentem risco iminente de acidente.

Sempre que necessário, nossos colaboradores podem interromper suas atividades e buscar orientação. Todos os acidentes e quase acidentes são rigorosamente analisados por equipes multidisciplinares que determinam as causas do problema e tomam medidas corretivas, seguindo a hierarquia de controles. Além de eliminar o risco, o processo criterioso ajuda a fortalecer o sistema de gestão.

Cultura de Prevenção

As Comissões Internas de Prevenção a Acidentes e Assédio (CIPA+), estabelecidas conforme a legislação brasileira e a Norma Regulamentadora nº 5 (NR-5), desempenham um papel fundamental na cultura de segurança. Compostas por membros eleitos que representam a Vero e os colaboradores, as CIPAs fazem reuniões mensais. Nelas, os membros conversam sobre saúde, segurança, identificação de riscos, melhorias no ambiente de trabalho e qualidade de vida.

Além disso, as CIPAs conduzem treinamentos, monitoramento do absenteísmo e campanhas de conscientização sobre cuidados com a saúde e o bem-estar. Seus membros atuam como representantes diretos dos colaboradores disseminando todos os padrões de segurança. As reuniões são sempre abertas. Todos os colaboradores interessados podem participar compartilhando sugestões.

Diálogo franco

Na Vero, o diálogo entre os colaboradores e líderes é sempre aberto. Todo mês, nossos colaboradores podem inscrever-se para o encontro 'Papo com o Presidente, oportunidade em que podem fazer perguntas sobre qualquer tema para o CEO, desde assuntos de rotina até estratégias do negócio. Em 2024, cerca de 200 colaboradores participaram das sessões que duraram 45 minutos, em média.

A atividade descontraída ajuda na integração de colaboradores de áreas diversas. As ideias que surgem nos bate-papos nos ajudam a construir a Vero do futuro.



GRI 403-3

Saúde e Segurança para todos

A Vero busca promover um ambiente seguro e saudável para todos os colaboradores e terceirizados sob nossa responsabilidade. Assim, contamos com um departamento de gestão de terceirizados para garantir que tenham acesso aos serviços de saúde e segurança. Solicitamos documentos das empresas parceiras e verificamos se as exigências legais estão sendo cumpridas, garantindo que as equipes trabalhem dentro dos padrões exigidos pelas leis e normas internas.

Segurança é uma preocupação central da Vero. Os profissionais terceirizados passam por checagens dos EPIs para verificação se os itens de proteção estão conformes e em boas condições de uso, periodicamente. Para facilitar o acesso dos trabalhadores aos

serviços de saúde e segurança, publicamos comunicados claros sobre os procedimentos.

O atendimento desse pessoal acontece durante o expediente para minimizar impactos na jornada de trabalho. A qualidade destes serviços é garantida por profissionais certificados que respeitam todas as exigências legais.

GRI 403-5

Treinamentos constantes

Os colaboradores que desempenham atividades de risco recebem treinamentos específicos, com foco em: identificação dos perigos, medidas de contenção e uso correto dos EPIs. No caso das atividades de risco que não possam ser controladas ou situação incomum, os colaboradores devem acionar imediatamente a liderança e a equipe de segurança do trabalho para avaliações.

Os treinamentos são planejados e aplicados conforme as condições reais de trabalho e a necessidade da companhia. Eles são ministrados por instrutores qualificados. A capacitação é realizada em linguagem clara para que todos entendam. Sua eficácia é sempre avaliada para verificar se os colaboradores absorveram o conhecimento e passaram a adotar posturas que previnem acidentes e reduzem riscos.

Na Vero, os treinamentos servem para atender às exigências legais e tornar os colaboradores cientes, ao máximo, das técnicas preventivas existentes e medidas de controle capazes de evitar incidentes, acidentes e doenças.



GRI 405, 406-I

Mais diversidade, mais inclusão

A Vero não tolera qualquer forma de discriminação. O respeito à diversidade, a busca pela igualdade de gênero e a inclusão dos grupos minorizados são valores dos quais não abrimos mão. Em nossos processos seletivos, não fazemos distinção de idade, gênero, orientação sexual, etnia e religião, assegurando o direito das pessoas diversas se inscreverem e concorrerem às vagas.

Em 2024, contratamos uma consultoria especializada para realizar nosso 1º Censo de Diversidade, que está sendo executado em 2025. Os resultados nos ajudarão a definir estratégias em DE&I. A intenção é melhorar nossas práticas rumo às ambições de longo prazo do Plano ESG 2030 e dos protocolos pelos direitos humanos que fazemos parte, como o Pacto Global – Rede Brasil. Neste sentido, temos metas, por exemplo, para alcançar mais mulheres na liderança – 40% até 2030 – e inclusão de PCDs.

Essa meta está atrelada ao Painel do CEO e à Diretoria de Gente e Gestão. Seu progresso é acompanhado todo mês e estamos avançando neste sentido. Sabemos o quanto é importante a liderança feminina na companhia e temos orgulho de apoiar as mulheres em suas trajetórias conosco.

A conscientização é a base de uma cultura inclusiva. Por isso, promovemos palestras sobre temas como o Orgulho LGBTQIAPN+. Também realizamos a Semana da Diversidade, que aconteceu pela segunda vez em 2024. Investimos na comunicação interna e disseminamos a importância do respeito às diferenças.





Comunidades

GRI 203-2

Comunidades

Trabalhamos para colaborar com o desenvolvimento social, econômico e cultural das comunidades das diversas regiões do Brasil onde operamos. Nosso principal projeto neste sentido, o Escolas Conectadas, surgiu de uma diretriz da alta liderança de abraçar a educação pública como ferramenta de transformação real da sociedade. Hoje, a iniciativa é um vetor de inclusão digital.

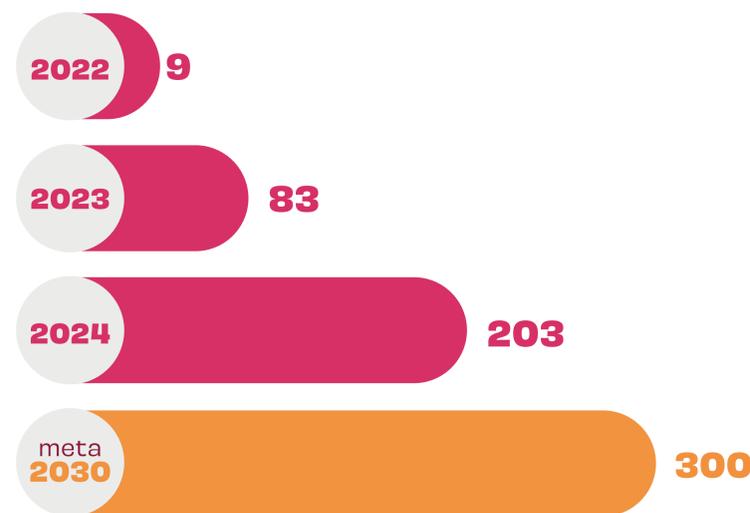
Desde que começou, em 2022, o projeto cresceu ano a ano, cada vez com mais escolas contempladas. Em 2024, beneficiou 203 escolas com doações de pacotes de dados, permitindo a conectividade de milhares de estudantes. A meta é alcançar, pelo menos, 300 escolas até 2030. Além disso, em 2024, por meio da nossa estratégia de investimento social, continuamos apoiando projetos educativos e culturais por meio das leis de incentivo fiscal e verba direta.

