



vero



# Relatório anual 2023

# Sumário



## **3 Sobre o Relatório**

7 A nova Vero

## **9 Mensagem do CEO**

## **11 Nosso negócio**

14 Estratégia e crescimento

16 Governança corporativa

20 Ética e *compliance*

22 Desempenho em 2023

## **23 Clientes**

28 Qualidade na operação

## **29 Pessoas e cultura**

33 Saúde e segurança

36 Diversidade e inclusão

## **38 Comunidades**

## **41 Gestão ambiental**

42 Energia e emissões

44 Resíduos

## **45 Plano Vero ESG**

## **48 Anexos**

49 Complemento aos conteúdos GRI

55 Sumário de conteúdo da GRI



# Sobre o Relatório



O Relatório Anual é uma publicação destinada aos nossos clientes, colaboradores, fornecedores, parceiros e a toda a sociedade. Aqui, com transparência e responsabilidade, comunicamos a maneira como conduzimos os negócios da Vero focados em gerar crescimento e impactos positivos para as pessoas e o meio ambiente, construindo relacionamentos éticos e duradouros.

Em linha com as melhores práticas, nosso Relatório está em conformidade com as Normas GRI, da Global Reporting Initiative. Os dados que respondem aos itens de conteúdo referem-se ao período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2023, abrangendo todas as operações e negócios da Vero ao fim do período – o mesmo escopo utilizado para a consolidação das demonstrações financeiras anuais da Companhia.

Para ampliar o contexto de entendimento do nosso modelo de negócio, alguns dados publicados consideram a fusão entre Vero e Americanet, processo finalizado em dezembro de 2023. A partir da próxima edição, com publicação prevista para o início de 2025, o escopo de relato será ampliado para refletir 100% dos riscos, oportunidades e impactos da nossa nova estrutura operacional e financeira.

Todas as informações foram apuradas pelas áreas administrativas e operacionais e aprovadas pela Diretoria Executiva, sem terem sido submetidas a processo de verificação externa por terceira parte.

Nossos leitores podem encaminhar mensagens para contribuir no aprimoramento do nosso Relatório para o e-mail [institucional@verointernet.com.br](mailto:institucional@verointernet.com.br).

# Matriz de materialidade

A matriz de materialidade orienta a elaboração e a organização do nosso Relatório Anual. Ela é formada por 13 temas materiais, que refletem os principais impactos positivos e negativos da agenda ESG que gerenciamos em nossos processos.

Para a identificação dos temas, consultamos e entrevistamos representantes dos nossos principais *stakeholders*: colaboradores, clientes, fornecedores, agentes reguladores, acionistas, instituições financeiras, Organizações da Sociedade Civil, universidades, centros de pesquisa e imprensa. Também avaliamos expectativas e demandas dos públicos a partir de referenciais de mercado (GRI, SASB, CDP, TCFD, Pacto Global e outros) e de *benchmarkings* com outras empresas do setor de telecom.

Em 2025, nosso plano prevê a execução de um novo estudo amplo para atualizar a matriz de materialidade, refletindo as mudanças decorrentes da fusão entre Vero e Americanet.



# Nossos temas materiais

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 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)

# A nova Vero

A Vero é do tamanho do mundo de cada cliente. Nascemos da fusão de duas grandes empresas, Vero e Americanet, somando qualidade no serviço e atendimento ágil para descomplicar a vida de cada pessoa e empresa que se conecta a um universo de possibilidades por meio dos nossos produtos e serviços.

O acordo de fusão, concluído em dezembro de 2023 após as aprovações regulatórias, deu origem a uma das cinco maiores empresas de telecom do Brasil, líder no segmento de ISPs (provedores de pequeno porte). A nova Vero possui um portfólio completo e aderente às necessidades dos nossos assinantes.

Estamos presentes em mais de 425 cidades nas regiões Sul, Sudeste e Centro-Oeste, atendendo cerca de 1,3 milhão de

clientes. Encerramos o ano de 2023 com um EBITDA ajustado de R\$ 808,7 milhões, um crescimento de 25,1% na comparação com o ano anterior.

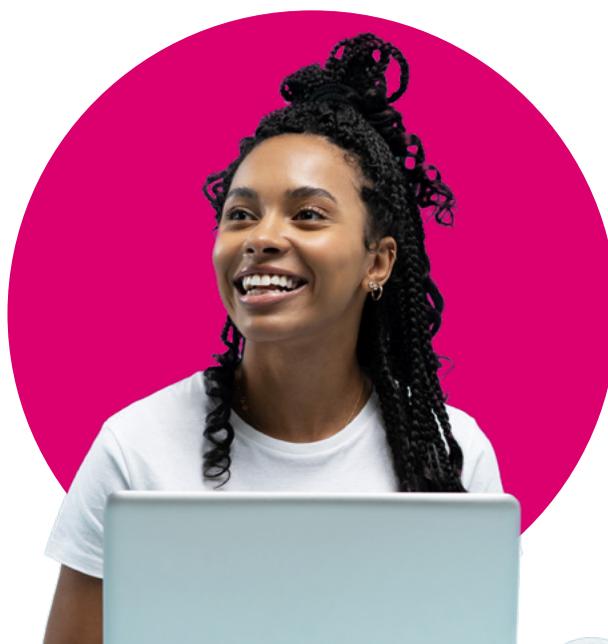
Temos o compromisso de atender cada vez melhor e superar as expectativas de nossos clientes. Para isso, durante a integração, revisitamos diversos processos internos para buscar mais eficiência e qualidade, melhorando a experiência dos assinantes.

Até o final de 2023, já havíamos avançado consideravelmente no plano de integração, validando as diversas atividades propostas em 14 projetos principais, que somam sinergias com VPL estimado em cerca de R\$ 1 bilhão até 2030. Parcela significativa dessa captura

de valor está na execução da estratégia de *cross sell* entre as duas empresas e na redução do *churn*.

Em 2024, iniciamos a aceleração do projeto de cultura e o reposicionamento da marca. Definimos nosso propósito e valores, focados em revolucionar a experiência do cliente no mundo digital.

Seguimos empenhados em expandir a base de assinantes e proporcionar uma jornada excepcional do cliente, em todas as fases de relacionamento – desde a compra até o pós-venda. Trabalharemos para fortalecer nossa presença no mercado B2B e para levar a todos os municípios os melhores serviços de conectividade e a melhor experiência.



## 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.





Marca exclusiva para os segmentos B2B e B2G

**+ de 425**  
cidades atendidas

**1,3 milhão**  
de clientes

**+ de 3,2 mil**  
colaboradores

**5ª maior**  
empresa de telecom do Brasil

**R\$ 808,7 milhões**  
de EBITDA<sup>1</sup>

**R\$ 1,6 bilhão**  
de receita líquida<sup>1</sup>

*1. Americanet + Vero 12 meses combinados.*



## Mensagem do CEO

Enquanto finalizávamos esta edição do Relatório Anual da Vero, uma calamidade ambiental sem precedentes afetava o estado do Rio Grande do Sul, um dos estados nos quais atuamos levando conexão de internet de alta velocidade aos nossos clientes. As enchentes na capital, Porto Alegre, e em outros municípios causaram incontáveis prejuízos materiais e emocionais a milhares de pessoas e mostraram o quanto é importante todos agirmos para restabelecer o equilíbrio climático e tentarmos minimizar os efeitos das mudanças climáticas.

