

Relatório
Anual
2022



veio

Índice



3 Fala, Fabiano!

5 O mundo da Vero

10 Nós queremos mais!

13 Inovação e digitalização

21 Resultados de 2022

22 Plano Vero ESG

26 Matriz de Materialidade



28 Gestão ambiental

30 Resíduos

31 Energia e emissões

33 Desenvolvimento social

36 Gestão dos talentos

42 Diversidade e inclusão

44 Comunidades



45 Governança corporativa

47 Programa de Integridade

49 Gestão de riscos

50 Estrutura e práticas de governança



51 Anexos do Relatório

52 Complemento dos conteúdos GRI

56 Sumário de conteúdo da GRI



Fala, Fabiano!

O mundo da Vero continua em expansão, e temos muito orgulho de, a cada ano, conectar mais clientes ao conhecimento e ao entretenimento que só a internet pode proporcionar. Em 2022, os sólidos resultados operacionais e financeiros que alcançamos reforçam o êxito da estratégia de crescimento acelerado combinada com ganhos consistentes de margem para produzir resultados duradouros no longo prazo.

Já estamos presentes em mais de 200 cidades, nos estados de Minas Gerais, Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul. Após as integrações da Giganet e Renovare, finalizadas em 2022, contamos com mais de 742 mil clientes. Com a aquisição da Fictell, que será concluída ao longo de 2023, chegaremos a Goiás e ao Distrito Federal e adicionaremos 31 mil assinantes à nossa base.

Em todos os municípios em que estamos, oferecemos a melhor experiência de conexão e um portfólio diferenciado de produtos e serviços. Combinamos planos de alta velocidade com serviços digitais premium, para que nossos clientes possam ter acesso a conteúdos diferenciados de Globoplay, Premiere, HBO, Telecine e outros parceiros estratégicos.

Nossa qualidade tem sido reconhecida e se transforma em índices cada vez melhores de satisfação, aumento na retenção de clientes e um robusto crescimento orgânico da base de assinantes. Nas cidades em que já estamos presentes há mais de três anos, somos líderes em *market share*, com uma participação de 35%.

Em 2022, atualizamos nosso propósito, nossa cultura organizacional e o posicionamento da marca. A Vero mantém a sua essência de enxergar os clientes além dos números e de oferecer a melhor experiência em um mundo de oportunidades. Agora, ainda mais eficiente, digital, sustentável e inovadora.

Assim, nosso desempenho financeiro também tem sido positivo. Em 2022, a receita líquida totalizou R\$ 687 milhões, aumento de 63% na base de comparação anual. O crescimento da base de assinantes, aliado à eficiência operacional e à disciplina na alocação de recursos, resulta em uma sólida geração de caixa, com um EBITDA ajustado total de R\$ 358 milhões no último ano, 76% superior ao que obtivemos em 2021.

Esses números são resultado dos investimentos combinados em infraestrutura, em gestão e na digitalização da Vero. Nossa rede de fibra, que já alcança 2,7 milhões de domicílios, conta com 9 mil quilômetros de

um *backbone* próprio, dimensionado para garantir menos latência e uma melhor experiência de navegação.

Nossas equipes de vendas e de suporte aprimoram continuamente os procedimentos para atender às necessidades de cada perfil de cliente. Assim, oferecemos pacotes diferenciados de velocidades de navegação e novas tecnologias de Wi-Fi para uma experiência ainda mais completa.

Com o novo app Minha Vero, lançado em 2022, nossos clientes têm uma plataforma mais ágil e intuitiva para se relacionar

com a gente. O canal oferece diversas facilidades para a abertura de chamados, realização de pagamentos e outros tipos de serviço de forma totalmente digital.

Nessa jornada de crescimento, evolução e digitalização da Vero, também amadurecemos nossa gestão sobre os aspectos ESG, sigla em inglês conhecida pelo mercado para referenciar as questões ambientais, sociais e de governança corporativa. O olhar atento para a sustentabilidade é fundamental para garantir que os resultados sejam duradouros e positivos para todos os nossos públicos.

Durante o último ano, nosso time esteve dedicado à construção do Plano Vero ESG. Após uma profunda avaliação dos nossos impactos e oportunidades, estabelecemos metas e objetivos que, ao serem materializados até 2030, permitirão uma contribuição efetiva para o desenvolvimento sustentável das regiões em que estamos presentes.

Mais do que prover conexões de qualidade, queremos estar junto dos nossos clientes no mundo de possibilidades e oportunidades que a internet proporciona. Por isso, estamos prontos para fazer um convite genuíno a todos que desejam usufruir da melhor experiência no mundo digital.

Vem ver o mundo!

Fabiano Ferreira
CEO da Vero

O mundo da **Vero**

Nós, da Vero, acreditamos no mundo de possibilidades e oportunidades que a internet proporciona à sociedade. É por isso que, há quatro anos, trabalhamos com o propósito de expandir nossa atuação pelo Brasil e possibilitar que cada vez mais clientes possam ver o mundo com a velocidade e o conteúdo de qualidade que nós oferecemos em nossos produtos e serviços.



Vero

Vem ver o mundo

o melhor da

No fim de 2022, possuíamos 742 mil clientes, um crescimento de 358% em relação a 2019, quando oito empresas de prestação de serviços de internet no interior de Minas Gerais se uniram para criar a Vero. Já chegamos a mais de 200 cidades, nos estados de Minas Gerais, Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul, com uma rede de fibra óptica que cobre 2,7 milhões de residências e de empresas (Homes Passed ou HPs).

Temos duas vias de crescimento em nossa estratégia. Uma delas é por meio da aquisição de empresas em municípios nos quais identificamos oportunidades para agregar valor aos nossos negócios com a expansão da base e a oferta de produtos premium de internet. Desde 2019, investimos R\$ 400,4 milhões e adquirimos 18 empresas. Em 2022, mais três novas empresas foram compradas: Giganet (Minas Gerais), Renovare (Rio Grande do Sul) e Fixtell¹ (Goiás e Distrito Federal).

Outra avenida estratégica é a do crescimento orgânico, por meio da conquista de novos clientes nas regiões em que já atuamos (chamadas de cidades maduras). Alcançamos um *market share* de 35,3% nas cidades maduras, e nosso potencial de mercado é de 4,5 milhões de domicílios (Addressable Homes Passed ou AHP).

Além da expansão geográfica e de clientes, temos incorporado novos talentos à nossa equipe ano após ano. O crescimento da equipe de colaboradores (39% entre 2021 e 2022), importante



para oferecer um atendimento humanizado e de qualidade em todas as praças, contribui para impulsionar a geração de renda e emprego nas regiões em que atuamos.

1. As aquisições da Giganet e da Renovare foram concluídas em 2022. A compra da Fixtell foi anunciada em dezembro, mas sua finalização estava sujeita à implementação de condições precedentes usuais nesse tipo de operação, previstas para 2023.

Saiba +

Sobre o novo posicionamento de marca na página 10.

Para refletir este novo momento da nossa companhia, evoluímos nosso posicionamento de marca e os valores corporativos. Um trabalho sintetizado no convite que fazemos para toda a sociedade: **“Vem ver o mundo”!**

Nosso perfil



2019

8

empresas de internet do interior de Minas Gerais se unem para criar a Vero

162 mil

clientes

+ 7

novas cidades por expansão orgânica

46

cidades atendidas

2020

11

empresas, sendo 3 adquiridas no ano

348 mil

clientes

+ 12

novas cidades por expansão orgânica

96

cidades atendidas

2021

15

empresas, sendo 4 adquiridas no ano

567 mil

clientes

+ 21

novas cidades por expansão orgânica (2 com rede neutra de fibra óptica)

170

cidades atendidas

2022

17

empresas, sendo 2 adquiridas no ano (+ Fictell em 2023)

742 mil

clientes

+ 12

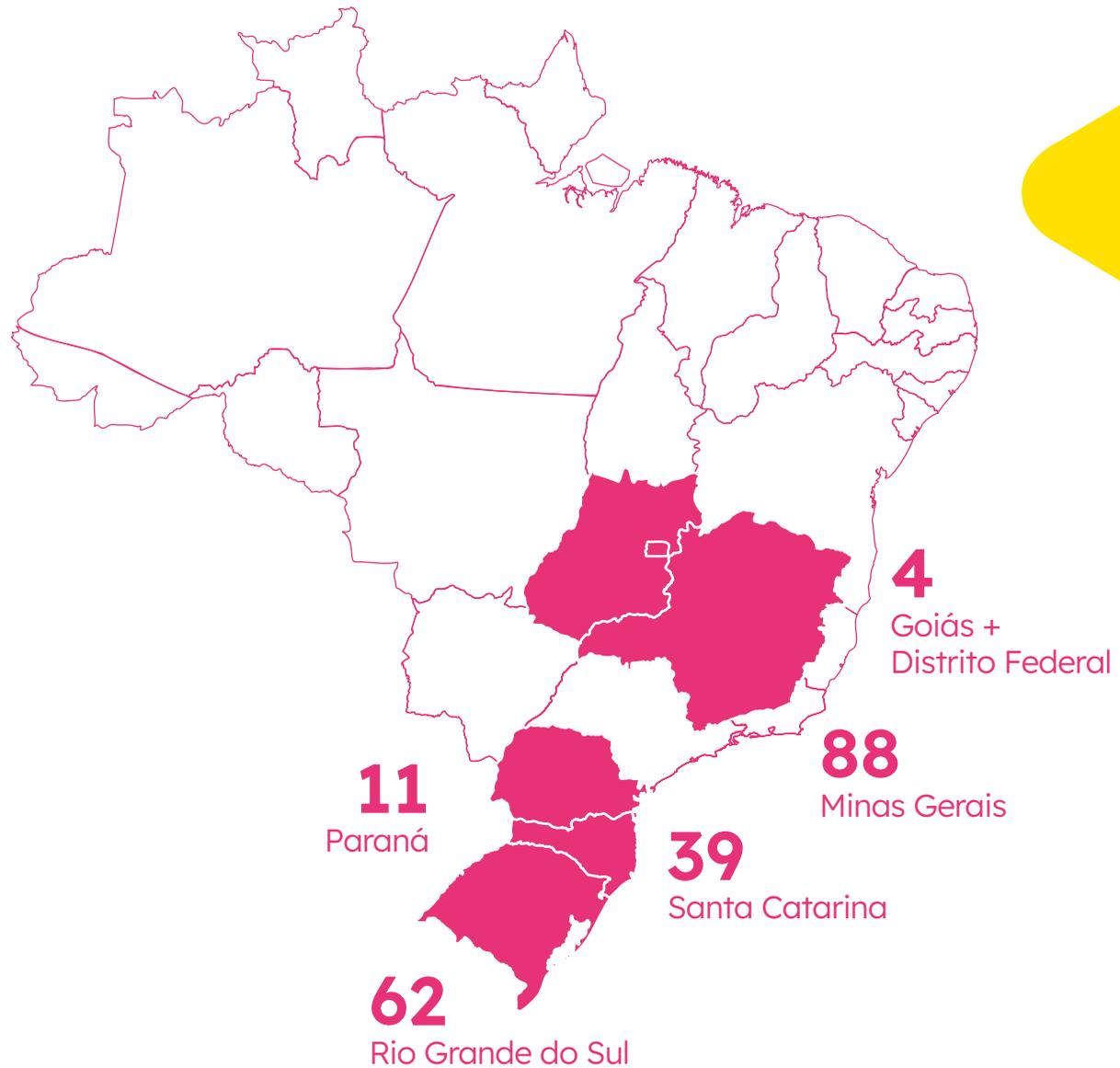
novas cidades por expansão orgânica

200

cidades atendidas (+4 cidades provenientes da aquisição da Fictell em 2023)

200 cidades atendidas

(+4 cidades provenientes da aquisição da Fictell em 2023)



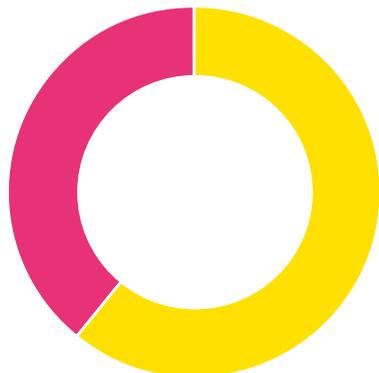
2.570 colaboradores



39%
mulheres

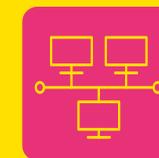


61%
homens



2,7 milhões

Homes Passed



4,5 milhões

Addressable Homes Passed



20,8 mil

quilômetros de fibra (FTTH)



8,8 mil

quilômetros de backbone

Parcerias estratégicas e conteúdos premium

globoplay

PREMIERE

HBOmax TELE CINE Roku

+19%

de crescimento no ticket médio

+ Velocidade



- 1 GB
- 800 mega
- 750 mega
- 680 mega
- 650 mega
- 320 mega

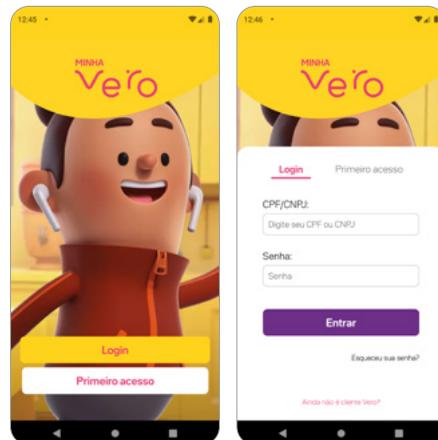
Pacotes personalizados



- Mundo Light
- Mundo Fibra
- Mundo Live
- Mundo Cinema
- Mundo Futebol
- Mundo Todo

Experiência do cliente

NOVO
App Minha Vero



2
lojas-conceito

Vendas
on-line

137
lojas físicas

Cerca de **400**
agentes autorizados
de vendas

Célula de atendimento
dedicado **B2B**



VERO
EMPRESAS

Nós queremos **mais!**



Em quatro anos de existência, nós, da Vero, fizemos muito! E sabemos que podemos ir além. Também acreditamos que todos podem mais, e queremos que a Vero seja o fio condutor que nos conecta a esse universo de possibilidades. Por isso, convidamos nossos clientes e colaboradores a verem o mundo com a gente. Um mundo de comprometimento, eficiência, inovação e um atendimento humano que é nossa marca registrada.