Investimento Social Privado da Vero (R\$ em mil)

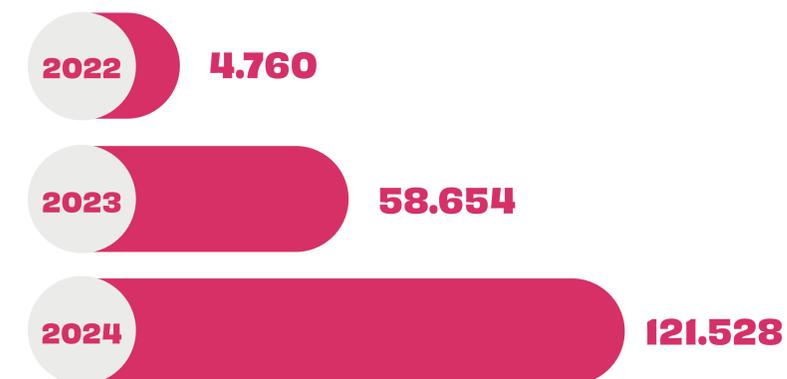


Evolução do projeto Escolas Conectadas

Número de escolas contempladas*



Alunos beneficiados*



*Dados acumulados até o encerramento de cada ano.





**Escola
Mágica
da Jú**

Construir relações fortes e duradouras com as comunidades do interior também é um valor da Vero. Em Minas Gerais, a Vero financiou o Circuito Cresça Brincando via lei de incentivo à cultura do estado. Os municípios beneficiados foram Itabirito, Barbacena e Divinópolis. O circuito valorizou o brincar e o resgate da memória por meio de brincadeiras típicas da cultura popular, impactando mais de mil pessoas.

Também realizamos o aporte de R\$ 715 mil nos projetos "Pé de Livro e a Arte de Contar História" e "Sala da Música", pela mesma lei. Esses projetos estão sendo realizados em 2025. Em São Paulo, ainda via lei estadual de incentivo à cultura, aportamos R\$ 269 mil no projeto "Escola Mágica da Jú". O projeto da musicista Juliana D'Agostini oferece aulas gratuitas de piano, instrumento de difícil acesso, e beneficia crianças e jovens da rede pública de ensino de Paraisópolis, na periferia da capital.

A Vero acredita no poder transformador da educação e segue trabalhando para ampliar os investimentos em projetos desse tipo. Ainda em 2024, a parceria com o Instituto Órizon continuou dando resultados. A instituição atua no modelo "venture philanthropy", oferecendo apoio financeiro e capacitação em gestão para organizações sem fins lucrativos que desenvolvem projetos de educação de crianças e jovens em situação de vulnerabilidade social. Em 2024, a Vero doou R\$ 96 mil ao instituto.



**Cresça
Brincando**

Adriano Borges e
Fabrício Belmiro,
fundadores da
Estação Criativa



Espírito de solidariedade

Na Vero, buscamos impactar as comunidades positivamente. Aqui, a empatia também é um valor.

Em sua terceira edição, nosso programa de voluntariado buscou engajar os colaboradores nas iniciativas de relacionamento com as comunidades do entorno.

Impulsionamos o sentimento de pertencimento e o propósito de ajudar, mesmo que com pequenos gestos.

Em novembro, Mês do Voluntariado na Vero, mobilizamos 138 colaboradores em 18 ações sociais, realizadas em sete estados de nossa atuação.

Os participantes mostraram que podem fazer a diferença e impactaram cerca de 1,4 mil pessoas com o programa.



Apoio ao esporte

Aqui na Vero, acreditamos que podemos influenciar a sociedade de forma positiva, conectando sonho à realidade. Ao lado da educação, apostamos que o esporte também contribui para o desenvolvimento social do país. Assim, patrocinamos a nadadora Maria Carolina Santiago desde 2023. Ela já conquistou cinco medalhas nos Jogos Paralímpicos, três delas de ouro.

Mais conhecida como Carol Santiago, a recifense de 39 anos entrou para a história como a maior medalhista de ouro do Brasil. Nos Jogos de Paris, a campeã conquistou um ouro e uma prata na sua categoria (deficiência visual).

Em 2024, anunciamos o patrocínio de mais um atleta. Desta vez, foi Gabriel Araújo, o Gabrielzinho, nadador que também é um exemplo de superação.

Ele acumula seis medalhas e, assim como Carol, foi destaque na Paralimpíada de Paris, quando trouxe duas medalhas de ouro para casa, quebrando recordes. Em setembro, também bateu o recorde mundial nos 150 metros medley na categoria de atletas com limitação físico-motora. A Vero aposta na dedicação da dupla que desafia limites e consegue transformar dificuldades em vitórias. Suas histórias nos inspiram.