De forma emergencial, mobilizamos nossas equipes para reconectar os clientes gaúchos o mais rapidamente possível e permitir a comunicação entre parentes e conhecidos. Disponibilizamos conexões gratuitas de internet em abrigos e em nossas lojas e realizamos doações financeiras.

Esse e outros eventos climáticos extremos, ocorridos tanto na região Sul quanto em outros estados brasileiros, reforçam a importância de criarmos e fortalecermos cadeias produtivas mais sustentáveis. Em todos os setores produtivos, a sociedade demanda das organizações a capacidade de combinar a geração de valor financeiro com uma atuação proativa em direção ao desenvolvimento socioambiental e econômico de todos os *stakeholders*.

É dessa maneira que, desde o início das nossas atividades, há cinco anos, temos buscado atuar. Nosso ritmo acelerado de crescimento culminou, em 2023, com a fusão entre Vero e Americanet, criando a quinta maior Companhia do setor de telecomunicações no Brasil. Passamos a ser uma empresa com cerca de 1,3 milhão de clientes e presente em mais de 425 cidades, com mais de 3,2 mil colaboradores.

## Iniciamos a construção da nova Vero mantendo nosso foco em entregar a melhor conectividade com respeito e cuidado com as pessoas e o meio ambiente

A nova Vero mantém a essência de atender os clientes com qualidade e superar as suas expectativas. Com pacotes e serviços *premium*, agora incluindo planos de telefonia celular, oferecemos a melhor experiência de conexão para pessoas e empresas, com preços competitivos e uma infraestrutura de última geração em redes de fibra óptica.

Junto com essa visão operacional, investimos na construção de sistemas e processos para gerenciar os aspectos socioambientais com a mesma excelência. Foi com esse objetivo que estruturamos e demos andamento ao Plano Vero ESG, com metas de longo prazo para os temas e aspectos mais relevantes do nosso modelo de negócio.

Um dos objetivos traçados é, até 2030, garantir que 100% da energia elétrica que consumimos seja gerada a partir de fontes renováveis – uma medida essencial para reduzir nossas emissões e contribuir para o combate ao aquecimento global. Em Minas Gerais, ao final de 2023, já ficamos muito próximos do alcance dessa meta, por meio de contrato com empresa especializada de geração distribuída. A iniciativa piloto foi ampliada para os estados de Goiás, Santa Catarina e Rio Grande do Sul.

Ainda no aspecto ambiental, aprimoramos nossos processos para ampliar a logística reversa de equipamentos. Conseguimos atingir um patamar de 42,3% de reaproveitamento de *modems*, reduzindo a geração de resíduos eletrônicos e a demanda por novos materiais no ciclo de vida dos contratos.

Outra meta na qual avançamos no último ano foi a de beneficiar escolas públicas com pacotes gratuitos de conexão à internet. Alcançamos 83 instituições de ensino apoiadas, impactando positivamente mais de 58 mil alunos.

O Plano Vero ESG possui outros compromissos e metas, relacionados a temas como diversidade e equidade de

gênero, evolução da segurança operacional e da saúde física e mental, fortalecimento da cultura ética e das práticas de *compliance*, entre outros tópicos. Toda essa agenda é estratégica para que a nossa Companhia seja protagonista no esforço global em prol do desenvolvimento sustentável.

Em 2024, iniciamos a construção dos alicerces da nova Vero. Atualizamos nossa marca e as diretrizes da nossa cultura corporativa, a essência que une nossas equipes em todas as regiões do Brasil. Estou confiante em nossa capacidade de superar os desafios, agir de forma colaborativa e materializar nosso propósito de revolucionar a experiência do cliente.

Juntos, estamos construindo uma Companhia focada na excelência e na entrega da melhor conectividade, responsável e cuidadosa com as pessoas e o meio ambiente e preparada para continuar crescendo de forma sustentável e rentável.

Obrigado a todos,

**Fabiano Ferreira**  
CEO da Vero





**Nosso  
negócio**

Nós, da Vero, começamos nossa jornada há cinco anos para entregar o melhor da internet e levar a milhares de pessoas o mundo de possibilidades e oportunidades que a conectividade proporciona. Nossa história é marcada por um rápido crescimento, com aquisições e fusões de ISPs no interior do Brasil, oferecendo um portfólio completo de produtos e serviços e uma infraestrutura de alta qualidade e confiabilidade.

Ao final de 2023, atingimos a posição de quinta maior empresa de telecomunicações em banda larga do país em total de assinantes, com uma base de 1,3 milhão de clientes (acessos). Nossa rede de fibra óptica abrangia 7,4 milhões de residências ou empresas (*homes passed*) e somos líderes nas cidades maduras, com um *market share* de 23%.

Contamos com uma infraestrutura de 77 mil quilômetros de fibra, somando os 23,7 mil quilômetros de *backbone* integrado e os 53,5 mil quilômetros de FTTH (*fiber-to-the-home*).

Nosso portfólio de produtos foi desenhado para exceder as expectativas de nossos clientes, com tecnologias, velocidades de conexão e pacotes *premium* que atendem pessoas e empresas.