Essa é a essência do novo posicionamento da nossa marca, nascido em 2022 e que traz a assinatura: “Vero. Vem ver o mundo”. Essa atualização gera mudanças profundas na forma como trabalhamos, com um olhar ainda mais atento aos clientes e novos valores na nossa cultura corporativa.

Hoje, somos um time de mais de 2,5 mil pessoas, espalhadas por diferentes regiões do Brasil e trabalhando com um mesmo propósito: fazer da Vero uma força que impulsiona a vontade de todos de crescer e descobrir o mundo diariamente.

Fruto de um trabalho de seis meses conduzido por um Squad de Marca e Cultura, o projeto envolveu pesquisas com colaboradores, clientes e não clientes, análise da marca no mercado e levantamento de dados de diversas fontes e relatórios de tendências para entender diferentes visões do futuro e do setor hoje.



No que a gente acredita e como a gente faz

Nosso propósito

Conectar pessoas ao conhecimento e entretenimento para que elas saibam mais, queiram mais e possam mais.



Nossos valores

Eu quero é mais...



Aprender e empreender



Cuidar um do outro



Enxergar o cliente além dos números



Resolver de ponta a ponta



Gerar resultados duradouros

Inovação e digitalização

Para conectarmos e entregarmos conteúdos de qualidade a cada vez mais clientes, as soluções digitais e a inovação estão em todos os processos. Em 2022, grande parte dessa evolução foi impulsionada pelo Squad de Performance Digital, que reúne as equipes de transformação digital e comercial para investigar e impulsionar a experiência digital dentro e fora da Vero.

O lançamento do novo aplicativo **Minha Vero**, em agosto de 2022, é resultado desse empenho pela transformação digital. O app, disponível para download em smartphones iOS e Android, passou a oferecer funcionalidades mais ágeis e intuitivas para os clientes. Um diferencial é a possibilidade de realizar o pagamento diretamente pelo Minha Vero, com total segurança e sem precisar fazer login no app do banco.

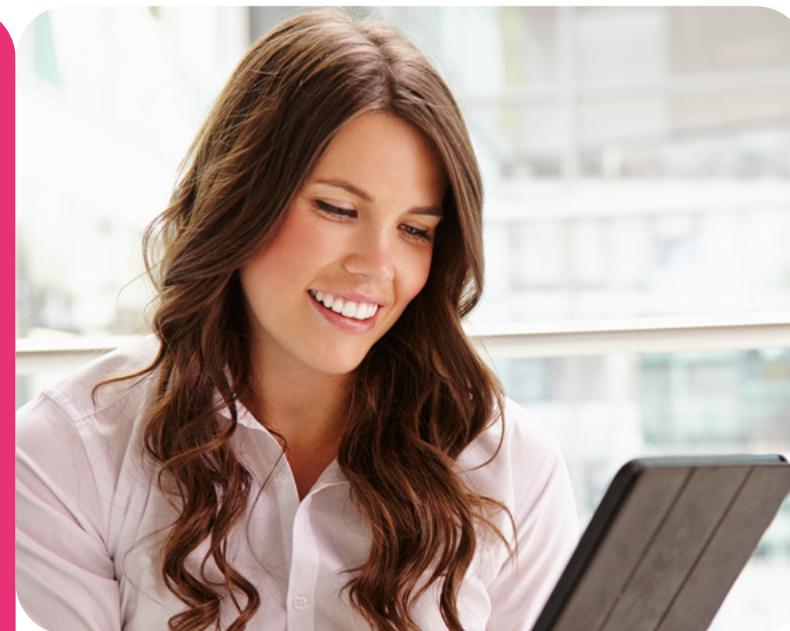


102 mil clientes

baixaram o novo app Minha Vero de agosto até dezembro de 2022. Atualmente, temos mais de

170 mil usuários ativos

por mês em nosso app



Além do lançamento do novo app, as campanhas de comunicação e outras ações de engajamento têm o objetivo de apoiar a digitalização dos clientes nos municípios em que atendemos. Ao mostrar as vantagens desse novo mundo de possibilidades conectadas, já chegamos a um patamar de 24% da nossa base de clientes conectada ao Minha Vero.

Nossos clientes também contam com outras facilidades proporcionadas pela inovação e pela experiência digital.



No ponto de venda inteligente, por exemplo, é possível acessar faturas em aberto automaticamente e receber notificações e comprovantes de pagamento por e-mail, o que também traz mais segurança e agilidade para as equipes das lojas.

Em nosso dia a dia, dois projetos tiveram destaque em 2022, com foco na melhoria dos processos e no aumento da eficiência.

Um deles é o **Crystal Ball**, uma plataforma de inteligência artificial capaz de analisar diversas variáveis de mercado, dados estatísticos e informações comerciais para dar mais agilidade à nossa estratégia de crescimento. As avaliações antes realizadas ao longo de semanas por nossos profissionais passaram a ser concluídas em dias de trabalho, impulsionando a capacidade de análise e de tomada de decisão dos colaboradores sobre as oportunidades para seleção e escolha de novas cidades para expansão.

Outra iniciativa é o **Projeto Eureka**, que digitaliza e centraliza as informações dos clientes que adquirem os pacotes de conexão com a internet e assinatura de produtos premium. A integração desses dados com os provedores de conteúdo se tornou mais ágil e eficiente, melhorando a experiência dos assinantes e gerando ganhos financeiros.

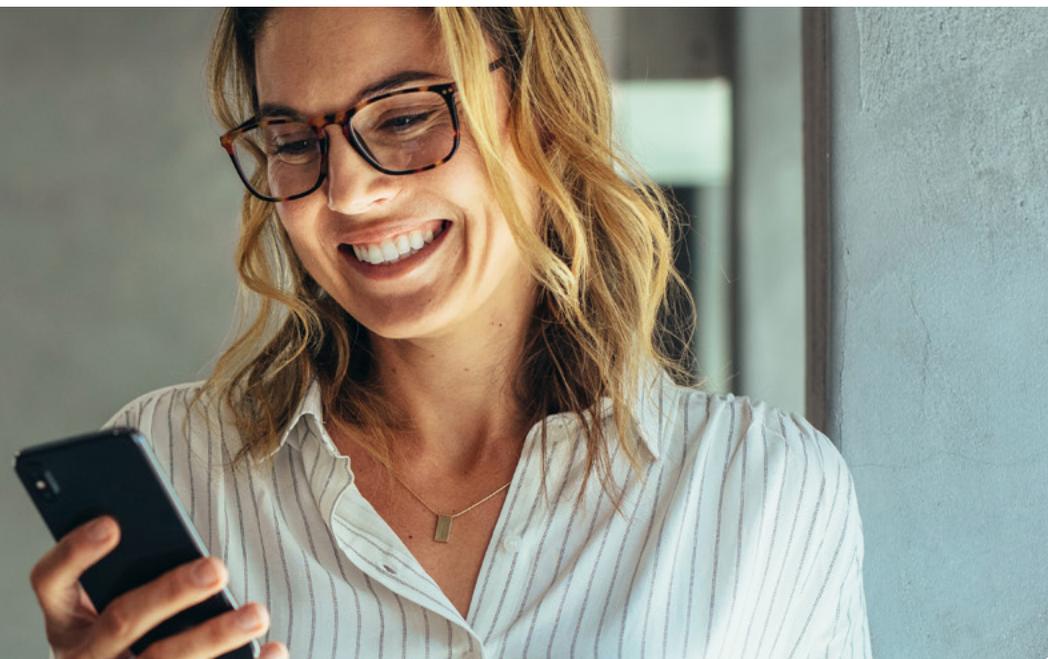
Além deles, implementamos novas ferramentas e processos para acelerar a esteira de incorporação das empresas adquiridas. A iniciativa ganhou o nome de **Projeto Nike**, a deusa da velocidade na mitologia grega.



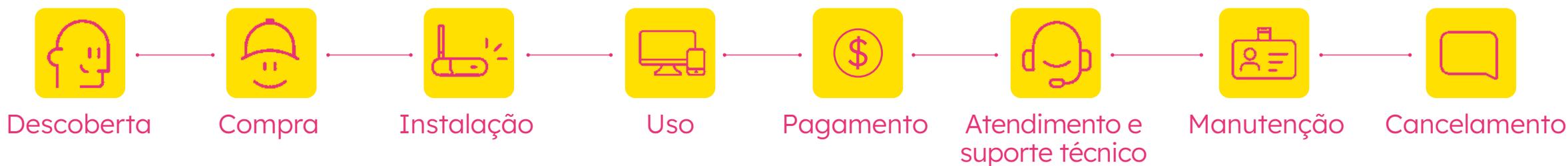
Experiência do cliente

Na Vero, nós enxergamos nossos mais de 742 mil clientes além dos números. Nosso objetivo é oferecer, a cada um deles, a melhor experiência no mundo da internet, com produtos e serviços que atendam às necessidades específicas de cada perfil de assinante em todas as cidades nas quais estamos presentes.

Para construir essa relação de excelência, além de oferecer um portfólio de produtos e conteúdos premium, trabalhamos em diversas frentes simultâneas. Mapeamos e conhecemos os oito diferentes ciclos da experiência de nossos clientes, atuamos na melhoria da infraestrutura, dos processos e dos canais de atendimento e avaliamos continuamente a satisfação com os nossos produtos e serviços.



A jornada dos nossos clientes



Cada cliente é de um jeito e possui um patamar de afinidade digital. E nós temos soluções e produtos para todos eles



@Meire-Zap
internet para o básico e necessário



@Paulo Prático
a internet que facilita a vida



@SocialJu
a internet é minha melhor amiga



@ConectAmanda
a internet muda a vida



@DigiCaio
eu sou a internet

Comercialização

Nosso convite ao mundo da Vero começa com uma estratégia de vendas direcionada para comercializar as melhores ofertas e pacotes, com diferentes canais que formam uma experiência *omnichannel*. Contamos com lojas próprias e quiosques, telemarketing com equipes próprias e regionalizadas, parceiros comerciais porta a porta e plataformas on-line de venda. Cada cliente escolhe como iniciamos nosso relacionamento.

Para ter o mesmo nível de dedicação e excelência aos clientes corporativos, criamos e consolidamos a célula de atendimento dedicada ao segmento B2B. Um dos maiores diferenciais é a formação de uma equipe própria para atender às necessidades de grandes, médias e pequenas

empresas – com produtos e serviços de qualidade e a melhor relação entre custos e benefícios.

Fruto desse olhar atento para todos os tipos de cliente, criamos um novo produto em 2022: o Plano Mix. Os clientes B2B agora podem escolher pacotes com desconto para instalação na residência de seus funcionários, diretores e sócios. Essa é uma solução completa para integrar o mundo digital em um novo estilo de vida, no qual o trabalho híbrido e a qualidade de vida estão mais próximos.

Também atendemos órgãos governamentais e instituições públicas, com um modelo próprio de acompanhamento e governança para o segmento B2G.



Uma experiência única

Em nossas lojas-conceito, especialmente pensadas e planejadas para oferecer uma experiência única e inovadora, os clientes mergulham no mundo da Vero. Em 2022, inauguramos um novo ponto na cidade de Juiz de Fora (MG). A primeira havia sido aberta em 2021, em Conselheiro Lafaiete (MG).

Nesses espaços, os clientes são recepcionados e podem degustar dos conteúdos premium que oferecemos em equipamentos de última geração. A equipe de atendimento está preparada para esclarecer todas as dúvidas e guiar os consumidores pelas possibilidades e oportunidades do mundo digital.

Com uma arquitetura inspirada no conceito *open space*, as lojas também possuem um espaço de *coworking*, no qual realizamos palestras, cursos e outras atividades de imersão digital.

Resolvemos de ponta a ponta

Na instalação, na assistência técnica e no atendimento, nosso foco é sempre garantir que os clientes possam usufruir do mundo Vero com o máximo de agilidade, eficiência e segurança. A cada ano, avaliamos como melhorar nossos processos e procedimentos para que a experiência com nossas equipes e nossos equipamentos esteja sempre no mais alto patamar de qualidade.

Com ações para melhoria e digitalização dos processos internos, programas de capacitação das equipes técnicas e fortalecimento dos controles de qualidade, temos evoluído de forma consistente no

atendimento e na resolução dos pedidos dos clientes. Em 2022, na média das nossas cidades, o cumprimento dos diferentes SLAs (nível de serviço) melhorou 45% e a taxa de retorno para assistência técnica caiu 10%.

Esses números estão associados a diversas ações que realizamos no último ano. Uma delas foi a criação da Gerência de Qualidade e Eficiência e do Programa CQC (Controle e Qualidade de Campo), que proporcionaram padronização dos procedimentos, redução de desperdícios, formação de multiplicadores para inspeção das atividades e maior resolutividade de problemas técnicos.



Preparação para a Copa do Mundo

A Copa do Mundo de 2022 foi um dos maiores desafios operacionais para a nossa área de Engenharia. Com o aumento do consumo de dados e vídeos em plataformas de streaming e redes sociais, uma de nossas prioridades foi garantir que nossos assinantes pudessem aproveitar ao máximo o evento, com o melhor posicionamento de conectividade com provedores de conteúdo, baixa latência e sem interrupções no sinal.