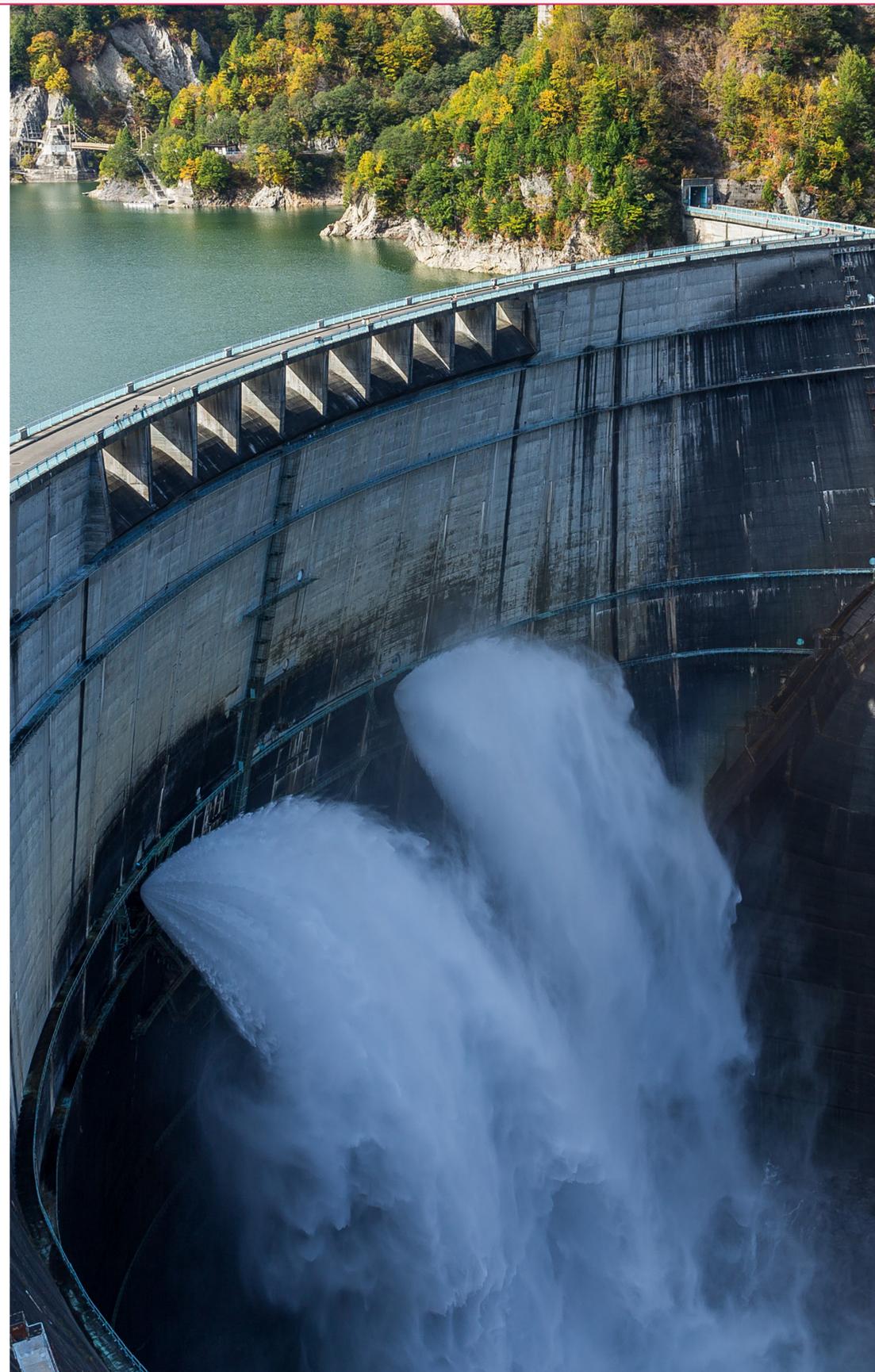


GRI 3-3, 302-1, 302-3

Energia limpa

Conservar os recursos naturais e mitigar efeitos danosos das mudanças climáticas são vitais para a sobrevivência dos negócios e o futuro do planeta. Assim, a Vero se junta aos esforços globais contra o aquecimento global e ao empenho do Brasil em atingir as metas do Acordo de Paris. O objetivo de elevar o suprimento de energia elétrica oriunda de fontes renováveis é parte muito importante da nossa agenda de sustentabilidade.

Em novembro de 2024, atingimos o marco de 67% de uso de energia limpa, vinda de fonte solar mesmo com o acréscimo de carga ocorrido com a fusão com a Americanet. No ano, consumimos 10,8 GWh de eletricidade em nossas unidades, sendo 39% deste volume fornecido pelos contratos de geração solar distribuída (GD) assinados a partir de 2023.



Nossa ambição é ampliar este marco para 100% em 2030.

Para isso, em 2025, seguiremos investindo em novas parcerias com empreendimentos de GD e fazendas solares.

A Vero planeja migrar, passo a passo, da modalidade GD para Autoconsumo Remoto, mitigando riscos de faturamento e assegurando a previsibilidade de suprimento. A expansão das parcerias, a diversificação das fontes e o aprimoramento dos contratos fazem parte da nossa meta de manter as emissões sob controle mesmo diante do crescimento acelerado da companhia. Assim, reforçamos nosso compromisso de entregar conectividade com a menor pegada de carbono possível.

Consumo de combustíveis de fontes não renováveis*	2022		2023		2024	
	Litros	GJ	Litros	GJ	Litros	GJ
Gasolina Comercial	940.601	27.560	1.239.911	36.329	1.181.648	34.622
Óleo Diesel Comercial	25.682	904	31.014	1.092	54.185	1.907
Subtotal	966.283	28.464	1.270.925	37.421	1.235.832	36.530

Consumo de combustíveis de fontes renováveis*	2022		2023		2024	
	Litros	GJ	Litros	GJ	Litros	GJ
Etanol Comercial	125.785	2.516	3.700	74	325.358	6.507

Consumo de energia elétrica dentro da companhia	2022		2023		2024	
	kw/h	GJ	kw/h	GJ	kw/h	GJ
Eletricidade (abordagem de localização)	4.574.000	16.466	3.866.000	13.918	10.821.929	38.959
Eletricidade (abordagem por opção de compra)	N/D	N/D	1.723.000	6.203	4.233.909	15.242

Consumo absoluto de energia dentro da organização	2022		2023		2024	
	kw/h	GJ	kw/h	GJ	kw/h	GJ
	13.179.361	47.446	14.281.306	51.413	22.776.577	81.996

*Os dados de combustíveis englobam as fontes estacionárias e móveis.

GRI 302-3

Intensidade Energética*

	2022	2023	2024
Número de clientes**	742.084	1.344.897	1.381.539
Consumo de energia dentro da companhia (Kw/h)	13.179.361	14.281.306	22.776.577
Intensidade energética (consumo médio de energia, por cliente, em Kw/h)	18	11	16

Total de emissões (tCO₂e)	1.692	3.157	3.222
Intensidade de emissões por cliente (tCO₂e)	0,0023	0,0023	0,0023

*Em 2022, 2023 e 2024, consideramos o consumo de energia elétrica e combustíveis.

**A base de clientes variou significativamente a partir de 2022 por conta da fusão.



GRI 3-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4

Em prol do clima

Para a Vero, responsabilidade climática também é responsabilidade ambiental e compromisso com o futuro. Então, medimos, analisamos e divulgamos nossas emissões de GEE com seriedade. Nosso primeiro inventário, referente ao ano de 2023, deu a largada nesta jornada. Concluímos também o segundo inventário, referente ao ano de 2024. Desta vez, ele incorporou todas as operações da Vero e Americanet, um passo indispensável após a fusão, já que o tamanho da frota praticamente triplicou e a malha de atendimento se expandiu.

O levantamento nos ajudou a entender, com mais clareza, de onde vêm nossas emissões e como podemos reduzi-las ou compensá-las. Ele seguiu a metodologia do programa brasileiro GHG Protocol, em que conquistamos, mais uma vez, o selo prata. Essa certificação reflete nossa governança criteriosa que engloba coleta de dados rigorosa, centralização do banco de dados e controles cada vez mais automatizados, o que reduz erros de apuração.

Neste segundo inventário incluímos, pela primeira vez, as emissões fugitivas de gás refrigerante dos sistemas de ar-condicionado. Assim, o grau do nosso

impacto ficou mais transparente e real. O resultado do segundo inventário revelou que as emissões de Escopo I continuam concentradas no consumo de combustíveis da frota própria de cerca de mil veículos leves.

Como forma de mitigação imediata, a Vero passou a priorizar o uso de etanol, combustível de fonte renovável, o que minimizou o crescimento das emissões de combustão móvel, apesar do aumento relevante de escopo por conta da fusão. Alcançamos estabilidade no consumo de gasolina, que se manteve praticamente o mesmo do período anterior. Houve aumento no consumo de etanol e óleo combustível.