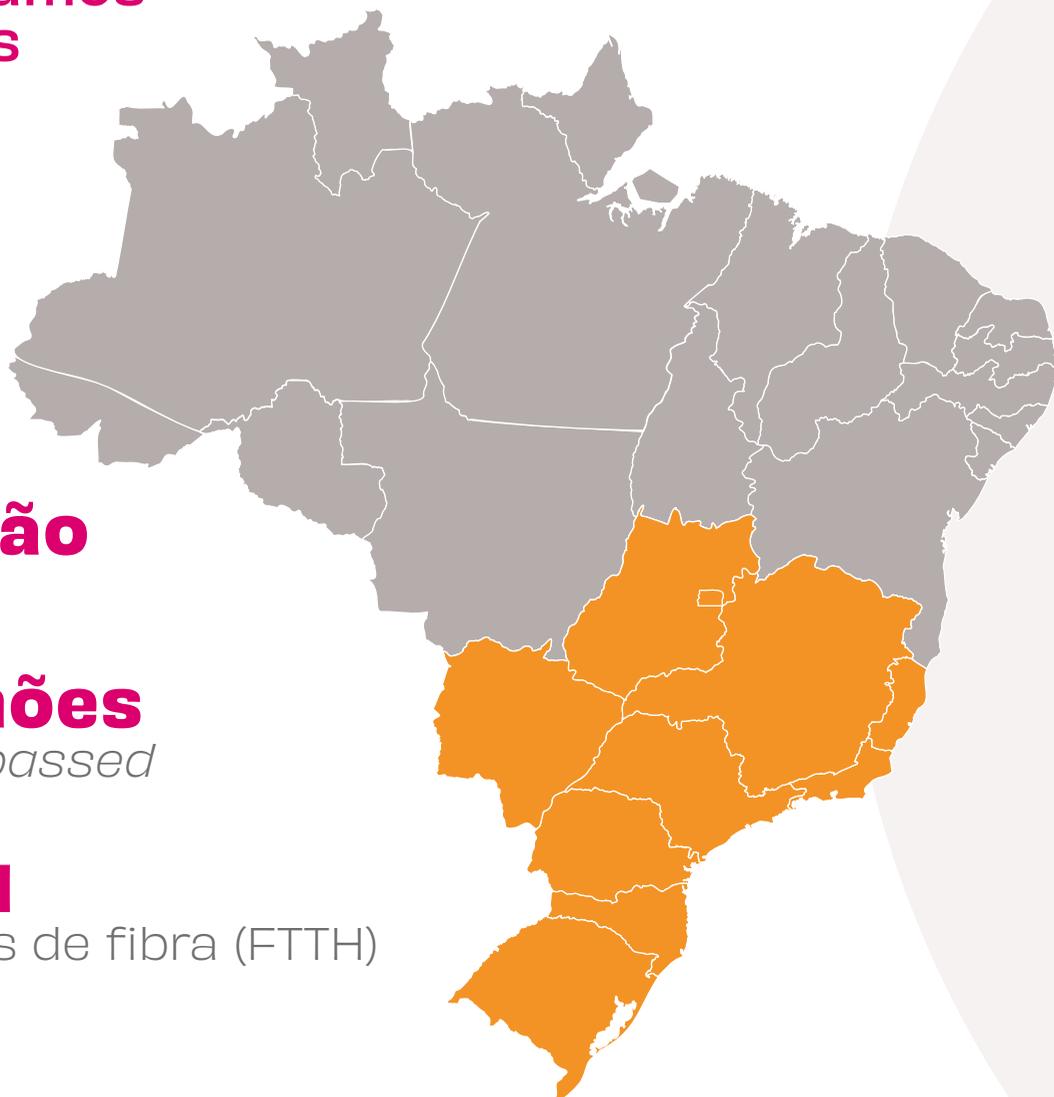
A partir de 2024, esse diferencial competitivo passa a estar ainda mais fortalecido com a fusão entre Vero e Americanet, potencializando as sinergias de *cross sell* e a maior penetração no segmento B2B, com novas soluções para empresas de pequeno, médio e grande portes. Também passaremos a oferecer planos de telefonia celular, possibilitando que nossos clientes tenham uma experiência completa de conexão de dados e voz.

Nosso atendimento, desde a compra até o pós-venda, é direcionado para oferecer a melhor experiência aos clientes, com sistemas e inovações para a resolução das demandas e necessidades de forma ágil e humanizada. Somos uma equipe com 3,2 mil colaboradores, que atuam nas regiões Sul, Sudeste e Centro-Oeste para materializar a estratégia de crescimento e geração de valor, com foco no encantamento dos clientes.

**A partir de 2024, nosso portfólio de produtos passa a contar com soluções de telefonia celular**



## Onde estamos presentes



**1,3 milhão**  
de clientes

**7,4 milhões**  
de *homes passed*

**53,5 mil**  
quilômetros de fibra (FTTH)

**23,7 mil**  
quilômetros de *backbone*

### Parcerias estratégicas e conteúdos *premium*

### Velocidade de conexão

Wi-Fi 6

320 Mega a 1 Giga

260 Mega a 2,4 Giga

Somos a 5ª maior empresa de telecom do país e líderes entre as ISPs em seis dos sete estados em que atuamos



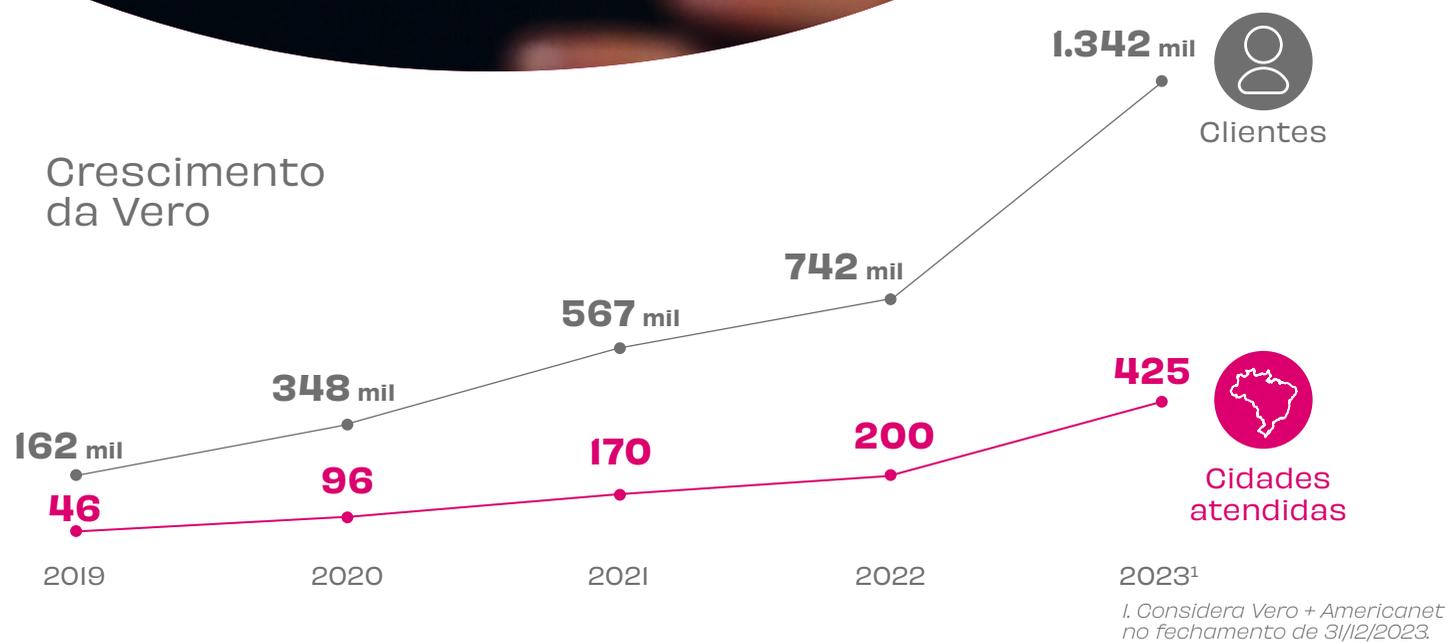
## Estratégia e crescimento

A estratégia e o modelo de negócio da Vero foram estruturados para proporcionar a captura de oportunidades de crescimento de forma orgânica e inorgânica. Desde o início das nossas atividades, em 2019, expandimos nossa base de clientes e o número de cidades atendidas de forma contínua e acelerada.