Desde o início do ano, começamos a avaliar a capacidade da nossa rede de suportar o aumento da demanda durante os 30 dias do evento. Nessas avaliações, envolvemos os parceiros de conteúdos e equipamentos e, através de um plano de expansão, conseguimos evitar gargalos nos momentos de pico de audiência, em especial durante os jogos da Seleção Brasileira.



A qualidade da nossa infraestrutura para levar a melhor conexão também é um fator determinante na experiência dos clientes. Nessa frente, contamos com uma equipe dedicada à gestão e ao desenvolvimento da nossa engenharia e tecnologia.

Nosso *backbone* próprio, inaugurado em 2020, está em contínua expansão para dar suporte à nossa estratégia de crescimento e potenciais M&A's. A infraestrutura está integrada diretamente a fornecedores de referência em conteúdo, interligados a cabos submarinos em São Paulo e Rio de Janeiro, gerando menos latência para conteúdos nacionais e internacionais e uma melhor experiência de navegação. A estrutura da rede é inteligente, com comutação automática, adaptável e dinâmica, para suportar diferentes portfólios e facilitar a integração com outras redes.

Considerando, ainda, os projetos de ampliação da rede FTTH, concluímos 43 projetos de expansão em 2022. Também investimos em melhorias de equipamentos, como os POPs (pontos de acesso), e no aumento da quantidade de portas para conexões de clientes, além do alívio das redes existentes.

Nosso NOC (Centro de Operação da Rede), responsável pelo monitoramento nacional da rede Vero, está capacitado para realizar quase 2 mil atendimentos diários, dando suporte às equipes de campo na execução das diversas atividades de manutenção.

24 horas por dia, 7 dias por semana



**Em 2022,
expandimos
nosso
backbone e
chegamos
a um total
de 8,8 mil
quilômetros**



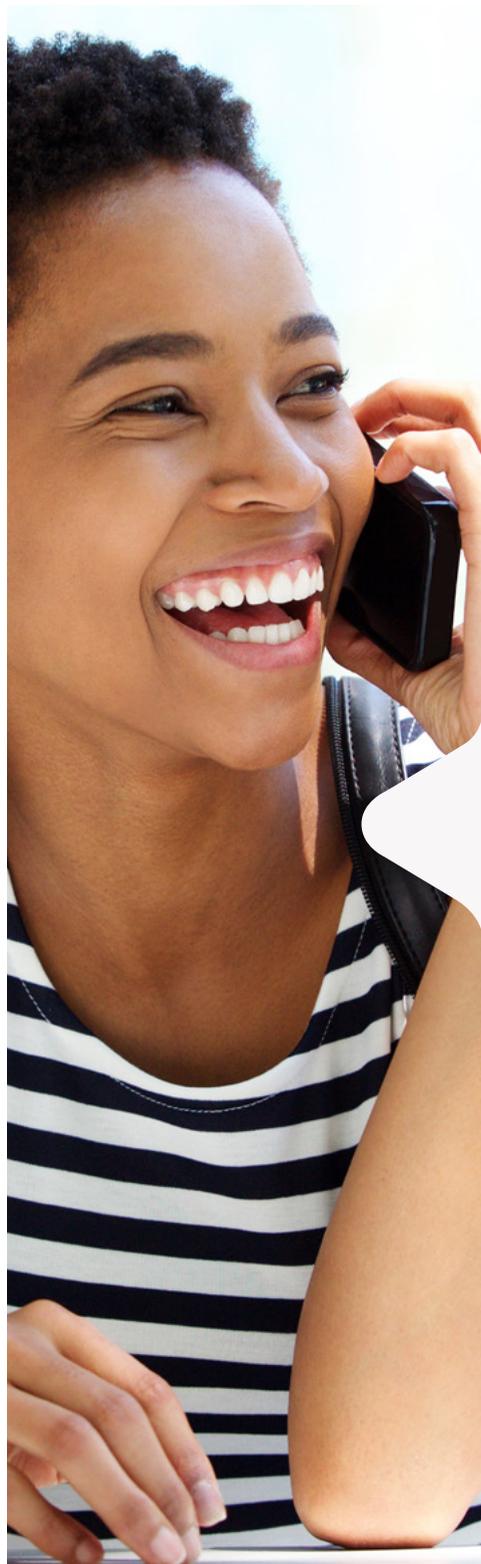
Satisfação dos clientes

Nós queremos fazer sempre mais e melhor. Por isso, trabalhamos para avaliar continuamente a satisfação dos nossos clientes e identificar onde estão as oportunidades para que possamos melhorar nossos produtos, serviços, tecnologias e canais de relacionamento.

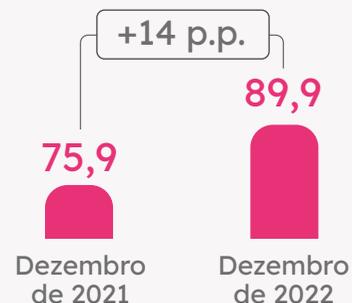
Nossa atuação tem como principais norteadores o **NPS (Net Promoter Score)** e o **IQV (Índice de Qualidade Vero)**. O IQV é apurado mensalmente, a partir de 38 indicadores e com metas evolutivas, que monitoram a jornada dos nossos clientes e como eles são impactados pelas atividades das diferentes áreas técnicas, administrativas e operacionais.

Também realizamos diferentes pesquisas para identificar o nível de satisfação dos clientes com o mundo Vero. A cada três meses, uma consultoria externa e independente realiza um levantamento com uma base amostral dos assinantes e avalia a percepção sobre a nossa companhia e os níveis de recomendação dos nossos produtos e serviços (NPS).

Pesquisas pontuais com os clientes após a utilização dos canais de atendimento também contribuem para nossa avaliação sobre a qualidade dos diferentes processos e interações, como vendas, faturamento e assistência técnica.



Evolução do IQV



38 indicadores
apurados mensalmente

Métricas ODC

Avaliam a qualidade sob a ótica dos **órgãos de defesa do consumidor**

Métricas de Pessoas

Avaliam a **disponibilidade e a preparação do time** da linha de frente

Métricas de Percepção

Avaliam o que o **cliente fala** sobre a jornada

Métricas de Comportamento

Avaliam como o **cliente age** e se comporta em relação à jornada e à organização

Métricas Descritivas e Operacionais

Avaliam **a performance das áreas**

40
é o nosso índice NPS

4,31
é a nota dos usuários para o app Minha Vero

Satisfação geral dos clientes

8,4

Atendimento telefônico **8,3**
Atendimento canais digitais **8,3**
Informações ao cliente **8,4**
Reparo e instalação **8,8**
Funcionamento da rede **8,0**
Cobrança **8,8**



Engajamos nossas lideranças para dar o exemplo e fortalecer a visão do cliente como centro de nossa estratégia, por meio de iniciativas como o Bate-Papo com Clientes e o Monitoria Executiva

Nossas lideranças também são engajadas na cultura de centralidade no cliente por meio do **VOC (Voice of Customer)**. Duas iniciativas permitem que o CEO, os diretores e os gerentes acompanhem e entendam os desafios para melhorar a experiência com os nossos produtos e serviços, apoiando a busca por inovações e soluções de melhoria.

Uma delas é o Bate-Papo com Clientes. A cada dois meses, convidamos um grupo de clientes estrategicamente segmentado para participar de uma reunião na qual os líderes estão abertos para ouvir sugestões, críticas e elogios.

Outra ação é a Monitoria Executiva, na qual os líderes escutam e avaliam as chamadas de clientes com um olhar criterioso para a qualidade do atendimento. Os objetivos do programa são fomentar a implementação de melhorias nos processos e promover o reconhecimento dos colaboradores que se destacam em praticar a cultura de foco no cliente. Quando identificam pontos positivos, os executivos enviam um feedback aos atendentes por meio do comunicado interno “Mandou Bem”, incentivando e compartilhando as boas práticas.

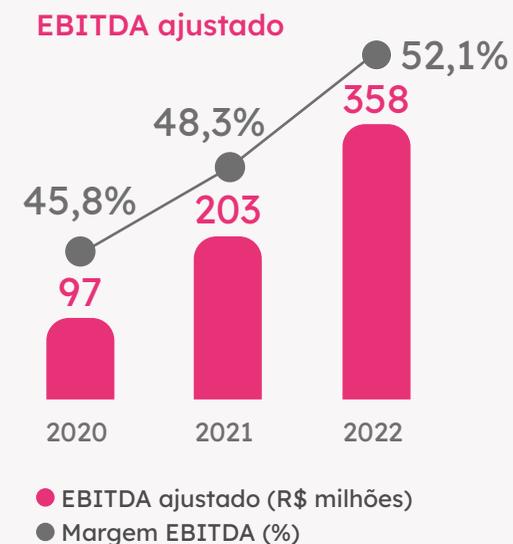
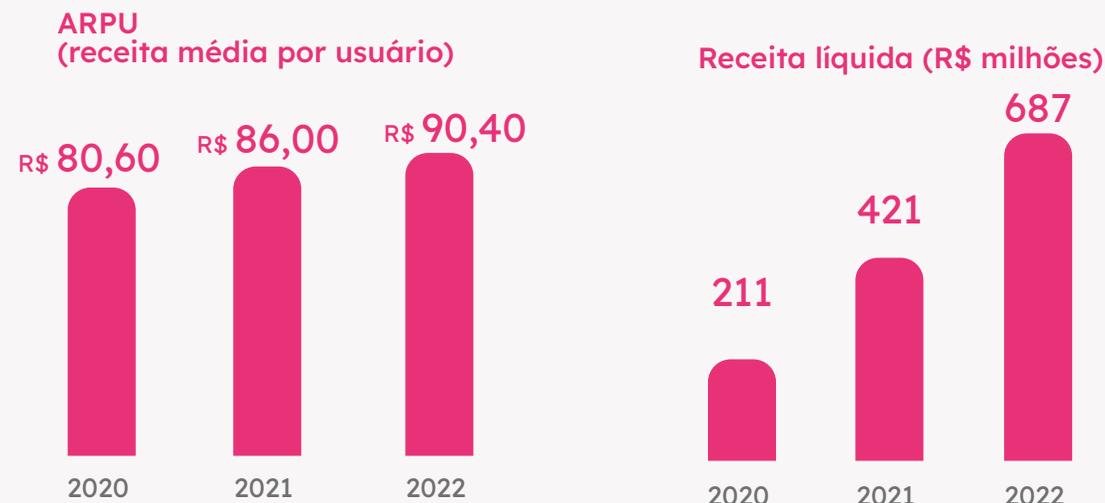
Resultados de 2022

Em 2022, mais uma vez alcançamos resultados positivos que refletem o amadurecimento do plano de crescimento e expansão da Vero, com disciplina na alocação de capital e na realização de investimentos e aquisições. Estruturamos o processo de geração matricial de despesas da companhia, e as ações de geração de caixa e busca por eficiência operacional recorrente seguiram tendo destaque.

Ao final do ano, a receita operacional líquida atingiu R\$ 687,2 milhões, registrando um crescimento de 63,3% em comparação com 2021. Esse aumento pode ser explicado pelo crescimento anual da base de clientes, de forma orgânica e inorgânica; incremento do ARPU (ticket médio por cliente) em 5% na comparação com 2021; e crescimento de 146% nas ofertas de serviços digitais premium (considerando a variação entre o segundo e o quarto trimestre de 2022).

O EBITDA ajustado, que exclui os desembolsos não recorrentes inclusive de atividades de M&A, totalizou R\$ 357,9 milhões, representando um crescimento de 76,3% em relação a 2021. A margem de EBITDA ajustada fechou o ano em 52,1%, um incremento expressivo de 3,8 pontos percentuais em relação ao período anterior.

A disciplina na alocação de capital e no acompanhamento das despesas contribuiu para o crescimento da receita líquida e do EBITDA no último ano



Plano Vero ESG

O compromisso com o desenvolvimento sustentável e com a ética sempre foi um pilar da nossa estratégia de crescimento e expansão dos negócios pelo interior do Brasil. Por isso, desde o início da nossa trajetória, uma das prioridades em nossa governança é a estruturação e consolidação de sistemas e ferramentas de gestão para os aspectos ESG¹.

Em 2022, alcançamos um patamar ainda mais elevado nessa frente de gestão com a definição do **Plano Vero ESG**. Essa plataforma estabelece metas de longo prazo que direcionam nosso negócio para contribuir, em conjunto com a geração de valor financeiro, para o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

O Plano Vero ESG, aprovado pelo Conselho de Administração, está organizado em 3 pilares, 5 objetivos e 12 metas a serem alcançadas até 2030. Para isso, estabelecemos submetas intermediárias anuais endereçadas às diretorias e gerências responsáveis pela execução dos planos de ação mapeados em cada um dos pilares.

1. Sigla em inglês que se refere à metodologia e às práticas para gestão dos riscos e oportunidades relacionados a impactos ambientais (Environmental), sociais (Social) e de governança corporativa (Governance).

Para impulsionar e fortalecer o Plano, as submetas anuais passaram a fazer parte dos critérios de definição do montante de remuneração variável (PLR) dos líderes e de suas equipes. Quatro metas, inclusive, compõem a remuneração do CEO em 2023: equidade de gênero na liderança, uso de energias renováveis, doação de pacotes de dados a escolas públicas e reutilização de equipamentos eletrônicos.

O acompanhamento da implantação das ações e projetos previstos será realizado pelo Squad ESG, grupo de trabalho multidisciplinar do qual participam líderes de diferentes áreas da companhia, estruturado em 2022. O monitoramento da evolução dos indicadores de sustentabilidade, mapeados para medir nossa evolução nos temas estratégicos, está sob a responsabilidade da Gerência de Relações Institucionais e ESG.