A mudança na matriz de combustíveis resultou em aumento de 27% no volume total consumido destes insumos ao longo do ano. Em contrapartida, as emissões de CO₂ cresceram apenas 2% graças ao uso mais intenso do etanol pela frota. Ainda em 2024, contratamos um especialista em frotas, implantamos telemetria,



roteirização inteligente e índices de eficiência por tipo de veículo, o que resultou em decisões de abastecimento mais acertadas e na detecção de desvios de consumo mais veloz.

No Escopo 2, os dados mostraram o perfil de consumo de eletricidade das unidades operacionais nas 426 cidades onde atuamos, assim como da nossa escolha de compra de GD. Já o Escopo 3 evoluiu em cobertura e detalhamento. Aperfeiçoamos a coleta das informações referente ao deslocamento casa-trabalho de nossos colaboradores, diminuindo as superestimativas identificadas em 2023. Também refinamos as métricas de viagens corporativas, cruzando relatórios de despesas com o sistema de reservas para levantar as distâncias percorridas com mais precisão.

A fusão entre as companhias permitiu padronizar boas práticas e melhorar a governança sobre combustíveis, reduzindo emissões por quilômetro rodado. Essas iniciativas reforçam o compromisso da Vero com a gestão responsável no campo do clima. Em 2025, teremos uma base comparativa sólida, permitindo que revisemos o Plano ESG 2030 a partir dos inventários realizados.

Definiremos metas e compromissos para neutralizar nossas emissões, alinhadas ao combate ao aquecimento global e aos esforços para o cumprimento do Acordo de Paris. Ainda falta, no entanto, implementar

melhorias no controle relativo ao transporte e distribuição de materiais para a operação (upstream) e considerar as emissões relativas aos resíduos sólidos, desafio para as próximas edições do inventário.



Consumo de combustíveis da frota própria

Categoria	Consumo de combustível (em litros)			Emissões (em tCO ₂ e)		
	2023	2024	2024 / 2023	2023	2024	2024 / 2023
Etanol	3.460,99	325.358,04	9.301%	0,15	4,60	2967%
Gasolina comercial	1.189.175,91	1.177.722,52	-1%	1.997,97	1.983,19	-1%
Óleo diesel comercial	30.735,52	51.935,54	69%	72,12	118,95	65%
Total	1.223.372,42	1.555.016,10	27%	2.070,24	2.106,74	2%

Inventário de emissões de gases de efeito estufa



Emissões diretas por conta do consumo de combustíveis na frota própria, geradores, manutenção de sistemas de combate a incêndio e ar-condicionado



Emissões indiretas relacionadas ao consumo de energia elétrica



Emissões indiretas relacionadas ao deslocamento de colaboradores para o trabalho ou viagens a negócios

Escopo	Categoria	2023		2024		2024/2023
		Emissões (tCO ₂ e)	% do total	Emissões (tCO ₂ e)	% do total	
Escopo 1	Combustão estacionária	22,11	0,70%	11,61	0,36%	-47,49%
	Combustão móvel	2.070,28	65,57%	2.107,11	65,41%	1,78%
	Emissões fugitivas	0,07	0,00%	76,79	2,38%	109.600,00%
	Subtotal	2.092,46	66,28%	2.195,51	68,15%	4,92%
Escopo 2	Eletricidade (abordagem de localização)*	218,81	-	566,16	-	158,75%
	Eletricidade (abordagem por opção de compra)**	144,78	4,59%	325,32	10,10%	124,70%
Escopo 3	Viagens a negócio	190,91	6,05%	221,48	6,87%	16,01%
	Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)	729,04	23,09%	479,32	14,88%	-34,25%
	Subtotal	919,95	29,14%	700,80	21,75%	-23,82%
Total (abordagem de localização*)		3.231,22	-	3.462,47	-	7,16%
Total (abordagem por opção de compra)**		3.157,19	100%	3.221,63	100%	2,04%
Não Quioto	Emissões fugitivas	-	-	10,65	-	-

*Abordagem de localização: Método para quantificar as emissões de Escopo 2 utilizando fatores de emissão médios da rede elétrica na qual o consumo de energia ocorre. Esta abordagem demonstra as emissões associadas à rede que abastece fisicamente a companhia, sem considerar as compras contratuais de energia.

**Abordagem por opção de compra: Método para quantificar as emissões de Escopo 2 que reflete as emissões da eletricidade que a companhia escolheu comprar. Leva em conta a aquisição de energia de fontes específicas, como por meio de Certificados de Energia Renovável (I-RECs).

GRI 3-3, 306-1, 306-2, 306-4, 306-5

Ecoeficiência e economia circular

Em nossa jornada de desenvolvimento sustentável, executamos projetos que contribuem para a conservação do meio ambiente e dos recursos naturais. Nossas iniciativas de logística reversa, economia circular e gestão de resíduos sólidos ajudam a preservar a natureza, reduzir as emissões de GEE e ter mais eficiência nas operações. Elas são promovidas desde 2021, quando firmamos parceria para o descarte adequado dos resíduos da manutenção das redes, como os cabos de fibra.

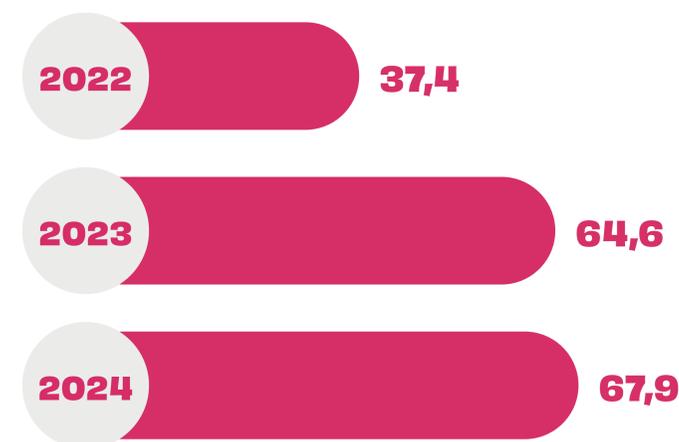
A Vero tem metas nesta área, que estão descritas no Plano ESG 2030. Hoje, uma das nossas prioridades envolve a recuperação de modems para reutilização pelos clientes, que começou em 2022 e avançou em 2024, expandindo-se para a área de atuação da Americanet na integração. Os equipamentos são coletados nas casas e estabelecimentos comerciais

quando há cancelamento ou problema técnico, passam por triagem e recuperação e retornam à rede higienizados, sem perdas na qualidade.

O processo não interfere na homologação. Esse esforço, além de evitar o descarte do item em aterros ou lixões clandestinos, proporciona redução de custos para nossa empresa e para o cliente, já que o modelo é um dos itens mais representativos da cesta da conectividade. Considerando o indicador de equipamentos reutilizados sobre o churn, dois fatores impactaram o resultado de 2024, que foi de 33,1%: utilização de uma nova tecnologia (wi-fi 6) e o processo de fusão com a Americanet. Ao longo de 2025 estamos atuando para reverter este quadro.

Este trabalho é coordenado pelos Centros de Distribuição (CDs), que monitoram a entrada de sobras e a retirada, evitando desperdícios.