Nossa expansão tem dois direcionadores principais. O primeiro deles é por meio de aquisições estratégicas (M&As) em mercados e regiões prioritárias no interior dos estados das regiões Sul, Sudeste e Centro-Oeste. Em 2023, concluímos a integração da Fixtoll, aquisição que nos levou a entrar no estado de Goiás e no Distrito Federal. Além disso, efetivamos a fusão com a Americanet, anunciada em julho e finalizada em dezembro (saiba mais na página 7).

Com um modelo escalável e replicável para realizar as integrações, temos conseguido ampliar nosso *market share* e a base de assinantes, agregando qualidade e eficiência nas conexões por fibra óptica em cidades de grande potencial econômico no interior do Brasil.

Com a aquisição da Fixtoll, passamos a atuar no estado de Goiás e no Distrito Federal e adicionamos 1 milhão de *homes passed*



A outra vertente de expansão ocorre por meio do crescimento orgânico da base de clientes, apoiada em uma estratégia diferenciada de vendas e na identificação de regiões com mercados de alto potencial para a comercialização de produtos *premium* com maior *ticket* médio.

Para isso, contamos com uma metodologia proprietária e plataformas de inteligência artificial para analisar, com agilidade, uma série de variáveis – como viabilidade técnica, dados estatísticos e informações comerciais. Batizada de Crystal Ball (bola de cristal, em português), a ferramenta recebeu o Prêmio Best Performance

2023, organizado pelo CMS Group e pelo Blog Televidas & Cobrança, na categoria Excelência em Gestão de Analytics e Big Data.

A formação de parcerias com *players* que disponibilizam redes neutras de fibra óptica também impulsiona nosso crescimento. Nesse sentido, firmamos um novo contrato com a Vtal para expandir o serviço de FTTH em nível nacional. Dona da maior rede neutra de fibra óptica do Brasil, com cerca de 22 milhões de *homes passed*, a Vtal já possuía uma parceria com a Vero para o compartilhamento da infraestrutura no estado de Minas Gerais.

## Estratégia de crescimento da Vero

1

### M&As

Identificação de novas oportunidades

Integração ágil e eficiente

Visão estratégica para mercados de alto potencial

2

### Crescimento orgânico

Estratégia diferenciada de vendas

Serviços digitais de conteúdo e segurança

Oferta de produtos *premium*

Fidelização dos clientes

*Big data & analytics* para mapeamento de novas cidades

3

### Rede neutra

Formação de parcerias para expandir a oferta de produtos e serviços





## Governança corporativa

Nossa Companhia, a Vero S.A., tem como principais acionistas os fundos de investimento Vinci Partners e Warburg Pincus, com 38,26% e 22,45% do capital social, respectivamente, além de outros acionistas minoritários, que em conjunto detêm 39,29% do capital social. Prezando pela transparência e pela adoção de boas práticas de mercado, contamos com uma sólida estrutura de governança corporativa e políticas corporativas para direcionar a estratégia de crescimento e o desenvolvimento dos negócios.

A fusão entre Vero e Americanet, em 2023, trouxe ainda mais robustez ao modelo de gestão da Companhia. Conforme acordo dos acionistas, Lincoln Oliveira, fundador e CEO da Americanet, assumiu a posição de Presidente do Conselho de Administração da Vero, sendo que Fabiano Ferreira continuou no cargo de CEO da Vero.

O Conselho de Administração, órgão deliberativo máximo da estrutura de governança, é formado por nove membros, indicados pelos acionistas para um mandato de dois anos,

podendo ser reeleitos. Nenhum de seus integrantes exerce função executiva na Companhia.

Para apoiar as decisões colegiadas do Conselho de Administração, contamos com Comitês de Assessoramento, especializados em temas relevantes para a estratégia corporativa. Em 2023, instalamos o Comitê de Integração, órgão com previsão de funcionamento por 12 meses para supervisionar os trabalhos de integração entre a Vero e a Americanet.

A Diretoria, formada pelo CEO e mais oito executivos, lidera a execução do planejamento estratégico e dos projetos direcionados para o crescimento da Companhia. Com essa estrutura, combinamos o alto padrão de governança com a agilidade de *startups*, atuando em projetos estratégicos por meio de *squads*, que promovem a otimização do trabalho e a rápida interação entre os times para simplificar e agilizar a tomada de decisão, sempre com foco em promover a melhor experiência ao cliente.

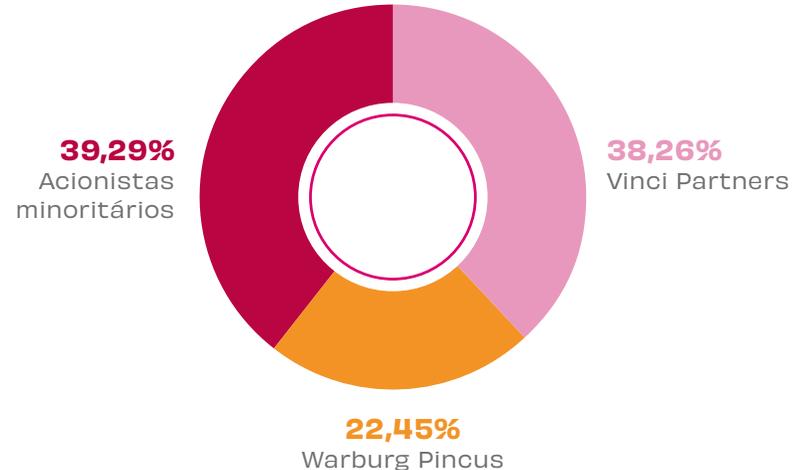


Nossa governança também conta com diferentes políticas que estabelecem as diretrizes para a gestão e evolução dos negócios. Contamos, por exemplo, com a Política de Conflito de Interesses, aprovada em 2023 e que estabelece diretrizes e procedimentos para assegurar que o processo decisório esteja sempre alinhado aos objetivos estratégicos e ao compromisso com o desenvolvimento sustentável da nossa Companhia. A gestão desse processo é conduzida pela área de Compliance e os potenciais conflitos de interesses são comunicados ao Comitê de Compliance, Riscos e Controles Internos, responsável pela avaliação dos casos e recomendações ao Conselho de Administração.

### Estrutura de governança



### Estrutura acionária



# Gestão de riscos

A execução da nossa estratégia prevê o acompanhamento, por um processo detalhado de mapeamento, avaliação e controle, dos riscos que podem impactar nossa capacidade de crescimento e de atendimento de qualidade aos clientes. O trabalho é orientado pela Política de Gestão de Riscos, que estabelece responsabilidades e metodologias para a identificação de externalidades e sistemas de mitigação internos.