Melhor para o mundo

Os 17 ODS foram propostos em 2015 pela Organização das Nações Unidas (ONU) na Agenda 2030, da qual o Brasil é signatário. O propósito é engajar os governos, sociedade civil e empresas dos países-membros a atuarem em prol da redução da miséria e das desigualdades, da preservação ambiental e do combate à corrupção e à violência.

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



Nosso Plano ESG

Pilares

Compromissos

Promover a economia circular e o reaproveitamento de resíduos

Reduzir a pegada de carbono das operações

Promover um ambiente de trabalho diverso, inclusivo e com igualdade de gênero

Fortalecer a cultura de segurança e promover a saúde física e mental das pessoas

Promover a educação, a conectividade e a qualificação profissional das comunidades

Garantir um patamar de excelência na proteção de dados e na gestão de *compliance*



Jornada ESG

O Plano Vero ESG é resultado de um amplo programa de avaliação do nosso modelo de negócio, reflexão dos impactos e oportunidades na agenda de sustentabilidade e evolução da governança corporativa.

Em 2021, realizamos o **Diagnóstico de Sustentabilidade** para avaliar as políticas e os processos da Vero relacionados a aspectos ESG. Esse *assessment* permitiu a identificação das frentes prioritárias para a evolução da gestão e a definição da ambição do nível de maturidade da governança, considerando uma escala de cinco estágios.

No segundo semestre de 2021, estabelecemos a **Matriz de Materialidade** para os temas ESG. Seguindo os princípios e diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), mapeamos os temas mais relevantes para gerenciar riscos e impactos, comunicar nosso desempenho e buscar oportunidades de melhoria.

Saiba mais sobre a Matriz de Materialidade na página 26.

No primeiro semestre de 2022, construímos nossa **Política de Sustentabilidade**. O documento, aprovado pelo Conselho de Administração, formaliza nosso compromisso corporativo com a construção de um negócio que promove o desenvolvimento sustentável e a geração de impactos positivos para todos os *stakeholders* e assegura o respeito aos direitos humanos, a conservação ambiental, a ética e a integridade.

Saiba +

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



A partir dessa base matricial, demos a largada para a construção do **Plano Vero ESG**. O processo foi liderado pelo Squad ESG, formado inicialmente por 11 líderes que direcionaram a discussão e a construção das nossas metas. O grupo realizou, por meio de reuniões e workshops conduzidos por seis comissões temáticas, a avaliação de *benchmarks* setoriais e a incorporação das diretrizes de *ratings* e índices de sustentabilidade nacionais e internacionais (como CDP, ISE, DJSI e outros).

Um dos principais aspectos que consideramos para a construção das metas foi o potencial de contribuição dos nossos projetos e iniciativas

para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Assim, podemos investir em projetos, inovações e produtos que tenham conexão direta com o alcance das metas firmadas pelo Brasil no contexto da Agenda 2030.

Com esse estudo, identificamos 11 ODS considerados prioritários. Até 2030, buscaremos monitorar e mensurar a transformação impulsionada pelas ações e pelos projetos previstos no Plano Vero ESG para a materialização de metas e objetivos relacionados principalmente a esses compromissos.



1. Diagnóstico de Sustentabilidade

2. Matriz de Materialidade

6 temas materiais

1.380 stakeholders engajados

12 entrevistas qualitativas

3. Política de Sustentabilidade

4. Plano Vero ESG

11 lideranças no Squad ESG

6 comissões temáticas

31 participantes nas comissões

14 workshops

250 horas dedicadas

11 ODS priorizados



Matriz de Materialidade

A Matriz de Materialidade é uma ferramenta que permite identificar e priorizar os temas mais relevantes para a gestão e prestação de contas da sustentabilidade corporativa. Em 2022, conduzimos nosso primeiro estudo com o objetivo de aprofundar o entendimento sobre as expectativas dos *stakeholders* e as demandas da sociedade sobre os impactos relacionados ao nosso modelo de negócio.

Nesse trabalho, mapeamos os potenciais impactos a partir de referenciais de mercado (GRI, SASB, CDP, TCFD, Pacto

Global e outros) e *benchmarks* com outras empresas do setor de telecom.

Em conjunto, elencamos e priorizamos nossos públicos, por meio de uma avaliação multidisciplinar das lideranças, a fim de direcionar a realização de entrevistas qualitativas e estruturadas. Também divulgamos uma pesquisa on-line, aberta a todos os interessados, para a priorização de tópicos ESG e o envio de comentários e sugestões. Ao todo, 1.380 pessoas participaram – entre colaboradores, clientes, fornecedores, agentes reguladores,

acionistas, instituições financeiras, ONGs, universidades, centros de pesquisa e imprensa.

Na fase final, reunimos os dados e informações apurados de análises e pesquisas para consolidar os aspectos e tópicos ESG e estruturar os temas da Matriz de Materialidade. Nessa etapa, consideramos a magnitude dos potenciais impactos (positivos e negativos) e a expectativa dos *stakeholders* para estabelecer os 6 temas materiais e 7 temas emergentes.



Os **temas materiais** definem o escopo e a abrangência dos indicadores e conteúdos que apresentamos em nossa prestação de contas anual – o Relatório Anual ESG. A Matriz de Materialidade, com seus

13 temas,

contribui para o estabelecimento de planos de ação e identificação de melhorias em nossos processos e práticas.

Os interessados podem encaminhar mensagens para contribuir no aprimoramento do nosso Relatório para o e-mail institucional@verointernet.com.br

Nossos temas materiais

Infográfico interativo

Esta página foi desenvolvida com interatividade. Para acessar os conteúdos, **clique nos Temas Materiais**. Para voltar à tela inicial do infográfico interativo, clique no botão cinza no canto inferior esquerdo da página.



Temas emergentes

Os temas emergentes são monitorados e observados pela nossa gestão, podendo ser incluídos no escopo de relato se houver mudanças que ampliem a magnitude ou a relevância dos potenciais impactos mapeados.

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

Gestão ambiental

A gente quer gerar resultados duradouros, expandir as oportunidades e a conectividade hoje e no futuro, cuidando também do planeta em que vivemos. Esse compromisso está presente no nosso Plano Vero ESG com metas para os temas de resíduos e energia renovável.



Eu quero é mais!

Até 2030



Reutilizar ou reaproveitar **100% dos equipamentos** recolhidos de clientes

Reduzir a destinação de resíduos sólidos para aterro ou incineração para no **máximo 5%** do volume gerado

Descartar **90% dos resíduos** via parceiros locais

Alcançar **100% de energia elétrica** consumida na companhia sendo oriunda de fontes renováveis

Resíduos

Os modems de internet que instalamos nas casas e estabelecimentos comerciais de nossos clientes têm uma vida útil de anos quando bem cuidados e revisados. Por isso, contamos com um programa de recuperação e reaproveitamento de equipamentos de clientes. Uma vez recolhidos e avaliados em uma triagem, esses modems podem retornar para a nossa rede com a mesma qualidade, evitando a necessidade de descartá-los. Essa gestão também evita a aquisição de novos equipamentos e contribui para a eficiência operacional.

Aumentar o percentual de equipamentos reutilizados é uma de nossas metas corporativas desde 2021. No último ano, com a consolidação do Plano Vero ESG, fomos ainda mais ambiciosos. Até 2030, todos os equipamentos serão tratados em uma lógica de economia circular: o que não puder ser reaproveitado na operação será destinado para reciclagem, pesquisa e ensino, zerando a geração desses resíduos eletroeletrônicos. Em 2022, mais de 37 mil modems foram reaproveitados, o equivalente a 30,3% do total do *churn*.

Outra categoria importante de resíduos eletroeletrônicos são os cabos de fibra óptica em nossa rede. Nessa frente, avançamos ao longo do ano para criar uma cultura entre as equipes e estabelecer os processos de controle, coleta e destinação. Cada material retirado dos Centros de Distribuição (CDs) pelos técnicos é registrado em sistema, e a devolução de sobras é obrigatória a cada nova retirada. Espaços dedicados para armazenar temporariamente os estoques foram definidos nos CDs. O resultado é uma operação mais limpa, organizada e com menos impacto ambiental.

Sabemos que nossa gestão de resíduos ainda demanda muito da nossa capacidade de aprender e empreender. Em 2023, nosso foco será engajar a cadeia de valor, especialmente nossos clientes e parceiros de destinação de resíduos. Para isso, prevemos campanhas sobre a importância de devolver equipamentos em caso de cancelamento do contrato e a elaboração de processos de logística reversa em parceria com os fornecedores de cabos.



Os desafios à frente também envolvem a melhoria de controles e a otimização dos métodos de destinação dos resíduos. Atualmente, contabilizamos apenas os resíduos de operação, que somaram 87,4 toneladas em 2022 e foram 100% destinados para incineração. Para alcançar nossa ambição, vamos melhorar o monitoramento dos resíduos gerados nas lojas, escritórios e *call center* e buscar parceiros para o envio desses materiais para reciclagem.

Em 2022:

37 mil
modems reaproveitados

87,4 toneladas
de resíduos gerados e
destinados



Energia e emissões

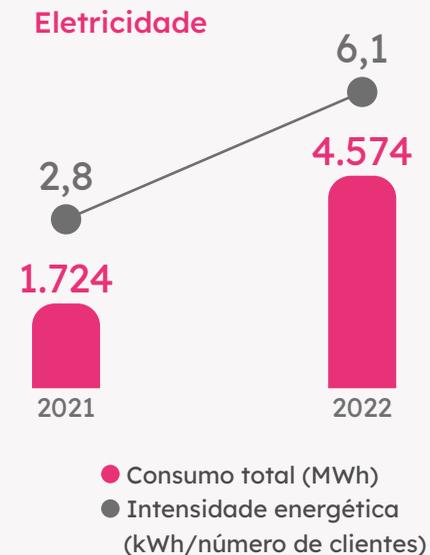
Estamos conectados à demanda urgente da sociedade por reduzir as emissões de gases de efeito estufa (GEE) e mitigar o aquecimento global. No nosso modelo de negócios, as duas principais maneiras de contribuir para esse esforço são a ampliação de fontes renováveis e a eficiência energética das operações.

Os servidores, *data centers* e pontos de presença (POPs) da nossa rede demandam grande quantidade de eletricidade para operar 24 horas por dia. Em 2022, o consumo de eletricidade nas operações totalizou 16,5 mil GJ, um aumento de 165% em relação a 2021, quando conseguimos apurar apenas

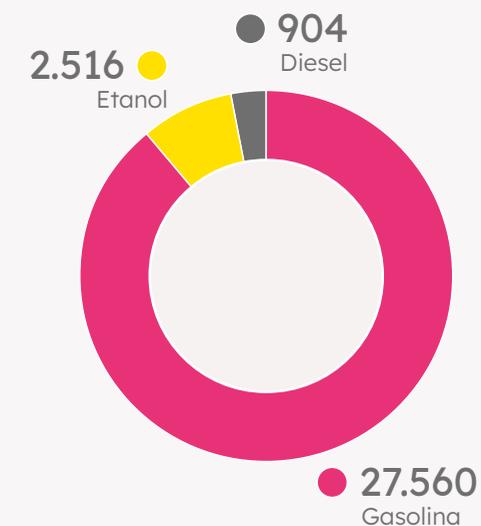
o consumo das nossas atividades em Minas Gerais. O crescimento da Vero e a ampliação do escopo de monitoramento também afetaram nossa intensidade energética.

A utilização de combustíveis em nossa frota, que cresce proporcionalmente ao aumento da infraestrutura e do número de clientes atendidos, também contribui para a emissão de GEE nas atividades. Em 2022, iniciamos o acompanhamento desse consumo para, no futuro, buscar alternativas renováveis que minimizem nosso impacto ambiental.

Promovemos iniciativas para reduzir nossa pegada ambiental, otimizando o consumo de energia elétrica na rede e de combustíveis na frota



Energia gerada pelo consumo de combustíveis em 2022 (GJ)





Outro desafio importante para melhorar nossa gestão ambiental é a elaboração do inventário de emissões de GEE da Vero. Atualmente, participamos de um levantamento anual de pegada de carbono conduzido pela Vinci Partners, que nos dá uma estimativa das emissões relacionadas às nossas atividades, e realizamos cálculos e controles internos periódicos com base na ferramenta de cálculo do Programa Brasileiro GHG Protocol.

Em 2022, nosso monitoramento indicou uma elevação de 69% das nossas emissões relacionadas ao consumo de combustível na frota (escopo 1), proporcional ao aumento do número de veículos – 73% a mais de veículos de passageiros, 50% de picapes e vans e 100% de caminhões. Além disso, as emissões médias por veículo mantiveram-se equivalentes (571 kgCO₂e em 2021 e 582 kgCO₂e em 2022).

Em relação à aquisição de energia elétrica (escopo 2), identificamos uma diminuição de

11%. Esse resultado foi alcançado mesmo com a incorporação societária de novas empresas em Santa Catarina, no Paraná e no Rio Grande do Sul, porque a matriz elétrica brasileira no último ano demandou menos de geradoras termelétricas, reduzindo o fator de emissões do Sistema Interligado Nacional (SIN) associado ao escopo 2. É importante ressaltar que o consumo médio de energia por equipamentos e infraestruturas (*data centers* e POPs) não apresentou aumento significativo.

Com o intuito de mitigar as emissões de gases de efeito estufa, bem como o aumento decorrente da expansão orgânica e inorgânica das operações, estamos desenvolvendo um projeto para adoção de energias renováveis de baixo carbono. Essa iniciativa decorre dos objetivos do Plano 2030, que tem como meta garantir que 100% do suprimento energético seja oriundo de fontes renováveis até 2030.