Logística Reversa dos Modems (em milhares de equipamentos reutilizados)





Executamos, ainda, melhorias nos controles internos, aumentamos o número de parceiros para destinação dos materiais e elevamos o reuso dos equipamentos. Além da excelência operacional, com ecoeficiência, nós reduzimos custos enquanto beneficiamos a sociedade.

Em 2025, iniciaremos o processo de venda dos itens obsoletos para empresas certificadas, garantindo a destinação do material de forma correta no meio ambiente. Passamos, ainda, a contabilizar os modems recolhidos e reutilizados na rede como geração de resíduo, o que representou 10% do total que seria destinado, no ano passado. No total, recolhemos mais de 100 mil equipamentos e reutilizamos quase 68 mil. Ainda em 2024, organizamos a substituição das baterias dos PoPs* por novos produtos, o que representou a destinação de 7,6% dos resíduos totais.

Até 2030, a Vero possui a ambição de aproveitar 100% dos modems recolhidos. Também planejamos, para os próximos anos, fazer parcerias para reciclagem ou uso dos equipamentos em atividades de ensino e pesquisa.

PoP: Ponto de presença, ou seja, local específico com roteadores e servidores onde a rede do provedor está conectada à internet.*

GRI 306-4, 306-5

Peso total dos resíduos destinados e não destinados para disposição final

Total de Resíduos destinados e não destinados (t)	2022		2023		2024	
	Resíduos não destinados para disposição	Resíduos destinados para disposição	Resíduos não destinados para disposição	Resíduos destinados para disposição	Resíduos não destinados para disposição	Resíduos destinados para disposição
Cabos Drop e AS*	-	87,4	-	98,6	-	129,0
Baterias	-	-	-	-	-	12,0
Reuso de Equipamentos	-	-	15,5	-	16,3	-
Incineração (sem recuperação de energia)	-	-	-	2,9	-	-
Subtotal	0,0	87,4	15,5	101,5	16,3	141,0
Total de resíduos	87,4		117,0		157,3	

*Cabos Drop são cabos usados para conectar o ponto de distribuição no poste até a casa do cliente. Cabos AS são cabos autosustentados para fibra óptica e usados em instalações de redes de telecomunicações nos postes.

Resíduos destinados e não destinados para disposição

Resíduos não destinados para disposição (t)	2022		2023		2024	
	Dentro da companhia	Fora da companhia	Dentro da companhia	Fora da companhia	Dentro da companhia	Fora da companhia
Preparação para reutilização	-	-	15,5	-	16,3	-
Total resíduos não destinados			15,5		16,3	

Resíduos destinados para disposição (t)	2022		2023		2024	
	Dentro da companhia	Fora da companhia	Dentro da companhia	Fora da companhia	Dentro da companhia	Fora da companhia
Resíduos perigosos						
Outras operações de disposição	-	-	-	-	-	12,0
Resíduos não perigosos						
Confinamento em aterro	-	87,4	-	98,6	-	129,0
Outras operações de disposição	-	-	-	2,9	-	-
Soma	0,0	87,4	0,0	101,5	0,0	129,0
Total (perigosos e não perigosos)		87,4		101,5		141,0

Complemento aos conteúdos GRI



Complemento aos conteúdos GRI

GRI 2-2

Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização

As informações aqui relatadas incluem a Vero e suas filiais.

GRI 2-3

Período de relato, frequência e ponto de contato

Esse relatório considera todas as atividades, operações e negócios que resultaram da fusão entre Vero e Americanet. Abrange o período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2024, mesmo período levado em conta pela companhia na consolidação das demonstrações financeiras. O relatório é uma publicação anual destinada aos nossos acionistas, clientes, colaboradores, fornecedores, parceiros e a sociedade em geral.

GRI 2-4

Reformulações de informações

As devidas alterações em relação aos dados reportados nos ciclos anteriores foram sinalizadas no próprio indicador.

GRI 2-5

Verificação externa

As informações deste relato foram aprovadas pela Diretoria Executiva, inclusive pelo CEO, e apuradas pelas áreas administrativa e operacional. Este relatório anual não foi submetido a verificação externa por terceira parte ou auditoria.

GRI 2-7

Colaboradores*

Quadro funcional por gênero**, região e jornada de trabalho	2021			2022			2023			2024		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Sudeste												
Jornada integral	ND	ND	ND	868	564	1.432	849	582	1.431	1.220	737	1.957
Meio período / parcial	ND	ND	ND	16	26	42	16	18	34	17	14	31
Subtotal	ND	ND	ND	884	590	1.474	865	600	1.465	1.237	751	1.988
Sul												
Jornada integral	ND	ND	ND	669	411	1.080	635	389	1.024	584	379	963
Meio período / parcial	ND	ND	ND	9	7	16	18	15	33	10	17	27
Subtotal	ND	ND	ND	678	418	1.096	653	404	1.057	594	396	990
Centro-Oeste												
Jornada integral	ND	ND	ND	ND	ND	0	118	66	184	123	64	187
Meio período / parcial	ND	ND	ND	ND	ND	0	2	3	5	4	4	8
Subtotal	0	0	0	0	0	0	120	69	189	127	68	195
Todas as regiões												
Jornada integral	1.045	479	1.524	1.537	975	2.512	1.602	1.037	2.639	1.927	1.180	3.107
Meio período / parcial	135	192	327	25	33	58	36	36	72	31	35	66
Total	1.180	671	1.851	1.562	1.008	2.570	1.638	1.073	2.711	1.958	1.215	3.173

*A variação expressiva entre os números de 2023 e 2024 ocorreu por conta da fusão.

**Gênero conforme especificado pelo colaborador.

GRI 2-8

Trabalhadores que não são colaboradores efetivos

	2021	2022	2023	2024
Terceiros*	ND	810	1.159	3.323
Estagiários	ND	ND	9	2
Total	ND	810	1.168	3.325

*Nossos terceiros incluem empregados de diversos fornecedores dos ramos operacional, comercial, consultoria financeira e tecnológica, corretores de seguros, serviços de call center, produtos de telecomunicações, entre outros. Essas empresas estão sediadas nos diferentes estados onde atuamos.

GRI 2-14

Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade

As informações deste relatório anual foram compartilhadas com o Conselho de Administração antes da sua divulgação pública.

GRI 2-17

Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança

A Vero não realizou treinamento específico para seus conselheiros em 2024.

GRI 2-18

Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança

A Vero ainda não possui prática implementada para avaliação de desempenho dos membros do Conselho de Administração e nem treinou seus conselheiros em 2024.

GRI 2-21

Proporção da remuneração total anual

A proporção entre a remuneração total anual do colaborador mais bem pago e a média dos demais colaboradores é de 78,17 vezes. Em 2024, a remuneração do colaborador mais bem pago cresceu 10% em relação a 2023. Já a remuneração dos demais do quadro cresceu 35%.

GRI 2-27

Conformidade com leis e regulamentos

Em 2024, a Vero não recebeu nem pagou nenhuma multa ou sanção significativa relacionada com não-conformidade em relação às leis e regulamentos do setor. As autuações com valor superior a R\$ 500 mil ou cujas obrigações superam esse montante nas esferas trabalhista, fiscal, tributária, ambiental, do direito do consumidor e regulatória, são aquelas consideradas significativas. Em 2023, a Vero também não foi multada ou advertida administrativamente.