A Política de Gerenciamento de Riscos da Companhia foi elaborada conforme referência metodológica do COSO ERM (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission).

Com a fusão ocorrida em 2023 e o novo posicionamento de mercado, temos o objetivo de aprofundar a revisão dos nossos procedimentos de gestão de riscos a partir de 2024. Essa evolução inclui o desenvolvimento da estrutura interna de gestão de riscos, incluindo a implementação da área de Auditoria Interna.

O Comitê de Compliance, Riscos e Controles Internos é responsável pelo acompanhamento da evolução do modelo de gestão de riscos, baseado no conceito das três linhas e sob a supervisão da Diretoria de Assuntos Corporativos.

## Modelo das 3 linhas





## Privacidade de dados

A privacidade e a proteção de dados dos nossos clientes é uma prioridade em nossa gestão de riscos. Nossa estrutura administrativa atende a todos os requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados – a LGPD (Lei nº 13.709/18), inclusive com a nomeação do DPO (Data Protection Officer) e um e-mail exclusivo para atendimento ([privacidade.vero@verointernet.com.br](mailto:privacidade.vero@verointernet.com.br)).

Todos os nossos clientes podem obter informações relacionadas à coleta e ao tratamento de dados pessoais em nossas operações. Disponibilizamos um canal on-line para o recebimento de demandas, acessível em nosso site.

Em 2023, novamente não houve nenhum caso de violação de privacidade ou perda de dados de clientes. Para mitigar esse risco, investimos e avançamos continuamente nos mecanismos de proteção dos sistemas contra ataques cibernéticos, assim como realizamos

treinamentos e capacitações sobre o tema com nossos colaboradores.

Uma das principais iniciativas nesse sentido é a Semana de Privacidade e Proteção de Dados, cuja segunda edição foi realizada em 2023. Com palestras e conteúdos informativos, o evento é uma oportunidade para que todos os colaboradores conheçam e se aprofundem no entendimento das ferramentas e dos sistemas que possuímos para essa gestão.



### Fale com o DPO

[privacidade.vero@verointernet.com.br](mailto:privacidade.vero@verointernet.com.br)



### Solicitação de informações

[Clique aqui e acesse.](#)



### Acesse a Política de Privacidade

[Clique aqui e acesse.](#)

# Ética e *compliance*

Nosso Programa de Integridade é uma plataforma completa que abrange ações de comunicação, treinamento, monitoramento e combate a qualquer atitude que não esteja de acordo com os princípios éticos e valores da nossa cultura corporativa. As diretrizes para nossa atuação são expressas no nosso Código de Ética, aplicável para todos os administradores, colaboradores, terceiros e fornecedores da nossa Companhia.

Toda a gestão é conduzida totalmente de forma digital, por meio de um sistema que disponibiliza indicadores e *dashboards* para acompanhamento das evoluções de forma ágil. A ferramenta também facilita o acesso a documentos normativos e ao Canal de Ética, canal independente para o recebimento de relatos de casos suspeitos de violação às nossas políticas e procedimentos.

Padronizado para todas as localidades em que estamos presentes, o Programa de Integridade é divulgado aos colaboradores de forma contínua com ações de comunicação nos canais internos e nas redes sociais.



**Em 2023, a Vero se tornou signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção, promovido pelo Instituto Ethos**

Também contamos com programas de sensibilização e treinamentos, com destaque para a primeira edição da Semana de Compliance, realizada em 2023. No último ano, 1.140 colaboradores foram formalmente treinados e capacitados em relação ao nosso Programa de Integridade, o que corresponde a 42% do total da força de trabalho.

Adicionalmente, todos os nossos colaboradores, diretores e membros do Conselho de Administração formalizam seu comprometimento com nossa Política Antissuborno e Anticorrupção. O instrumento estabelece nosso compromisso e os mecanismos que adotamos para fortalecer a condução dos nossos negócios em um ambiente competitivo saudável e íntegro, com total transparência na relação com agentes públicos e órgãos governamentais.

# Canal de Ética

Nosso Canal de Ética é aberto a todos os públicos da Companhia para a comunicação de qualquer suspeita de violação ao Código de Ética, à Política Antissuborno e Anticorrupção e a qualquer outro regulamento interno ou à legislação. A ferramenta é gerenciada por empresa externa e independente.

Todos os relatos recebidos são organizados e encaminhados para apuração interna. Esse procedimento é conduzido pela área de Compliance, sob a supervisão do Comitê de Compliance, Riscos e Controles Internos, com total garantia de sigilo e confidencialidade das informações dos autores, assim como de não retaliação. Os comunicantes podem optar, inclusive, por realizar relatos de forma anônima.

Em 2023, com o crescimento das ações de comunicação e de engajamento (como a 1ª Semana de Compliance), a utilização do Canal de Ética aumentou entre nossos públicos. O número de relatos recebidos mais que dobrou em relação ao ano anterior, evidenciando a confiança dos colaboradores e terceiros em nosso Programa de Integridade.

Aproximadamente 37% dessas comunicações foram consideradas procedentes após apuração dos casos e avaliação do Comitê de Compliance, Riscos e Controles Internos, que assessora o Conselho de Administração – o CEO e a Gerência de Compliance integram o órgão.