A primeira fase dessa transição ocorrerá por meio de soluções de geração distribuída (fonte fotovoltaica). A estimativa é que, com essa solução, 52% do total da energia que consumimos seja gerado a partir de painéis solares. O fornecimento de energia em geração distribuída tem início previsto para o final do primeiro semestre de 2023, em conjunto com monitoramentos contínuos das emissões de GEE.

Emissões de GEE (tCO₂e)*

	2022	2021
Escopo 1	1.499	883
Escopo 2	193	218
Total	1.693	1.101

**Dados calculados conforme ferramenta de cálculo do Programa Brasileiro GHG Protocol. Os dados históricos foram reapresentados por revisão da metodologia de cálculo, que foi aplicada de forma retroativa a fim de permitir comparações entre os períodos.*

Desenvolvimento **social**

O mundo da Vero é digital e totalmente feito para que as pessoas possam crescer e se desenvolver. Por isso, com o Plano Vero ESG, estabelecemos metas para que as relações com colaboradores, prestadores de serviços e comunidades nos municípios de atuação sejam ainda mais diversas, inclusivas, conectadas e saudáveis.



Eu quero é mais!

Até 2030



Alcançar **40% de mulheres** em posições de liderança

Reduzir a taxa de absenteísmo para no **máximo 2%**

Reduzir em 20% a frequência e a gravidade de acidentes

Manter o patamar de **zero acidente fatal**



Até 2030



Oferecer **500 bolsas de estudo** para ensino em telecomunicações

Beneficiar **300 instituições de saúde ou de ensino fundamental** com doações de pacotes de dados



Incentivar a educação e a conectividade por meio do investimento social e de ações de voluntariado

Gestão dos talentos

Nossa equipe de colaboradores, distribuída pelas regiões Sul e Sudeste, materializa o nosso propósito de conectar cada vez mais clientes ao mundo de conhecimento e entretenimento que oferecemos. Na gestão dessas pessoas, nosso objetivo é formar equipes no mais alto nível de capacitação e qualificação e capazes de praticar, em um atendimento humanizado, todos os valores do mundo Vero.

Para isso, integramos diferentes programas e ações relacionadas às diversas frentes de gestão dos colaboradores. Assim, estamos sempre atentos e buscando melhorar em frentes como clima organizacional, avaliação e reconhecimento dos talentos profissionais, respeito à diversidade e à individualidade, qualificação técnica, remuneração e benefícios, saúde e segurança, comunicação interna, entre outros aspectos da nossa cultura.

Para avaliar a qualidade da gestão que realizamos sobre a nossa equipe, conduzimos anualmente um ciclo de pesquisas sobre o clima organizacional. Utilizamos as ferramentas da consultoria Great Place to Work (GPTW), reconhecida como uma das melhores práticas para esse tipo de análise e identificação de oportunidades de melhoria.

A partir dos resultados da pesquisa de clima organizacional, traçamos rotas de desenvolvimento e aprimoramento dos nossos processos e ferramentas. A execução dos planos de ação é acompanhada pelos Guardiões do Clima, um grupo de colaboradores imbuído do propósito de assegurar a padronização das nossas iniciativas em todas as regiões nas quais atuamos.



Em 2022, pelo segundo ano consecutivo, recebemos a

certificação da GPTW

por nossas boas práticas em gestão de pessoas.

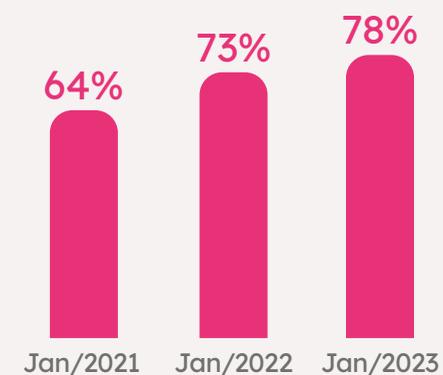
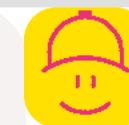
Atingimos um patamar de

78% de aprovação

geral, com uma participação de 64% do total de colaboradores no questionário de avaliação.



Evolução da nota de pesquisa de clima



Treinamentos

A contínua qualificação técnica e comportamental dos nossos colaboradores é uma prioridade para que possamos oferecer aos clientes a melhor experiência. A Universidade Vero, lançada em 2021 e ampliada no último ano, é a plataforma que reúne os cursos e conteúdos voltados para o desenvolvimento das equipes.

Com foco na liderança, realizamos o Programa de Formação de Coordenadores e Gerentes, com 34 participantes, e o Programa de Formação de Supervisores, com 25 inscitos. Nessas iniciativas, buscamos fortalecer a visão estratégica dos profissionais, para que o desenvolvimento das equipes ocorra sempre em sintonia com a busca pelos objetivos traçados no plano de negócios da companhia.

Até o final de 2022, mais de 300 colaboradores já haviam participado das turmas de aprendizado com os Mestres da Conexão

A Universidade Vero possui as seguintes frentes de treinamento:



Treina Vero Digital

Plataforma on-line que reúne os cursos e conteúdos voltados para o desenvolvimento das equipes. Nesse universo, disponibilizamos mais de 200 cursos, que totalizam 400 horas de treinamento.



Mestres da Conexão

Treinamentos multidisciplinares, nos quais os próprios colaboradores atuam como multiplicadores de conhecimento. Uma das principais vantagens é que esses instrutores possuem experiência prática nas diferentes áreas e, assim, conseguem transmitir as informações de forma mais ágil e fácil para os participantes.



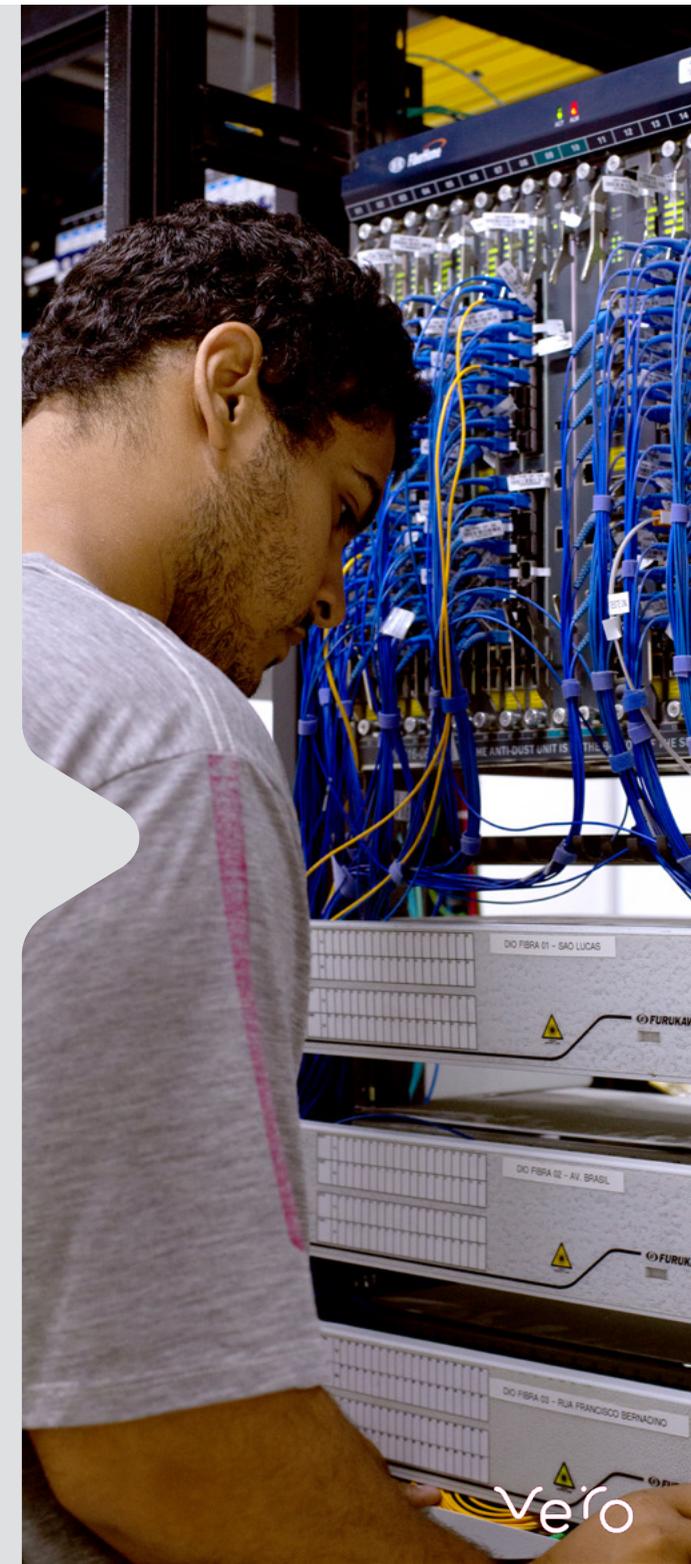
Trilhas de Liderança

Conjunto de treinamentos específicos voltados para aprimorar e desenvolver as competências de gestão.



Treinamentos Técnicos

Capacitações aplicadas presencialmente focadas nas equipes que têm contato direto com nossos clientes (atendentes, consultores e técnicos de campo). São abordados os mais diversos assuntos técnicos, sobre produtos e comportamentais.





Outro projeto de destaque em 2022 é o **Programa Evoluir**, que contou com 19 convidados. A iniciativa foi direcionada para colaboradores que, a partir das avaliações de desempenho anuais, foram identificados como potenciais sucessores para posições estratégicas de liderança. Os 10 módulos de treinamento, totalizando 20 horas de capacitação, foram conduzidos internamente pelas próprias gerências, ampliando nossa capacidade de desenvolver e reter os talentos.

A maior parte da nossa grade de treinamentos (cerca de 88% das horas totais) é dedicada a temas de saúde e segurança do trabalho. Por meio dessas iniciativas, asseguramos a capacitação e o atendimento às diretrizes e aos requisitos das Normas Regulamentadoras aplicáveis às nossas operações, em especial a NR-6 (EPIs), a NR-10 (serviços em eletricidade) e a NR-35 (trabalho em altura).



50,3 mil

horas de treinamento oferecidas em 2022

19,6 horas

é a média de treinamento por colaborador

93%

dos treinamentos são direcionados para as equipes técnicas (operações, SAC, retenção, suporte e vendas)

Remuneração e benefícios

No novo momento da nossa companhia, um dos maiores esforços de 2022 esteve direcionado para a harmonização de cargos, salários e benefícios em todas as regiões nas quais atuamos. O crescimento das operações e a aquisição de novas empresas haviam proporcionado diferenças entre as regionais, todas agora integradas ao modelo Vero.

Nossa política de remuneração estabelece, além dos cargos e salários, as regras e critérios para transferências e promoções de colaboradores para novos cargos. Para as posições de entrada na Vero, a remuneração fixa inicial é estabelecida pelos acordos coletivos de trabalho firmados com os sindicatos locais que representam cada categoria profissional. No fim de 2022, 18,8% dos colaboradores tinham sua remuneração atrelada ao salário mínimo estabelecido pela legislação brasileira. O menor salário pago pela Vero em 2022 foi 9% maior que esse patamar, sem nenhuma distinção de gênero.

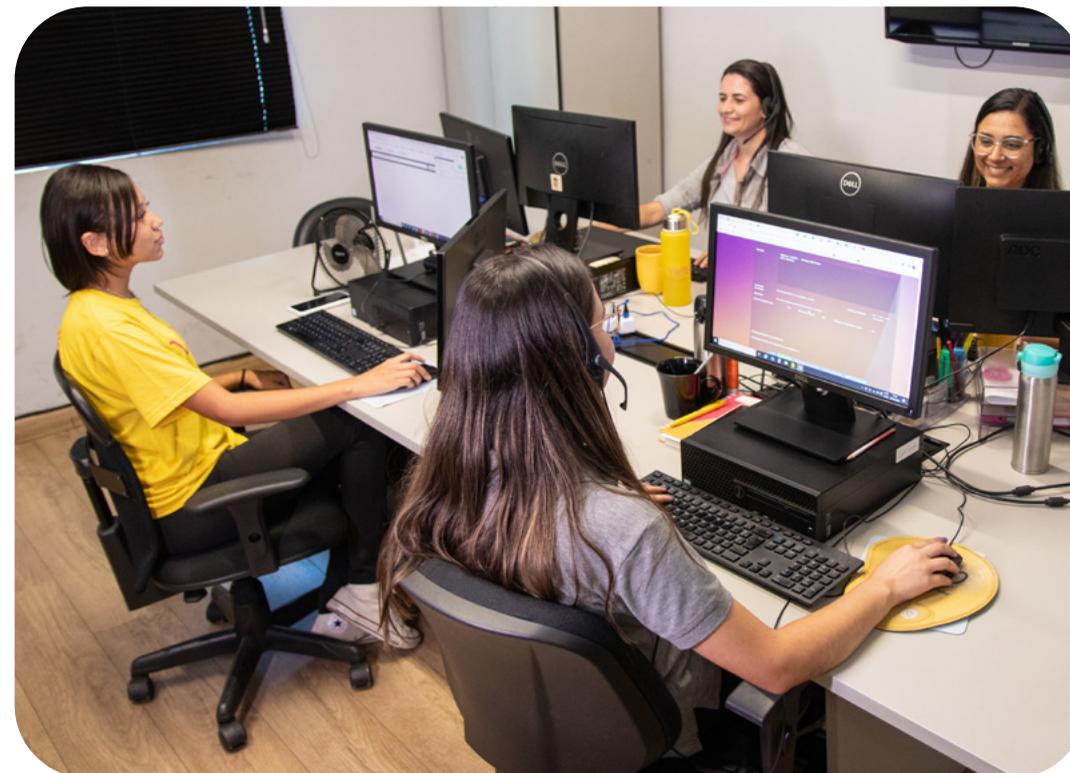
A partir desse piso, todas as promoções e aumentos salariais por mérito são avaliados e decididos em conjunto com as áreas de negócio, passando por um comitê de aprovação e pelo diretor responsável. O mesmo processo é aplicável para os executivos da

Diretoria, sob a aprovação do presidente do Conselho de Administração.