GRI 202-1

Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local*, por gênero**

	2022	2023	2024
Homens	1,09	1,07	1,18
Mulheres	1,09	1,07	1,18

GRI 202-2

Proporção de membros da Diretoria contratados na comunidade local

	2021	2022	2023	2024
Total membros da Diretoria	100%	100%	100%	100%
Total membros da Gerência	53,3%	48,5%	47,9%	77%

GRI 2-24

Incorporação de compromissos de política

A Vero possui diversas políticas e práticas em vigor que buscam garantir sua conduta responsável. O Programa de Compliance consolida os princípios que guiam nossa atuação com base na integridade, transparência e responsabilidade. O Código de Ética, por sua vez, regula a forma como nos relacionamos com cada um dos públicos. A Política de Sustentabilidade orienta a condução dos negócios com responsabilidade social e ambiental de maneira integrada.

Para assegurar que estas políticas sejam atendidas, realizamos treinamentos estendidos aos nossos fornecedores e parceiros de negócio. As políticas servem, inclusive, de parâmetro para contratação dos fornecedores em diferentes estados. Realizamos auditorias internas, avaliações de riscos e processos de devida diligência nas aquisições de produtos e serviços.

GRI 205-2

Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção

Como ilustrado na tabela, a Vero oferece treinamentos obrigatórios a todos os colaboradores e monitora, mensalmente, seu nível de engajamento e taxa de conclusão.

Percentuais de colaboradores treinados	2024
Como usar o canal de denúncias	60%
Compliance para todos	59%
LGPD—Categorização de Dados	58%
LGPD—Conceitos Básicos de Proteção de Dados	56%
Conflito de interesses	53%
Segurança cibernética	45%

*O cálculo foi feito com base no salário mínimo nacional, de R\$1.412,00, vigente em 2024.
 **Gênero conforme especificado pelo colaborador.

GRI 205-3

Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas

Na Vero, adotamos uma abordagem proativa e transparente na prevenção, identificação e tratamento de condutas indevidas que comprometam a integridade das operações. Fazemos distinção clara entre fraude e corrupção, garantindo que ambos os temas sejam tratados com seriedade no âmbito do Programa de Compliance. Em 2024, foram confirmados 16 casos de corrupção. Em 2023, foram 23.

A maioria das ocorrências referiram-se a situações como vantagens indevidas, favorecimentos impróprios e quebra de conduta ética no ambiente corporativo. Todos os casos foram apurados e, quando confirmados, resultaram na aplicação das sanções previstas na nossa Política de Medidas Disciplinares, como advertências, desligamentos e descredenciamento de parceiros.

No mesmo ano, também foram registrados casos de fraude praticados por colaboradores e parceiros que foram tratados separadamente dos episódios de corrupção. Em 2024, registramos descredenciamentos de parceiros comerciais que

descumpriram a Política de Vendas e os termos contratuais e desligamos colaboradores por infrações ao Código de Ética, especialmente, por conta de práticas fraudulentas.

Todas as denúncias recebidas foram analisadas com imparcialidade e rigor. Nenhum dos casos confirmados envolveu agentes ou órgãos da administração pública ao longo do ano do relato. Buscamos melhorar sempre nossos instrumentos de controle, incluindo o aprimoramento dos formulários de denúncia. A intenção com as melhorias é classificar e reportar os tipos de má conduta com mais precisão.

GRI 401-I

Novas contratações e rotatividade de colaboradores

Contratações e desligamentos	2021		2022		2023		2024	
	Número de contratações	Número de desligamentos						
Por gênero*								
Homens	548	565	72	139	529	588	681	768
Mulheres	423	291	36	93	354	369	466	467
Por faixa etária								
Até 20 anos	118	52	20	18	170	101	137	95
De 21 a 30 anos	494	454	55	118	444	502	474	560
De 31 a 40 anos	248	249	22	70	197	256	332	371
De 41 a 50 anos	94	86	11	22	62	85	169	168
De 51 a 60 anos	16	14	0	4	10	12	32	36
A partir de 61 anos	1	1	0	0	0	1	3	5
Por região								
Sudeste	nd	nd	66	139	515	535	781	773
Sul	nd	nd	42	93	355	401	293	342
Centro-Oeste	0	0	0	0	13	21	73	120
Total	971	856	108	232	883	957	1.147	1.235

*Gênero conforme especificado pelo colaborador.

Taxas de contratação e rotatividade	2021		2022		2023		2024	
	Número de contratações	Número de desligamentos						
Por gênero*								
Homens	46,4%	47,2%	4,6%	6,8%	32,3%	34,1%	20,6%	23,8%
Mulheres	22,9%	19,3%	3,6%	6,4%	33,0%	33,7%	14,1%	14,5%
Por faixa etária								
Até 20 anos	52,9%	38,1%	10,2%	9,7%	82,5%	65,8%	4%	2,9%
De 21 a 30 anos	32,0%	30,7%	4,2%	6,5%	32,4%	34,6%	14%	17,3%
De 31 a 40 anos	28,5%	28,6%	3,0%	6,3%	26,5%	30,4%	10%	11,5%
De 41 a 50 anos	28,2%	27,0%	4,2%	6,3%	20,7%	24,5%	5%	5,2%
De 51 a 60 anos	27,1%	25,4%	0,0%	4,1%	12,7%	13,9%	1%	1,1%
A partir de 61 anos	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%	0%	0,2%
Por região								
Sudeste	nd	nd	4,5%	7,0%	35,2%	35,8%	23,6%	23,9%
Sul	nd	nd	3,8%	6,2%	33,6%	35,8%	8,9%	10,6%
Centro-Oeste	na	na	na	na	6,9%	9,0%	2,2%	3,7%
Total	32,0%	30,1%	4,2%	6,6%	32,6%	33,9%	34,7%	38,2%

*Gênero conforme especificado pelo colaborador.

GRI 403-9

Acidentes de trabalho

Indicadores de segurança do trabalho*	2021	2022	2023	2024
Quantidade de horas-homem trabalhadas (HHT)	45.568.600	5.870.207	7.436.918	7.456.646
Número de acidentes registráveis (com e sem afastamento)	290	46	56	31
Número de acidentes com afastamento	nd	32	48	29
Número de acidentes com mais de 15 dias de afastamento (consequência grave)	4	5	3	4
Número de acidentes fatais	0	0	0	0
Número de dias perdidos ou debitados	nd	628	456	335
Taxa de frequência de acidentes registráveis (TF)	6,36	7,84	7,53	8,47
Taxa de frequência de acidentes com afastamento (TFCA)	nd	5,45	6,45	nd
Taxa de frequência de acidentes com consequência grave	0,88	0,85	0,40	0
Taxa de frequência de acidentes fatais	0	0	0	0
Taxa de gravidade de acidentes (TG)	81	107	61	72,71
Taxa de absentéismo	nd	1,6	3,1	5,52

Todos os trabalhadores que não são colaboradores	2024**	
	Número	%
Óbitos resultantes de acidente de trabalho	0	0%
Acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	0	0%
Acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	2	100%
Principal tipo de acidente de trabalho	Queda	100%
Número de horas trabalhadas	nd	nd

*Abrange apenas colaboradores. Taxas calculadas com o fator de 1 milhão de horas-homem trabalhadas.
 **Os dados dos anos anteriores não estão disponíveis.