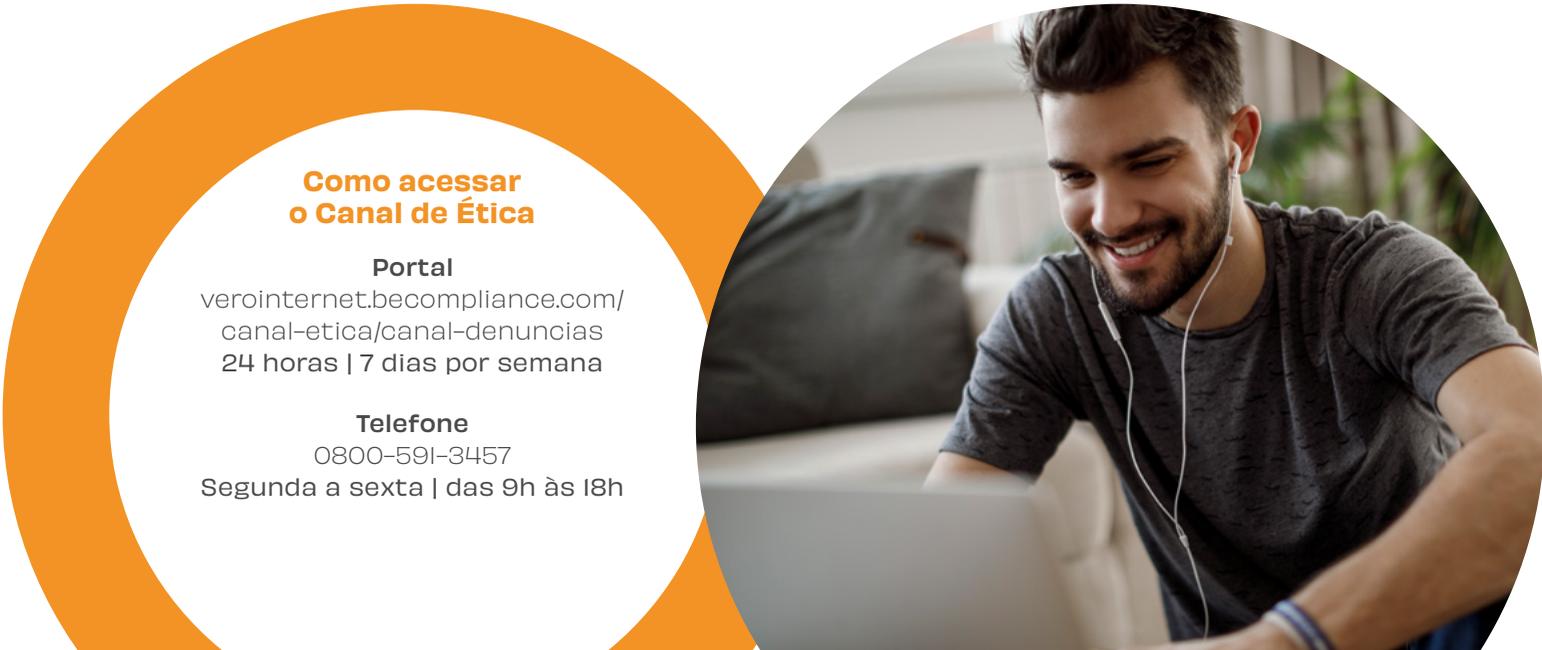
Nenhum dos casos está relacionado a ocorrências de corrupção com agentes públicos e tampouco registramos processos judiciais nesse tema. Dois relatos, reportados aos órgãos de governança competentes, envolveram fraudes, e os responsáveis foram identificados e sancionados de acordo com a nossa Política de Medidas Disciplinares, em conformidade com a legislação aplicável. Nenhum dos relatos de fraude impactou materialmente a integridade das demonstrações financeiras da Companhia.

No período, também registramos duas denúncias de discriminação, cujas investigações foram inconclusivas. Apesar disso, adotamos medidas adicionais para conscientizar nossos líderes e equipes, com ações de comunicação e engajamento reforçando nossa absoluta intolerância com qualquer prática discriminatória.

### Indicadores do Canal de Ética<sup>1</sup>

	2023	2022
Número total de consultas/dúvidas recebidas no período	0	30
Número total de denúncias recebidas no período	147	63
Denúncias com investigação em andamento (em aberto) no encerramento do período	2	1
Denúncias cuja investigação foi concluída no período	145	62
Denúncias improcedentes	73	12
Denúncias parcialmente procedentes	15	0
Denúncias procedentes	54	47
Denúncias cuja investigação foi inconclusiva	3	3

*1. Dados de 2022 reapresentados devido à revisão de classificação das denúncias.*



### Como acessar o Canal de Ética

#### Portal

verointernet.becompliance.com/  
canal-etica/canal-denuncias  
24 horas | 7 dias por semana

#### Telefone

0800-591-3457  
Segunda a sexta | das 9h às 18h

# Desempenho em 2023

A fusão entre Vero e Americanet e a combinação dos negócios elevaram nossa Companhia a um novo patamar operacional e financeiro. Em 2023, os resultados apurados evidenciam nossa solidez financeira e capacidade de investimentos para dar continuidade à estratégia de crescimento e conquista de novos mercados.

Com soluções diferenciadas e a oferta de serviços *premium*, o *ticket* médio de venda da Companhia alcançou R\$ 120,20, um crescimento de 3% na comparação anual. O ARPU (receita média por usuário) também apresentou um crescimento da mesma ordem.

Esses fatores, associados ao incremento da base de clientes, possibilitaram um crescimento da receita da ordem de 23,5% na comparação anual. O EBITDA ajustado, por sua vez, apresentou uma evolução de 25,1%, com margem EBITDA de 51%.

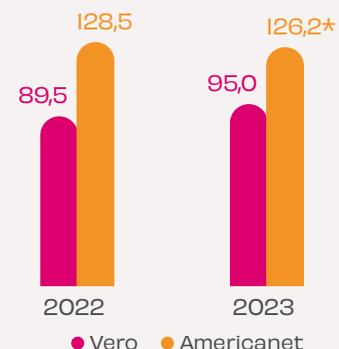
O crescimento contínuo do EBITDA, impulsionado pelo aumento da receita e pela eficiência na gestão de custos e despesas, favorece o fluxo de caixa

operacional, cujo crescimento foi de 39,9% na comparação com 2022.

Outro destaque de 2023 foi a conclusão da segunda emissão de debêntures, com a captação total de R\$ 375 milhões, refletindo a confiança de investidores e do mercado de capitais em nossa capacidade de geração de valor no longo prazo. No início de 2024, concluímos a terceira emissão de debêntures, em duas séries, totalizando R\$ 725 milhões.

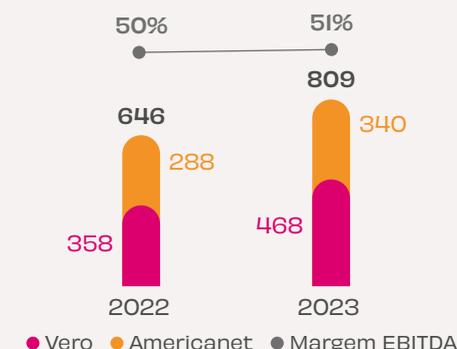
R\$ 1,1 bilhão foram captados com a emissão de debêntures entre 2023 e 2024, o que demonstra a confiança do mercado de capitais em nossa capacidade de geração de valor no longo prazo

Evolução do ARPU (R\$)



\*Inclui a adição de clientes via M&A com ARPU inferior ao praticado pela Americanet.

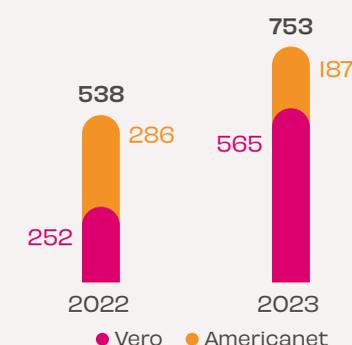
EBITDA ajustado (R\$ milhões)



Receita líquida (R\$ milhões)



Fluxo de caixa operacional (R\$ milhões)





**Clientes**



**vero**  
EMPRESAS

Atender e superar as expectativas de nossos clientes é o que nos motiva na Vero. Trabalhamos para que, em todas as etapas da sua jornada, nossos assinantes sejam surpreendidos com um atendimento de qualidade, soluções digitais e rápidas, produtos inovadores e conteúdos diferenciados.