Além da remuneração fixa, 100% dos nossos colaboradores têm direito à remuneração variável anual. Essa prática tem o objetivo de estimular a cultura orientada para resultados e o alcance de metas, estabelecidas para diretores e gerentes e compartilhadas com as equipes.

Os montantes atribuídos no âmbito da remuneração variável variam conforme avaliações sobre o desempenho do colaborador, considerando critérios objetivos (cumprimento das metas) e subjetivos (percepção de superiores, pares e subordinados). Esse processo de avaliação de desempenho, conduzido anualmente, inclui a realização de comitês de calibragem para identificação de oportunidades de melhoria de cada líder avaliado.

Também oferecemos a todos os colaboradores um pacote de benefícios voltado para a promoção do bem-estar e da qualidade de vida. Entre eles estão assistência médica extensiva, assistência odontológica, seguro de vida, vale-refeição, vale-alimentação, auxílio-creche e outros tipos de auxílio.



Ao longo de 2022, promovemos a harmonização de cargos, salários e benefícios em todas as regiões nas quais atuamos

Saúde e segurança

As ações que realizamos em 2022, coordenadas pela gerência de Saúde e Segurança (SSO), tiveram como foco a conscientização das nossas equipes para a importância da avaliação e eliminação dos riscos no ambiente de trabalho antes de iniciar as atividades. Entre essas iniciativas estão a 2ª SIPAT Vero, que abordou de forma didática a importância da direção defensiva, noções de combate a incêndio e preservação da saúde mental, entre outros temas.

Outra importante iniciativa pôde ser apreciada com os encontros do Café Com Segurança, em que são abordadas situações reais de riscos e medidas de prevenção no dia a dia das equipes operacionais. Além disso, mais de 580 intervenções para adequação de trabalho seguro ou cumprimento de legislação trabalhista por meio do Informe de Condição foram realizadas pelos técnicos de segurança nas inspeções de rotina nos estabelecimentos da Vero e em equipes de trabalho.

A digitalização também nos ajuda a criar um ambiente de trabalho mais seguro. Criamos um aplicativo utilizado pelas equipes de campo para fazer as Análises de Risco das atividades operacionais, dando

“Cuidar um do outro”

é um dos valores que **fazem parte do mundo Vero**. Por isso, **trabalhamos continuamente para promover a segurança, o bem-estar e a saúde das pessoas que trabalham para conectar nossos clientes, fortalecendo uma cultura de percepção de riscos e valorização da vida.**

mais agilidade à avaliação dos cenários e ao apontamento das informações.

Além do cuidado no dia a dia profissional, incentivamos nossos colaboradores a terem uma melhor qualidade de vida, com hábitos mais saudáveis e promoção da saúde. Por meio de campanhas educativas, como a do Outubro Rosa e a do Novembro Azul, incentivamos a prevenção e o diagnóstico precoce do câncer de mama e de próstata. Oferecemos, ainda, o acesso a academias de ginástica como um dos itens no pacote de benefícios.





Pela natureza das atividades executadas pelas nossas equipes operacionais, majoritariamente voltadas para a instalação e manutenção de redes de fibra óptica, os riscos potenciais estão relacionados ao trabalho em altura e à proximidade com redes de energia elétrica. Por isso, tanto os nossos colaboradores quanto prestadores de serviços só podem atuar se estiverem treinados de acordo com as diretrizes da NR-6 (EPIs), NR-10 (serviços em eletricidade) e NR-35 (trabalho em altura), observando a aplicação de reciclagens em período bienal conforme exigência legal. Além disso, vêm sendo estabelecidos requisitos complementares na formação desses profissionais, como treinamento sobre o procedimento de segurança em instalação, percepção de riscos e direção defensiva.

Em 2022, com a integração de novas empresas e o crescimento orgânico da companhia, houve aumento no número de horas trabalhadas (+28,8%), o que impactou a performance dos indicadores de SSO. O número de acidentes cresceu em relação ao ano anterior, elevando as taxas de frequência e de gravidade.

A redução desses indicadores em 20% é uma das metas que estabelecemos no Plano Vero ESG para serem alcançadas até 2030. O fortalecimento das ações de conscientização e controle permitirá a melhora do cenário nos próximos anos. Já a taxa de absenteísmo manteve-se abaixo do patamar de 2%, conforme a meta que estabelecemos no Plano Vero ESG.

Indicadores de segurança do trabalho para colaboradores¹

	2022	2021
Quantidade de horas-homem trabalhadas (HHT)	5.870.207	4.556.860
Número de acidentes registráveis (com e sem afastamento)	46	29
Número de acidentes com afastamento	32	nd
Número de acidentes com mais de 15 dias de afastamento (consequência grave)	5	4
Número de acidentes fatais	0	0
Número de dias perdidos ou debitados	628	nd
Taxa de frequência de acidentes registráveis (TF) ²	7,84	6,36
Taxa de frequência de acidentes com afastamento (TFCA) ²	5,45	nd
Taxa de frequência de acidentes com consequência grave ²	0,85	0,88
Taxa de frequência de acidentes fatais ²	0,00	0,00
Taxa de gravidade de acidentes (TG) ³	106,98	81,42
Taxa de absenteísmo	1,6%	nd

1. A companhia não possui monitoramento dos dados de segurança de terceiros.

2. As taxas de frequência são calculadas sobre o fator de 1 milhão de horas-homem trabalhadas e abrangem todas as ocorrências que levaram ao registro de Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT).

3. A taxa de gravidade é calculada sobre o fator de 1 milhão de horas-homem trabalhadas e considera os dias corridos de afastamento.

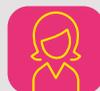
Diversidade e inclusão

O mundo da Vero é para todos e nele cabe todo mundo, do jeito que cada um é. Queremos que o crescimento da nossa companhia seja uma oportunidade para que cada vez mais pessoas possam crescer e se desenvolver profissionalmente, sem nenhuma distinção de gênero, raça, religião, orientação sexual ou qualquer outro tipo de característica importante para a individualidade.

A promoção de um ambiente de trabalho diverso, inclusivo e com igualdade de gênero é um dos objetivos que pretendemos alcançar com o Plano Vero ESG. Porque sabemos que a diversidade de ideias é o que nos impulsiona em direção à inovação, à qualidade e ao aumento da eficiência em tudo o que fazemos.

Em nossa companhia, as mulheres representam aproximadamente 39% do total de colaboradores. Nas posições de liderança (supervisão, coordenação, gerência e diretoria), elas são quase 31% – até 2030, pretendemos elevar esse índice de líderes para 40%.

Para isso, temos trabalhado para alcançar maior igualdade entre os gêneros nas posições operacionais, possibilitando que as mulheres também desenvolvam as competências necessárias para liderar as equipes. Em 2022, nossa primeira equipe técnica formada exclusivamente por mulheres foi montada e começou a desempenhar suas atividades – um marco importante para a nossa jornada.



39%

é a representatividade das mulheres em nosso quadro de colaboradores

31%

das posições de liderança são ocupadas por mulheres



Criamos ainda o Conecta Mulher, uma iniciativa de formação básica em telecomunicações exclusiva para mulheres das comunidades nos municípios em que atuamos. A ação será aprimorada e fortalecida em 2023 para permitir maior inclusão feminina em nosso setor.

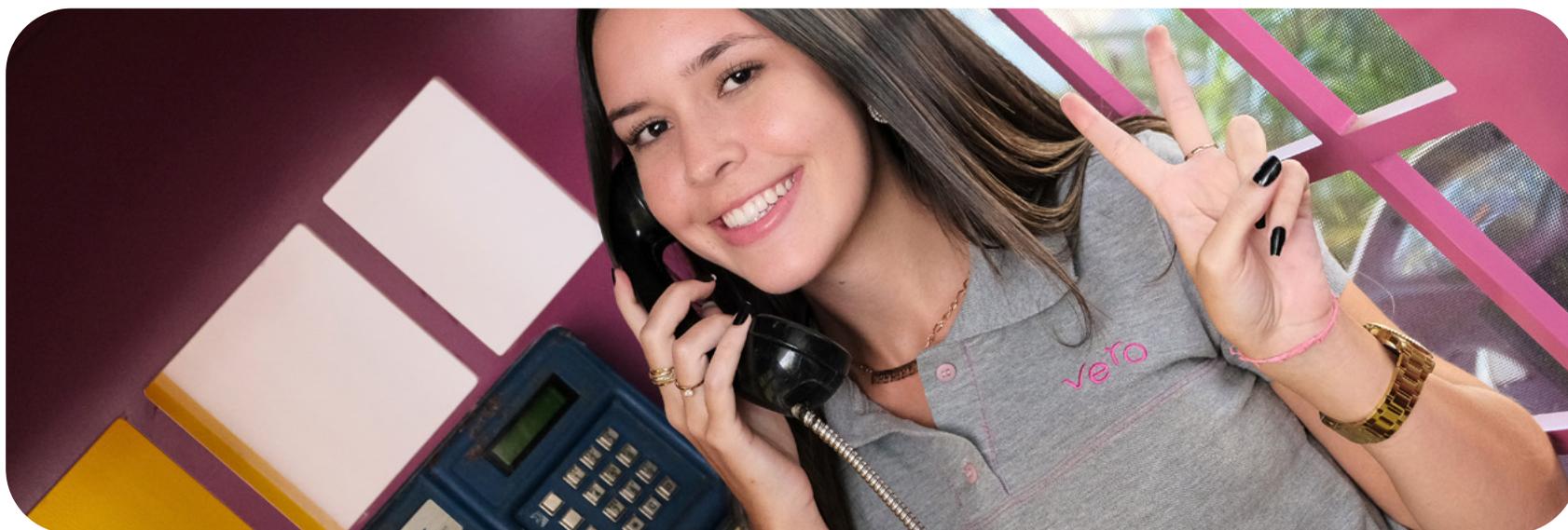
Também acompanhamos o perfil demográfico da nossa equipe conforme a autodeclaração de cor ou raça realizada pelos colaboradores. Em 2022, o percentual de colaboradores que se identificaram como pretos e pardos foi de 19%, ante 12% no ano anterior.

Nosso Programa Aprendiz Vero é outra alavanca para a promoção da diversidade. Contamos com 57 jovens que, ao atuarem em

atividades de apoio às áreas administrativas e operacionais, começam a desenvolver novas competências importantes para o crescimento pessoal e profissional.

Com um olhar mais detalhado para o tema da diversidade e da inclusão, estruturamos ainda um programa específico para orientar a seleção, contratação e integração de pessoas com deficiência física (PCDs) em nossa companhia. Todas as nossas vagas abertas aceitam inscrições de PCDs, pois a condição física do candidato nunca é um critério de desqualificação. Ainda assim, trabalharemos em parceria com instituições especializadas para que esse público também tenha maior representatividade na Vero nos próximos anos.

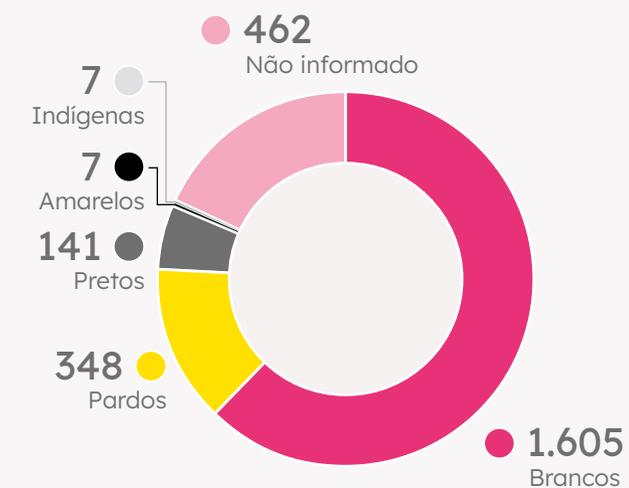
A diversidade de gênero, raça e faixa etária e a inclusão de grupos minorizados estão entre as prioridades na gestão de nossas equipes



Colaboradores por gênero



Colaboradores por raça em 2022 (autodeclarada)



Comunidades

Presentes em mais de 200 cidades do interior do Brasil, temos a oportunidade de contribuir para o desenvolvimento da educação, da qualificação técnica e da conectividade das comunidades locais. A internet é uma ferramenta poderosa para fortalecer o conhecimento e a cidadania, na busca por soluções para os desafios sociais do Brasil.

Em 2022, com o Plano Vero ESG, estabelecemos uma estratégia para a mobilização de recursos financeiros e engajamento das pessoas em benefício do desenvolvimento social. Em parceria com o **Instituto Escola Conectada**, mapeamos nove instituições públicas de ensino para a doação de pacotes de dados que ajudarão os alunos a ampliar o universo de conhecimento e suas competências cognitivas. Até 2030, nossa meta é beneficiar pelo menos 300 instituições de ensino e de saúde com esse tipo de ação.

Ainda no último ano, destinamos um total de R\$ 178 mil para apoiar **quatro projetos** sociais voltados para o incentivo ao esporte e à cultura, a proteção da infância e da adolescência e o atendimento a idosos. Os recursos são originados de leis de incentivo fiscal federais e estaduais.

Seguimos, ainda, com o apoio através de recurso próprio ao **Instituto Órizon**, que promove apoio financeiro e de gestão para capacitar ONGs que desenvolvem projetos sociais voltados à promoção da educação para jovens em situação de vulnerabilidade social. Ao longo de 2022, doamos R\$ 96 mil à instituição.