GRI 404-I

Média de horas de capacitação por colaborador*

Média de horas de treinamento por colaborador	2021	2022	2023	2024
Por gênero**				
Homens	15,03	22,48	30,73	29,98
Mulheres	15,89	15,05	10,79	46,66
Por nível funcional				
Diretoria	0,25	0	0,88	22,93
Gerência	7,69	13,68	3,38	20,41
Coordenação	17,3	9,81	17,12	19,88
Supervisão	26,7	5,93	34,44	24,78
Administrativo	2,15	69,53	9,45	7,43
Operacional	17,46	11,50	25,02	20,45
Total	15,34	19,57	22,84	17,88

*Usamos como metodologia o controle de IQV mensal e o painel de Business Intelligence (BI) da área de treinamento onde compilamos os dados de 2024. Extraímos estes dados e calculamos usando a fonte real do número, que é informado no Mereo para fechamento de resultados periódicos, como realizado nos anos anteriores.

**Gênero conforme especificado pelo colaborador.

Total de horas de capacitação realizada pelos colaboradores	2022	2023	2024
Por gênero**			
Homens	35.115	50.343	37.039
Mulheres	15.174	11.580	18.677
Por nível funcional			
Diretoria	0	7	321
Gerência	903	240	2.613
Coordenação	481	1.798	1.988
Supervisão	972	4.650	6.320
Administrativo	23.363	2.808	3.514
Operacional	22.570	52.420	40.959
Total	50.289	61.923	55.716

*Usamos como metodologia o controle de IQV mensal e o painel de Business Intelligence (BI) da área de treinamento onde compilamos os dados de 2024. Extraímos estes dados e calculamos usando a fonte real do número, que é informado no Mereo para fechamento de resultados periódicos, como realizado nos anos anteriores.

**Gênero conforme especificado pelo colaborador.

GRI 405-1

Diversidade em órgãos de Governança e colaboradores

Diversidade de gênero* por nível funcional	2021		2022		2023		2024	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretoria	87,5%	12,5%	87,5%	12,5%	87,5%	12,5%	78,9%	21,1%
Gerência	68,4%	31,6%	68,2%	31,8%	70,4%	29,6%	70,2%	29,8%
Coordenação	66,7%	33,3%	57,1%	42,9%	47,6%	52,4%	54,9%	45,1%
Supervisão	51,1%	48,9%	72,6%	27,4%	80%	20%	84%	16%
Administrativo	47,9%	52,1%	47,3%	52,7%	51,5%	48,5%	48,8%	51,2%
Operacional	66,3%	33,7%	61,8%	38,2%	60,6%	39,4%	62,8%	37,2%
Total	63,7%	36,3%	60,8%	39,2%	60,4%	39,6%	61,7%	38,3%

Diversidade de raça no quadro funcional	2021	2022	2023	2024
Branços	70,3%	62,5%	64,6%	62,3%
Pretos	3,7%	5,5%	6,4%	7,8%
Pardos	8,4%	13,5%	15,6%	23%
Amarelos	0,2%	0,3%	0,3%	0,3%
Indígenas	0,1%	0,3%	0,2%	0,5%
Não declarado	17,2%	18%	12,9%	6%
Total	100%	100%	100%	100%

*Gênero conforme especificado pelo colaborador.

Diversidade por faixa etária e por nível funcional	2022						2023						2024					
	Até 20 anos	21 a 30 anos	31 a 40 anos	41 a 50 anos	51 a 60 anos	61 anos ou mais	Até 20 anos	21 a 30 anos	31 a 40 anos	41 a 50 anos	51 a 60 anos	61 anos ou mais	Até 20 anos	21 a 30 anos	31 a 40 anos	41 a 50 anos	51 a 60 anos	61 anos ou mais
Diretoria	0%	0%	50%	50%	0%	0%	0%	0%	12,5%	87,5%	0%	0%	0%	0%	21,1%	57,9%	21,1%	0%
Gerência	0%	7,6%	53%	34,8%	4,5%	0%	0%	0%	12,7%	43,7%	5,6%	0%	0%	5,6%	46%	44,4%	4,0%	0%
Coordenação	0%	28,6%	38,8%	30,6%	2%	0%	0%	24,8%	45,7%	27,6%	0%	0%	0%	15,7%	45,6%	31,9%	6,4%	0,5%
Supervisão	0%	39,6%	41,5%	17,7%	1,2%	0%	0%	40,7%	43%	16,3%	0%	0%	0%	35,4%	42%	21%	1,7%	0%
Administrativo	17,3%	44,3%	29,5%	7,4%	1,5%	0%	0,7%	49,2%	37%	10,4%	0%	0,7%	8,2%	40,5%	35,6%	12,1%	2,9%	0,6%
Operacional	7,1%	56%	26,1%	8,5%	2%	0,3%	9,7%	54,5%	24,7%	8,6%	0,4%	9,7%	5,6%	50,5%	29%	11,2%	3,2%	0,4%
Total	7,6%	51,5%	28,6%	10,2%	1,9%	0,2%	7,6%	50,5%	27,4%	11,1%	0,5%	7,6%	5,1%	43,8%	32,4%	14,8%	3,4%	0,4%

GRI 417-1

Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços

Asseguramos que todos os produtos comercializados estejam em conformidade com os requisitos regulatórios, priorizando a segurança e o bem-estar dos nossos clientes. Em relação à origem e homologação dos produtos, seguimos com rigor as obrigações regulamentares estabelecidas pela Anatel, utilizando exclusivamente modelos homologados. Essa prática é fundamental para a proteção aos usuários finais, garantindo qualidade, confiabilidade e conformidade técnica. Além da atenção à origem

dos produtos, investimos em transparência e na comunicação clara sobre nossos serviços. Nossos processos seguem as disposições da Resolução n.º 632/2014, da Anatel, que estabelece diretrizes para o setor quanto à comunicação com os clientes. A normativa regula, por exemplo, dados que devem constar na fatura mensal.

Também adotamos postura proativa ao divulgar informativos sobre segurança, novas funcionalidades, comodidades e temas de interesse comum aos nossos clientes, fortalecendo o relacionamento e o uso consciente dos produtos e serviços.

GRI 417-3

Casos de não-conformidade em relação à comunicação de marketing

Em 2024, não registramos nenhum caso de não conformidade com regulamentos ou códigos voluntários relacionados à rotulagem, comunicação e ao marketing dos nossos produtos e serviços. O fato reforça nosso compromisso com a comunicação responsável, o cumprimento da legislação vigente e a construção de relacionamentos de confiança com nossos públicos de interesse.