Nossa proposta de valor para os clientes começa com a oferta de serviços de qualidade e conexão de alta velocidade em fibra óptica com preços acessíveis, permitindo que cada vez mais pessoas e empresas possam usufruir do mundo de possibilidades que a internet proporciona. Em maio de 2024, todos os nossos planos, por exemplo, passaram a ser comercializados com aparelhos que suportam a tecnologia Wi-Fi 6, que fornece maior alcance de sinal e permite taxas de *download* e *upload* mais rápidas, mais dispositivos conectados simultaneamente e mais segurança.

Nossos serviços e produtos são comercializados por meio de diferentes canais, respeitando a escolha de cada cliente. Contamos com uma equipe própria de vendas, treinada e qualificada para oferecer as melhores soluções para cada perfil de cliente. Para o público B2B, a **Vero Empresas** é a plataforma de comercialização, com pacotes diferenciados para atender empresas de todos os portes.

Os esforços de venda são realizados on-line, nas lojas próprias, por meio de telemarketing e presencialmente (porta a porta). Nossa prioridade está em promover a conexão da população de cidades médias e pequenas do interior do Brasil, com demanda crescente por tráfego de dados e conexão de qualidade.

Em 2023, aprimoramos o processo de venda com a implementação do Vero Hub, um sistema integrado que unificou a interface para registro de novos clientes, independentemente do canal de venda. Por meio de um link, o cliente confirma dados cadastrais e submete documentos de forma digital, tendo, ainda, acesso ao extrato e à confirmação de compra e podendo escolher o canal preferido para se comunicar com a Vero (e-mail, WhatsApp ou SMS). Com essa solução, temos ganhos tanto para os clientes, com mais praticidade e transparência, quanto para a Companhia, em agilidade nas análises de viabilidade técnica e de crédito e na confiabilidade dos dados.

No atendimento aos clientes, nosso objetivo é encantar e resolver todas as demandas e necessidades. Por meio de nossas plataformas digitais, especialmente o app Minha Vero, oferecemos uma série de comodidades e facilidades para a solicitação dos principais serviços – acesso à segunda via de fatura, solicitação de assistência técnica e pagamentos, por exemplo.

Ao longo de 2023, trabalhamos focados em disponibilizar, na palma da mão do cliente, tudo o que ele precisa para aproveitar nossos produtos e serviços. Com um aplicativo ainda mais robusto, iniciamos a sua jornada de nascimento digital. Na venda, o cliente recebe acesso ao aplicativo, no qual pode acompanhar o status da instalação e ativar o sinal de internet no momento da instalação. Com isso, fortalecemos a jornada de digitalização de nossos assinantes, aumentando em 67% a penetração do app na base de clientes e alcançando 87% dos novos clientes nascendo de forma digital.

Além do aplicativo, os clientes têm outros canais de atendimento à disposição para suporte, sugestões e reclamações. O Fale Conosco (**pelo nosso site**) e o SAC (4004-1020 e 0800 374 2000) estão acessíveis a qualquer horário, em todos os dias, para os clientes. Também contamos com uma plataforma de atendimento pelo WhatsApp (31 9374 2000), aberta para a solicitação de dados sobre cobranças e informações gerais sobre conexão.

Internamente, também trabalhamos para aprimorar nossas plataformas de atendimento com foco absoluto em oferecer a melhor experiência aos clientes. Nossas equipes de *call center* e suporte técnico passaram a contar com uma nova plataforma que integra todos os sistemas e bases de registro dos clientes, com uma única interface. Dessa forma, os atendentes ganham mais agilidade

para identificar soluções e prestar um atendimento diferenciado para a resolução das demandas.

O uso de inteligência artificial e sistemas de *big data*, focado na melhoria da experiência dos clientes, também tem crescido, impulsionado pelo nosso investimento na transformação digital dos processos. Uma das principais entregas realizadas em 2023 é o modelo que avalia o ciclo de vida dos contratos de clientes para identificar as principais causas de *churn* e endereçar ações preventivas, buscando a fidelização dos assinantes.



Em 2023, alcançamos o menor *churn* do setor, com uma taxa de 1,8%, enquanto a média das ISPs ficou em 2,1%

## Satisfação dos clientes

A avaliação contínua da percepção dos clientes sobre a qualidade dos nossos produtos e serviços permite a identificação de oportunidades de melhoria e desenvolvimento de novas soluções. Em nossa estrutura de gestão, contamos com uma área estratégica de CX (*customer experience*), que tem como papel traduzir a voz do cliente, analisar comportamentos de uso e apoiar as demais áreas para atuar de forma estruturada nas dores capturadas na jornada do cliente. Dessa forma, buscamos cada vez mais fortalecer uma cultura *client data driven*, em que a voz do cliente impulsiona melhorias de

processos para uma jornada mais fluida e uma melhor experiência dos usuários.

No projeto Impera, que desenvolveu toda a estratégia de fusão da Vero com a Americanet, estruturamos uma nova estratégia de trabalho, o NPS System, com o apoio de uma consultoria especializada. Essa estratégia é uma evolução em relação ao modelo que adotávamos até 2022, do Índice de Qualidade Vero em conjunto com o NPS, que agrega robustez

e diversidade de informações para a tomada de decisão e o desenvolvimento de planos de ação. O NPS System permite captar a voz do cliente em diferentes momentos e cenários, com destaque para o NPS (Net Promoter Score), o VOC (Voice of Customer) e os encontros bimestrais dos clientes com nossas lideranças.

O NPS, que mensura o grau de recomendação da nossa marca no mercado, é apurado duas vezes ao ano

com o apoio de uma consultoria externa, avaliando a percepção sobre a nossa Companhia e os níveis de aceitação e recomendação dos produtos e serviços. Para impulsionar a transformação da jornada dos nossos clientes, o indicador de NPS foi incluído nos painéis de remuneração variável de todos os diretores da Vero. Com a estratégia NPS System, passaremos a acompanhar, a partir de 2024, o NPS de nossos principais concorrentes em todas as regiões de atuação, como forma de ter uma visão mais ampla do mercado e de como estamos nos diferenciando em contextos locais.

**33**

é o nosso índice NPS

**8,4**

é a satisfação geral dos nossos clientes<sup>1</sup>

*1. Pesquisa interna de satisfação dos clientes.*

**7,86**

é o nosso índice de satisfação geral na pesquisa da Anatel

**90%**

dos nossos clientes estão satisfeitos no pós-atendimento telefônico



Possuímos o selo RA1000 ReclameAQUI, que atesta excelentes índices de atendimento

App  
Minha Vero

**4,1** no  
Google Play

**4,4** na  
Apple Store

Já o VOC permite capturar as necessidades e demandas dos clientes sempre que eles passam por um ponto de contato com a Vero, como venda, atendimento telefônico e visita técnica. Além disso, convidamos a cada dois meses, por meio de seleção aleatória, alguns clientes para participar de uma reunião on-line com nossa diretoria. Nesses encontros, nossos líderes têm a oportunidade de escutar diretamente dos assinantes como eles avaliam a Vero, quais são nossas fortalezas e em que aspectos precisamos melhorar.