Nossa estratégia também abrange o engajamento dos colaboradores em ações de **voluntariado**, despertando a consciência social em nossa própria equipe. Realizamos nossa primeira Campanha do Agasalho de âmbito nacional, que arrecadou 2 mil peças de roupas doadas a instituições filantrópicas nos estados de Minas Gerais, Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul.

O final de 2022 foi marcado, ainda, pela **Semana do Voluntariado**. O evento reuniu 206 colaboradores voluntários em ações que beneficiaram 15 instituições parceiras, impactando positivamente cerca de 1,6 mil pessoas. As iniciativas de voluntariado foram realizadas em 12 municípios nos quais atuamos, somando 816 horas de dedicação.



O **Museu de Tecnologia de Ijuí** é uma das iniciativas do pilar social da Vero. O espaço cultural está localizado na loja da cidade de Ijuí (RS) e tem como objetivo preservar e apresentar a evolução da tecnologia ao longo dos anos, destacando seu impacto na sociedade e no desenvolvimento humano. Periodicamente, recebemos e guiamos visitas educativas de escolas e institutos técnicos no local.

Governança corporativa

O nosso jeito é transparente, de fazer o certo e contribuir para um ambiente melhor dentro e fora da companhia. O Plano Vero ESG também é assim, com a meta de alinhar nossos sistemas às melhores práticas de mercado.



Eu quero é mais!

Até 2030

Certificar os sistemas de *compliance* e proteção de dados



Programa de Integridade

A digitalização chegou ao nosso Programa de Integridade em 2022, trazendo mais agilidade, transparência e integração. No último ano, implementamos a plataforma BeCompliance, totalmente digital, que reúne *dashboards* e principais indicadores do Programa a um clique. A ferramenta também tem o potencial de integrar as diversas frentes de *compliance*, como o Canal de Ética. Esse avanço fortalecerá ainda mais esse traço da nossa cultura corporativa.

Cada colaborador que entra no nosso time é treinado, já na integração, para conhecer e aplicar o Código de Ética Vero e as outras políticas que norteiam o Programa de Integridade. Só em 2022, treinamos 1.776 pessoas, o equivalente a 69% do total de colaboradores no fim do período.

O Programa também abrange nosso Canal de Ética, gerenciado por um parceiro externo e acessível a todos os *stakeholders* para o recebimento de consultas e denúncias relacionadas ao tema. As manifestações podem ser feitas on-line ou por telefone e são tratadas com sigilo e confidencialidade. Além disso, quem acessar o Canal pode registrar uma queixa anônima. Os relatos são investigados

pela área de Compliance, que também define as medidas disciplinares no caso de denúncias procedentes, conforme previsto nas normativas internas.

Em 2022, o crescimento das equipes e o reforço nas ações de divulgação levaram a um aumento na quantidade de denúncias recebidas pelo Canal de Ética: de 11 para 64. Desse total, 50 foram consideradas procedentes após investigação, sendo uma delas relacionada a um caso de racismo. Não admitimos esse tipo de conduta e, pela gravidade do desvio, decidimos pelo desligamento do colaborador envolvido no caso. Não tivemos nenhum caso confirmado de corrupção, tampouco processos judiciais relacionados ao tema. Além disso, 30 consultas para orientação de conduta foram recebidas pelo Canal.

O avanço do Programa de Integridade é acompanhado pela alta liderança por meio do Comitê de Ética da Vero. O Comitê é formado por seis membros: o CEO, o diretor de Assuntos Corporativos, o gerente de Compliance, um integrante do Conselho de Administração e dois representantes das áreas de Gente & Gestão e Financeira.

1.776 pessoas

treinadas pelo Programa de Integridade, o equivalente a 69% do total de colaboradores em 2022

Código de Ética Vero

Política Anticorrupção e Antissuborno

Política de Ética e Integridade Corporativa

Canal de Ética

0800 400 3333
verointernet@legaletica.com.br

Clique e acesse



Vero



Proteção e privacidade de dados

A segurança das informações de nossos mais de 742 mil clientes, 2,5 mil colaboradores e 3 mil fornecedores é um compromisso fundamental para a gestão transparente dos negócios. Em 2022, a 1ª Semana de Proteção e Privacidade de Dados reforçou a relevância do tema com nosso time, oferecendo uma programação especial de palestras e conteúdos.

Também avançamos nas ações de adequação dos processos à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei nº 14.010/2020). O fortalecimento do nosso sistema de privacidade e proteção de dados, inclusive, faz parte do Plano Vero ESG, com a meta de certificação até 2030, alinhando nossa gestão às melhores práticas de mercado. Não identificamos nenhum caso relevante de violação de privacidade ou perda de dados de clientes em 2022.

Gestão de riscos

Antecipar o que pode sair diferente do planejado e comprometer os nossos resultados é o principal objetivo do modelo corporativo de gerenciamento de riscos da Vero, que vem sendo implementado desde 2021. No último ano, evoluímos com a revisão da nossa Política de Gestão de Riscos, revisada e aprovada pelo Conselho de Administração, e com o levantamento das 68 subcategorias de riscos aos quais a companhia está exposta.

A matriz de riscos corporativos, validada e revisada em 2022, reúne esses aspectos e serve de ponto de partida para a definição das medidas de mitigação e gestão de riscos. Com ela, temos clareza do potencial impacto dos fatores de risco mapeados em cinco categorias: cibernéticos, estratégicos, financeiros, operacionais e regulamentares. O desafio à frente é aprimorar os processos de mensuração, priorização e resposta aos riscos.

Para isso, definimos em nossa Política de Gestão de Riscos as diretrizes, 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. A equipe corporativa de Gestão de Riscos atua no suporte às demais áreas e na visão consolidada desse modelo de gestão, impulsionando a melhoria contínua e facilitando a supervisão de todo o processo pelo Conselho de Administração.

Nosso modelo de gestão também prevê a atuação da Auditoria Interna, área a ser estruturada com o papel de avaliar, de forma isenta e objetiva, a qualidade dos controles implementados e a eficácia do gerenciamento de riscos. Essa abordagem é conhecida como o modelo de três linhas, amplamente adotado nas empresas com melhores práticas e alinhado à metodologia COSO – ERM (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission – Enterprise Risk Management Framework).

Em 2022, direcionamos nosso foco para as duas primeiras linhas, sensibilizando as diversas áreas e amadurecendo os controles internos. Para os próximos anos, a expectativa é avançar na auditoria interna dos processos.

Estrutura de gerenciamento de riscos



Com base em nossa matriz de riscos, as diversas áreas da Vero atuam conforme o modelo de três linhas de defesa para a gestão e mitigação dos riscos

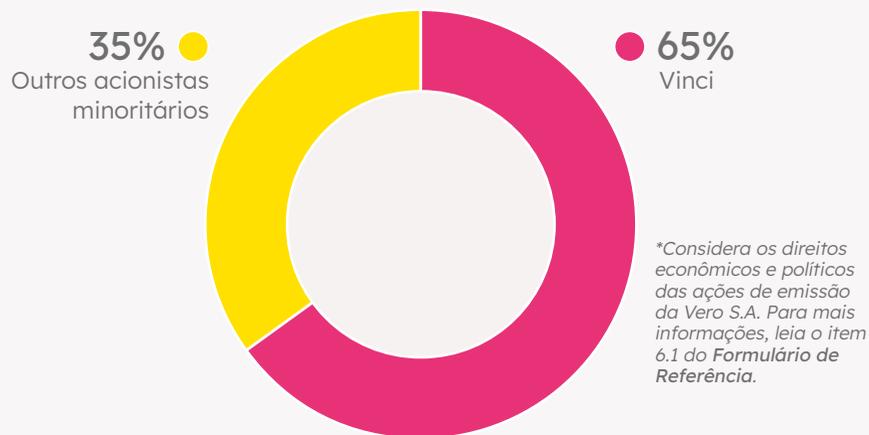
Estrutura e práticas de governança

A transparência e o compromisso com as melhores práticas norteiam a melhoria e evolução contínua da nossa governança corporativa. Nosso Conselho de Administração é a instância máxima de definição da estratégia de negócios e conta com o apoio de quatro Comitês de Assessoramento. Esses comitês, formados por membros do Conselho e da Diretoria, aprofundam a discussão dos diversos temas relacionados aos negócios para a tomada de decisão mais assertiva.

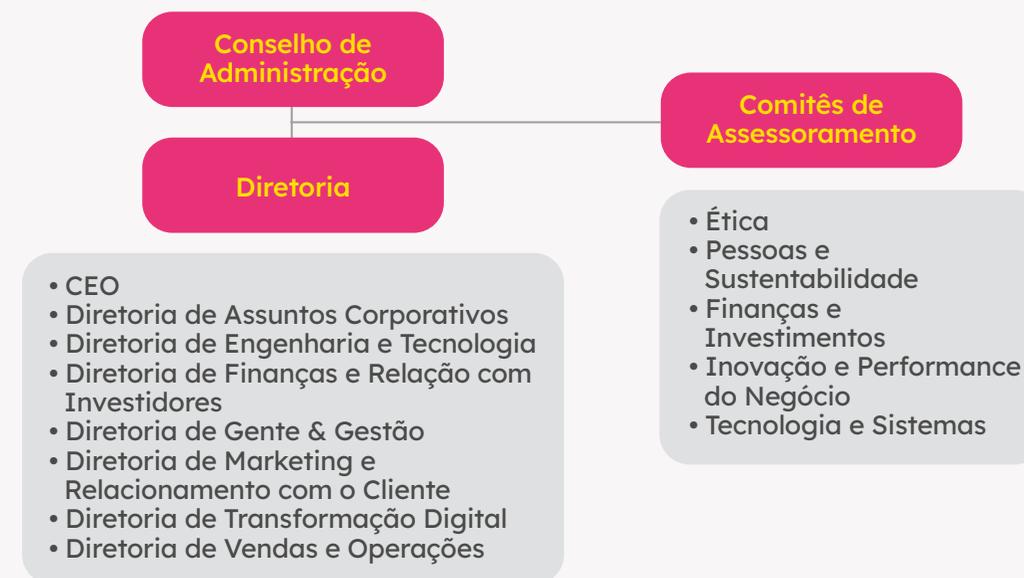
Atualmente, os membros do Conselho de Administração não são remunerados e foram indicados pelo acionista controlador, incluindo dois empreendedores especialistas do mercado e três representantes da Vinci Capital Partners. Nenhum deles acumula funções executivas na Vero.

O aprimoramento dos processos de remuneração, nomeação e seleção, avaliação de desempenho e outras práticas de governança está previsto nas nossas políticas e no Regimento Interno do Conselho de Administração. Porém, esses documentos têm sua vigência condicionada à listagem da Vero no Novo Mercado como empresa de capital aberto e, por isso, ainda não foram implementados completamente.

Composição acionária da Vero S.A.*



Estrutura de governança



Anexos do Relatório



Complemento dos conteúdos GRI

GRI 2-2, 2-3, 2-5 e 2-14 | Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização, Período de relato, frequência e ponto de contato, Verificação externa e Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade

Este é o primeiro Relatório Anual ESG da Vero em conformidade com as Normas GRI para Relato de Sustentabilidade. O documento abrange o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022 e foi aprovado pela Diretoria. As informações não foram submetidas a verificação externa. O escopo de entidades incluídas no relato é o mesmo adotado para as Demonstrações Financeiras da companhia, disponíveis no site de **Relacionamento com Investidores**.

GRI 2-8 | Trabalhadores que não são empregados

No encerramento de 2022, contávamos com 810 terceiros nas unidades da Vero. Esses profissionais são alocados conforme contratos de prestação de serviços firmados com nossos fornecedores, principalmente para atividades de vendas e atendimento via *call center*, serviços de recepção, limpeza e zeladoria, implantação de rede, tecnologia da informação e instalação de clientes.

GRI 2-7 e 2-30 | Empregados e Acordos de negociação coletiva

Quadro de colaboradores por gênero, região e jornada de trabalho*

		2022			2021		
		Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Sudeste	Período integral	868	564	1.432	nd	nd	nd
	Jornada parcial	16	26	42	nd	nd	nd
	Total	884	590	1.474	nd	nd	nd
Sul	Período integral	669	411	1.080	nd	nd	nd
	Jornada parcial	9	7	16	nd	nd	nd
	Total	678	418	1.096	nd	nd	nd
Total	Período integral	1.537	975	2.512	1.045	479	1.524
	Jornada parcial	25	33	58	135	192	327
	Total	1.562	1.008	2.570	1.180	671	1.851

*Dados apurados conforme folha de pagamento em 31/1 de cada ano. Nos dois anos, todos os colaboradores estavam cobertos por acordos coletivos de trabalho e atuavam com contratos por prazo indeterminado. Em 2021, contávamos também com 12 homens e 27 mulheres com contratos de prazo determinado.

GRI 2-19, 2-20 e 2-21 | Políticas de remuneração, Processo para determinação da remuneração e Proporção da remuneração total anual

A Política de Remuneração da Vero, aprovada em 2021 e disponível no site de **Relacionamento com Investidores**, determina as diretrizes da companhia para o tema, prezando pela melhoria de desempenho, valorização e retenção de talentos, alinhamento de interesses dos

administradores em relação à estratégia corporativa e competitividade com as práticas de mercado. Cabe ao Conselho de Administração a definição da remuneração de membros da Diretoria, dos Comitês de Assessoramento e do próprio Conselho de Administração. Essa remuneração pode ser composta por parcelas fixa e variável, benefícios e remuneração baseada em ações. Atualmente, os conselheiros não são

remunerados pelo exercício de suas funções na governança da Vero. Os membros da Diretoria, por sua vez, foram elegíveis à remuneração fixa e variável em 2022, que representaram 46% e 54%, respectivamente, da remuneração total da Diretoria no ano. Em 2022, o valor da maior remuneração total (fixa mais variável) foi equivalente a 37,84 vezes a média da remuneração total dos demais colaboradores da Vero.