Sumário de Conteúdo GRI

Norma GRI ou outra fonte	Conteúdo	Pág.	Omissão			Pacto Global	ODS
			Requisito(s)	Motivo	Explicação		
Sobre este relatório							
GRI 2: Conteúdos Gerais	2-1	Detalhes organizacionais	II				
	2-2	Entidades incluídas no relatório de sustentabilidade da organização	6				
	2-3	Período do relatório, frequência e ponto de contato	6				
	2-4	Reformulações de informações	67, 68			Indicador 302-3 reformulado devido a alteração na base de cálculo	
	2-5	Verificação externa	6				
Atividades e trabalhadores							
	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	II				
	2-7	Empregados	79				
	2-8	Trabalhadores que não são funcionários	80			6	8 e 10
Governança							
	2-9	Estrutura e composição de governança	37				
	2-10	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	37				5 e 16
	2-11	Presidente do principal órgão de governança	37				16

Norma GRI ou outra fonte	Conteúdo	Pág.	Omissão			Pacto Global	ODS
			Requisito(s)	Motivo	Explicação		
2-12	Papel do principal órgão de governança na supervisão da gestão de impactos	37					16
2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	37					
2-14	Papel do mais alto órgão de governança nos relatórios de sustentabilidade	80					
2-15	Conflitos de interesse	42					16
2-16	Comunicado sobre questões críticas	41, 44					
2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	40, 80	Treinamento para os membros do CA	Informação indisponível / incompleta	Não foi realizado treinamento para os membros do CA em 2024		
2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	80					
2-19	Políticas de remuneração	52					
2-20	Processo para determinação da remuneração	52, 53					
2-21	Índice de remuneração total anual	80					
2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	3					
2-23	Compromissos de política	25					
2-24	Incorporação de compromissos de política	41, 81					
2-25	Processos para remediar impactos negativos	45					
2-26	Mecanismos para buscar aconselhamento e levantar preocupações	44				10	16
2-27	Cumprimento das leis e regulamentos	80					16

Norma GRI ou outra fonte	Conteúdo	Pág.	Omissão			Pacto Global	ODS
			Requisito(s)	Motivo	Explicação		
2-28	Filiação em associações	48					
Engajamento com Stakeholders							
2-29	Abordagem para o envolvimento das partes interessadas	22					
2-30	Acordos coletivo	50				3	8
Temas materiais							
GRI 3: Temas Materiais	3-1	Processo de definição de temas materiais	7				
GRI 3: Temas Materiais	3-2	Lista de temas materiais	7				
Tema material Qualidade da rede e satisfação dos clientes							
GRI 3: Temas Materiais	3-3	3-3 Gestão dos temas materiais	8				
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 201	203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	11			6	1, 5, 8
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	23, 61			6	8
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	417-1	Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	30, 89				12
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	417-3	Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing					16
Tema material Governança e Compliance							
GRI 3: Temas Materiais	3-3	3-3 Gestão dos temas materiais	8				
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	42, 81	Os dados não estão disponíveis com todas as segmentações indicadas pela metodologia GRI	Informação indisponível / incompleta	10	16

Norma GRI ou outra fonte		Conteúdo	Pág.	Omissão			Pacto Global	ODS
				Requisito(s)	Motivo	Explicação		
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-3	Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	82	A companhia não definiu metas	Informação indisponível / incompleta		10	16
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	40, 41					16
Tema material Pessoas e diversidade								
GRI 3: Temas Materiais	3-3	3-3 Gestão dos temas materiais	8					
GRI 202: Presença no mercado 2016	202-1	Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero	81				6	1, 5, 8
GRI 202: Presença no mercado 2016	202-2	Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	81				6	8
GRI 401: Emprego 2016	401H	Novas contratações e rotatividade de empregados	86				6	5, 8, 10
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	55	Cobertura dos terceirizados pelo sistema de gestão	Informação indisponível / incompleta			8
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de risco e investigação de incidentes	55	Detalhes do processo de gestão das situações de risco	Informação indisponível / incompleta			8
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 201	403-3	Serviços de saúde do trabalho	58	Descrição dos serviços prestados aos trabalhadores	Informação indisponível / incompleta			8
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	55	Detalhes sobre os comitês de segurança	Informação indisponível / incompleta			8 e 16
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	58	Dados sobre capacitação em saúde e segurança	Informação indisponível / incompleta			8
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-6	Promoção da saúde do trabalhador	54	Informações sobre acesso aos serviços de saúde	Informação indisponível / incompleta			3
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	55	Detalhes sobre a abordagem em relação aos colaboradores terceirizados	Informação indisponível / incompleta			8
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 201	403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	55					8

Norma GRI ou outra fonte		Conteúdo	Pág.	Omissão			Pacto Global	ODS
				Requisito(s)	Motivo	Explicação		
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-9	Acidentes de trabalho	25, 85	Sem análise e ações corretivas para os indicadores de acidentes	Informação indisponível / incompleta	A Vero não possui controle sobre indicadores de saúde e segurança dos terceiros.		3, 8 e 16
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	86				6	4, 5, 8 e 10
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	88				6	5 e 8
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	59				6	5 e 8
Tema material Resíduos eletroeletrônicos e logística reversa								
GRI 3: Temas Materiais	3-3	3-3 Gestão dos temas materiais	8					
GRI 306: Efluentes e Resíduos 2016	306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	76				8	3, 6, 11 e 12
GRI 306: Efluentes e Resíduos 2017	306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	73				8	3, 6, 11 e 12
GRI 306: Efluentes e Resíduos 2018	306-4	Resíduos não destinados para disposição final	73, 75				8	3, 11 e 12
GRI 306: Efluentes e Resíduos 2019	306-5	Resíduos destinados para disposição final	73, 75				8	3, 11 e 12
Tema material Energia e emissões de GEE								
GRI 3: Temas Materiais	3-3	3-3 Gestão dos temas materiais	9					
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização	66				7 e 8	7, 8, 12 e 13
GRI 302: Energia 2016	302-3	Intensidade energética	66, 68				8	7, 8, 12 e 13
GRI 305: Emissões 2016	305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	69, 72				7 e 8	3, 12, 13, 14 e 15
GRI 305: Emissões 2016	305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	69, 72				7 e 8	

Norma GRI ou outra fonte		Conteúdo	Pág.	Omissão			Pacto Global	ODS
				Requisito(s)	Motivo	Explicação		
GRI 305: Emissões 2016	305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	69, 72				7 e 8	3, 12, 13, 14 e 15
GRI 305: Emissões 2016	305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	69				8	13, 14 e 15
Tema material Segurança e privacidade de dados								
GRI 3: Temas Materiais	3-3	3-3 Gestão dos temas materiais	9					
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	47					16

Créditos

Coordenação Geral

Gerência de Relações Institucionais, ESG e Imprensa

Consultoria GRI

Key Associados

Alexandre Hernandez

Paulo Trópia

Fellipe Vasconcellos

Gabriela Lipi Maria

Projeto Editorial e Redação

Lilian Caramel – Jornalista

Projeto Gráfico

Kite Report

Cesar Del Rio

Sidney Santos

Fotos

Banco de imagens Vero

Getty Images