GRI 2-27 | Conformidade com leis e regulamentos

Não tivemos nenhuma multa ou sanção não monetária significativa aplicada em 2022 ou paga em 2022 (referente a anos anteriores). São consideradas significativas as autuações com valor de multa superior a R\$ 500 mil ou cujas obrigações de fazer superem esse montante, nas esferas trabalhista, fiscal, tributária, ambiental, do direito do consumidor e regulatória.

GRI 2-28 | Participação em associações

Nosso envolvimento em entidades setoriais é fundamental para a troca de boas práticas, o desenvolvimento de estudos em conjunto via grupos de trabalho e a discussão de temas-chave para o desenvolvimento do setor de telecomunicações brasileiro. Entre as pautas de maior relevância ao longo do ano na agenda setorial, destacam-se questões de concorrência no mercado, compartilhamento de postes, assimetria regulatória, 5G e rede neutra. Somos associados a cinco entidades do setor: a TelComp, a Associação Brasileira de Provedores de Internet e Telecomunicações (Abrint), a Associação NEO, a Associação Brasileira dos Operadores de Telecomunicações e Provedores de Internet (Abramulti) e a Associação Brasileira de Internet (Abranet). Entre essas, merece destaque a TelComp, em que nosso CEO integra o Conselho de Administração da organização e nossos executivos são membros dos comitês temáticos tributário, regulatório de recursos humanos e de infraestrutura.

GRI 202-2 | Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local

Em 2022, 100% dos diretores e 48% dos gerentes em nossas operações haviam sido contratados localmente. Adotamos como premissa de contratação local quando o colaborador já reside no mesmo estado em que irá atuar pela companhia.

GRI 203-2 | Impactos econômicos indiretos significativos

O principal impacto econômico indireto do nosso modelo de negócios é a geração de renda, emprego, negócios e impostos por meio da conectividade. O acesso à internet possibilita modos de trabalho remoto e o empreendedorismo, por exemplo, que contribuem para a geração de empregos e a arrecadação de impostos em todas as regiões nas quais a Vero está presente. Não conseguimos ainda quantificar esse impacto econômico por meio de estudos de caso ou pesquisas diretamente aplicadas ao nosso contexto de operação.

GRI 205-2 | Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção

A divulgação de nossas diretrizes de conduta e combate à corrupção é feita de forma ampla no **site institucional** da Vero e por meio de campanhas específicas, alcançando 100% do público interno e todos os *stakeholders* da Vero. Não aplicamos treinamentos do Código de Ética para membros do Conselho de Administração, tampouco para parceiros de negócios e fornecedores. Para informações sobre a capacitação de colaboradores nas diretrizes de conduta e combate à corrupção, conheça mais sobre o nosso Programa de Integridade, na página 47.

GRI 206-1 | Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio

Tivemos um processo judicial relacionado a esse tema em 2022, encerrado no ano por meio de acordo entre as partes.

GRI 401-1 | Novas contratações e rotatividade de empregados

Número de contratações e desligamentos

	2022		2021	
	Contratados	Desligados	Contratados	Desligados
Por gênero				
Homens	625	654	548	565
Mulheres	440	392	423	291
Total	1.065	1.046	971	856
Por região				
Sudeste	673	644	nd	nd
Sul	392	402	nd	nd
Por faixa etária				
Até 20 anos de idade	174	100	118	52
De 21 a 30 anos	529	546	494	454
De 31 a 40 anos	254	274	248	249
De 41 a 50 anos	93	114	94	86
De 51 a 60 anos	137	122	16	14
A partir de 61 anos de idade	22	0	1	1

Taxas de contratação e rotatividade

	2022		2021	
	Taxa de contratação ¹	Taxa de rotatividade ²	Taxa de contratação ¹	Taxa de rotatividade ²
Por gênero				
Homens	4,6%	6,8%	46,4%	47,2%
Mulheres	3,6%	6,4%	22,9%	19,3%
Total	4,2%	6,6%	32,0%	30,1%
Por região				
Sudeste	4,5%	7,0%	nd	nd
Sul	3,8%	6,2%	nd	nd
Por faixa etária				
Até 20 anos de idade	10,2%	9,7%	52,9%	38,1%
De 21 a 30 anos	4,2%	6,5%	32,0%	30,7%
De 31 a 40 anos	3,0%	6,3%	28,5%	28,6%
De 41 a 50 anos	4,2%	6,3%	28,2%	27,0%
De 51 a 60 anos	0,0%	4,1%	27,1%	25,4%
A partir de 61 anos de idade	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%

1. Taxa de contratação = número de contratações dividido pelo headcount no encerramento do período.

2. Taxa de rotatividade = média de contratações e desligamentos dividida pelo headcount no encerramento do período.

GRI 404-1 | Média de horas de capacitação por ano, por empregado**Média de horas de treinamento por colaborador**

	2022	2021
Por gênero		
Homens	22,48	15,03
Mulheres	15,05	15,89
Total	19,57	15,34
Por nível funcional		
Diretoria	0,00	0,25
Gerência	13,68	7,69
Coordenação	9,81	17,3
Supervisão	5,93	26,7
Administrativo*	69,53	2,15
Operacional	11,59	17,46

*Em 2022, inclui a carga de treinamentos de aprendizes e estagiários.

GRI 417-1 e 417-3 | Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços e Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing

No modelo de negócios da Vero, a rotulagem dos produtos e serviços é entendida como todos os materiais de divulgação dos nossos planos e as faturas enviados aos clientes. Essas comunicações são reguladas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), tendo como principal objetivo a clareza na apresentação aos clientes sobre as condições de aquisição dos serviços e preços cobrados do consumidor, entre outros aspectos. A Vero avalia 100% de seus materiais de rotulagem em relação ao cumprimento desses requisitos. Adicionalmente, divulgamos de forma voluntária informações adicionais nas faturas dos clientes, como reajustes e alertas de débitos vencidos. Essas informações não são exigidas de Prestadoras de Pequeno Porte, categoria em que a Vero se enquadra. Não registramos nenhum caso de não conformidade das divulgações de comunicação e marketing em 2022.

GRI 405-1 | Diversidade em órgãos de governança e empregados

O Conselho de Administração da Vero é formado por quatro homens e uma mulher, todos autodeclarados brancos. Em relação à faixa etária, três têm entre 31 e 50 anos de idade e dois têm mais de 50 anos de idade.

Composição dos níveis funcionais por gênero

	2022		2021	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretoria	87,5%	12,5%	87,5%	12,5%
Gerência	68,2%	31,8%	68,4%	31,6%
Coordenação	57,1%	42,9%	66,7%	33,3%
Supervisão	72,6%	27,4%	51,1%	48,9%
Administrativo	47,3%	52,7%	47,9%	52,1%
Operacional	61,8%	38,2%	66,3%	33,7%
Total	60,8%	39,2%	63,7%	36,3%

Composição dos níveis funcionais em 2022 por faixa etária

	Até 20 anos	De 21 a 30 anos	De 31 a 40 anos	De 41 a 50 anos	De 51 a 60 anos	A partir de 61 anos de idade
Diretoria	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%
Gerência	0,0%	7,6%	53,0%	34,8%	4,5%	0,0%
Coordenação	0,0%	28,6%	38,8%	30,6%	2,0%	0,0%
Supervisão	0,0%	39,6%	41,5%	17,7%	1,2%	0,0%
Administrativo	17,3%	44,3%	29,5%	7,4%	1,5%	0,0%
Operacional	7,1%	56,0%	26,1%	8,5%	2,0%	0,3%
Total	7,6%	51,5%	28,6%	10,2%	1,9%	0,2%

Sumário de conteúdo da GRI

Declaração de uso | A Vero S.A. relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022.

GRI 1 usada | GRI 1: Fundamentos 2021

Norma(s) Setorial(ais) da GRI aplicável(eis) | Não se aplica

Norma GRI ou outra fonte	Conteúdo	Página	Omissão			Pacto Global	ODS
			Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação		
Conteúdos gerais							
GRI 2 Conteúdos gerais 2021	2-1 Detalhes da organização	6 e 50	-	-	-	-	-
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	52	-	-	-	-	-
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	26 e 52	-	-	-	-	-
	2-4 Reformulações de informações	32	-	-	-	-	-
	2-5 Verificação externa	52	-	-	-	-	-
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	6 e 7	-	-	-	-	-
	2-7 Empregados	43 e 52	-	-	-	6	8 e 10
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	52	-	-	-	6	8 e 10
	2-9 Estrutura de governança e sua composição	50	-	-	-	-	-
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	50	-	-	-	-	5 e 16
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	50	-	-	-	-	16
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	47	-	-	-	-	16
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	50	-	-	-	-	-
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	52	-	-	-	-	-
	2-15 Conflitos de interesse	50	-	-	-	-	16

Norma GRI ou outra fonte	Conteúdo	Página	Omissão			Pacto Global	ODS
			Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação		
Conteúdos gerais							
GRI 2 Conteúdos gerais 2021	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	47	-	-	-	-	-
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	50	-	-	-	-	-
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	50	-	-	-	-	-
	2-19 Políticas de remuneração	50 e 52	-	-	-	-	-
	2-20 Processo para determinação da remuneração	52	-	-	-	-	-
	2-21 Proporção da remuneração total anual	52	-	-	-	-	-
	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	3 e 4	-	-	-	-	-
	2-23 Compromissos de política	24 e 47	-	-	-	-	-
	2-24 Incorporação de compromissos de política	24 e 47	-	-	-	-	-
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	47	-	-	-	-	-
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	47	-	-	-	10	16
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	53	-	-	-	-	16
	2-28 Participação em associações	53	-	-	-	-	16
	2-29 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	26 e 36	-	-	-	-	-
2-30 Acordos de negociação coletiva	52	-	-	-	3	8	
Temas materiais							
GRI 3 Temas materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	26	-	-	-	-	-
	3-2 Lista de temas materiais	27	-	-	-	-	-
Tema material Qualidade da rede e satisfação dos clientes							
GRI 3 Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 24 e 25	-	-	-	-	-
GRI 203 Impactos econômicos indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	6, 17 e 18	-	-	-	-	5, 9 e 11
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	53	-	-	-	-	1, 3 e 8
GRI 417 Marketing e rotulagem 2016	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	55	-	-	-	-	12
	417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	55	-	-	-	-	16

Norma GRI ou outra fonte	Conteúdo	Página	Omissão			Pacto Global	ODS
			Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação		
Tema material Governança e compliance							
	3-3 Gestão dos temas materiais	22, 23, 24, 25, 46, 47 e 50	-	-	-	-	-
GRI 3 Temas materiais 2021	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	47 e 53	Alínea "b"	Informação indisponível	A Vero não possui controle segmentado do número de colaboradores treinados por categoria funcional e região. Estamos aprimorando nossos controles para disponibilizar os dados em um período de até dois anos (até 2024).	10	16
	205-3 Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	47				10	16
GRI 206 Concorrência desleal 2016	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	53				-	16
Tema material Pessoas e diversidade							
GRI 3 Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	22, 23, 24, 25, 34, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42 e 43	-	-	-	-	-
GRI 202 Presença no mercado 2016	202-1 Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero	39				6	1, 5 e 8
	202-2 Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	53				6	8
GRI 401 Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	54				6	5, 8 e 10
	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	40				-	8
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	40 e 41				-	8
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	40				-	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	40				-	8 e 16
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	41				-	8
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	39 e 40				-	3
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	40				-	8
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	40				-	8
	403-9 Acidentes de trabalho	41				-	3, 8 e 16
GRI 404 Capacitação e educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	38 e 55				6	4, 5, 8 e 10
GRI 405 Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	42, 43 e 55				6	5 e 8
GRI 406 Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	47				6	5 e 8

Norma GRI ou outra fonte	Conteúdo	Página	Omissão			Pacto Global	ODS
			Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação		
Tema material Resíduos eletroeletrônicos e logística reversa							
GRI 3 Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	22, 23, 24, 25, 29 e 30	-	-	-	-	-
GRI 306 Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	30				8	3, 6, 11 e 12
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	30				8	3, 6, 11 e 12
	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	30				8	3, 11 e 12
	306-5 Resíduos destinados para disposição final	30				8	3, 11 e 12
Tema material Energia e emissões de GEE							
GRI 3 Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	22, 23, 24, 25, 29, 31 e 32	-	-	-	-	-
GRI 302 Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	31				7 e 8	7, 8, 12 e 13
	302-3 Intensidade energética	31				8	7, 8, 12 e 13
GRI 305 Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	32				7 e 8	3, 12, 13, 14 e 15
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	32				7 e 8	3, 12, 13, 14 e 15
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	-	Conteúdo omitido	Informação indisponível	A Vero não realizou o inventário de emissões de GEE para escopo 3. Estamos aprimorando nossos controles para disponibilizar os dados em um período de até dois anos (até 2024).	7 e 8	3, 12, 13, 14 e 15
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	-	Conteúdo omitido	Informação indisponível	A Vero não monitora a intensidade de emissões de GEE. Estamos aprimorando nossos controles para disponibilizar os dados em um período de até dois anos (até 2024).	8	13, 14 e 15
Tema material Segurança e privacidade de dados							
GRI 3 Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	22, 23, 24, 25, 46 e 48	-	-	-	-	-
GRI 418 Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	48				-	16

CRÉDITOS

Coordenação Geral

Gerência de Relações Institucionais
e ESG da Vero

Conteúdo, consultoria e design

usina82

Fotos

Banco de imagens Vero,
Getty Images e Shutterstock

vero