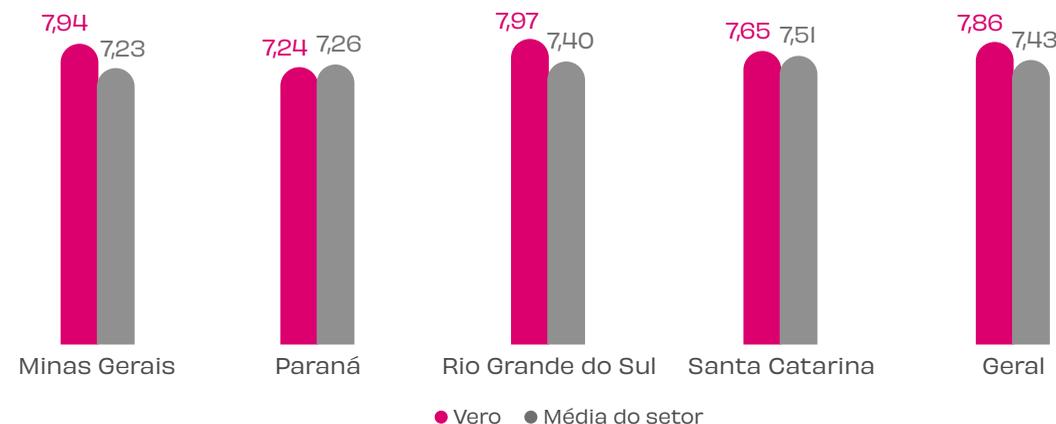
satisfação da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações), que avalia as empresas do setor atribuindo uma nota de 0 a 10 para o índice de satisfação. A participação nesse levantamento é uma maneira complementar de avaliarmos a qualidade de nossos serviços e também contribui para a transparência sobre o nosso desempenho, uma vez que os resultados são publicados no site da Anatel. Nossos índices de satisfação superam a média do setor em quase todos os estados em que atuamos e no ranking geral.

Em 2023, também aderimos voluntariamente à pesquisa de



**Clique aqui** e acesse todos os resultados da pesquisa de satisfação da Anatel.

Pesquisa de satisfação da Anatel em 2023



## Qualidade na operação

Os investimentos que realizamos para melhorar a qualidade das nossas operações, fortalecendo e ampliando a infraestrutura de fibra óptica, são essenciais para aumentar a satisfação dos clientes e oferecer uma experiência diferenciada. Por isso, estabelecemos um plano anual de projetos de engenharia e tecnologia voltados para a expansão da rede e a manutenção dos ativos.

Nosso *backbone* próprio, fundamental para nossa estratégia de crescimento, já possui 23,7 mil quilômetros de extensão. Interligada a cabos submarinos em São Paulo e no Rio de Janeiro, nossa estrutura está conectada diretamente aos principais provedores de conteúdo nacional, o que resulta em menor latência para o consumo de plataformas de *streaming* e *games*, por exemplo.

Nossa rede FTTH também tem crescido de forma contínua. Em 2023, ampliamos nossa cobertura em 10%, chegando a 33 mil quilômetros de

fibra óptica própria (*backbone* + FTTH) da Vero. Considerando a fusão com a Americanet, a rede própria em dezembro de 2023 era de 77 mil quilômetros.

Toda essa infraestrutura é gerenciada e monitorada por uma equipe centralizada em nosso NOC, o Centro de Operações da Rede. Essa célula está preparada para realizar cerca de 2 mil atendimentos por dia, dando suporte às equipes de campo nas atividades de manutenção da rede.

Outras ferramentas em desenvolvimento estão direcionadas para a avaliação de rupturas nos padrões de contato com os canais de atendimento, buscando identificar potenciais falhas massivas na rede a partir do cruzamento com dados das equipes de engenharia e manutenção. Nosso objetivo é, no médio prazo, oferecer soluções que antecipam a comunicação com os clientes, com informações mais precisas e em tempo real.



### R\$ 41,6 milhões

foram investidos na ampliação da nossa infraestrutura de rede (Capex)<sup>1</sup>

### R\$ 86,7 milhões

foram destinados para atividades de manutenção e alívio das redes existentes (Opex)<sup>1</sup>

1. Dados referentes às operações da Vero, não incluem Americanet.



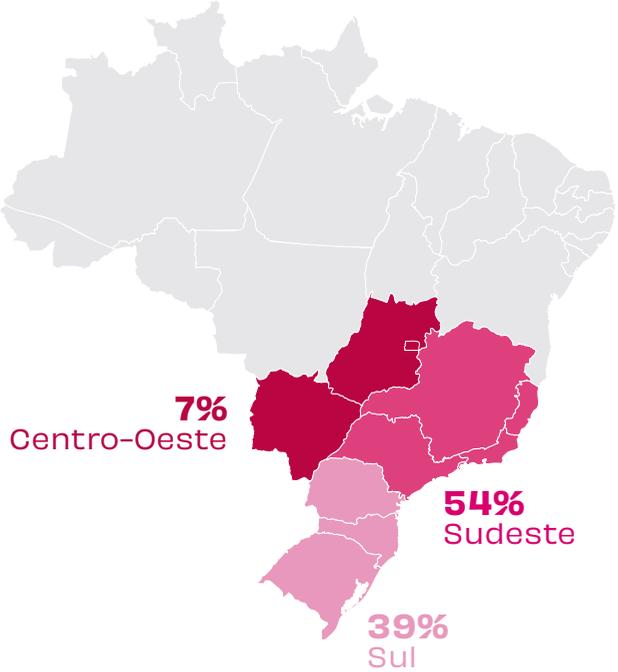
**Pessoas e  
cultura**



Nossos talentos materializam o nosso propósito de revolucionar a experiência dos clientes no mundo da internet. Em 2023, a Vero contava com uma equipe de 2,7 mil profissionais preparados e focados em melhorar continuamente os serviços que oferecemos, inovar nos processos e transformar a forma como as pessoas se conectam ao universo digital.

Distribuídos pelas regiões Sul, Sudeste e Centro-Oeste do Brasil, nossos colaboradores são engajados e capacitados para praticar, diariamente, os valores da nossa cultura corporativa no relacionamento com os clientes e todos os outros públicos da nossa Companhia. Para isso, conduzimos programas contínuos de treinamento por meio da Universidade TreinaVero, plataforma que reúne os cursos e conteúdos para a qualificação das equipes.

**2.711**  
colaboradores  
formam nossa  
equipe<sup>1</sup>



*1. 100% deles possuem contrato de trabalho coberto por acordos coletivos e convenções trabalhistas. Além disso, contávamos com nove estagiários e 1.159 terceiros na Vero no fim de 2023.*



### Certificação GPTW

Pelo terceiro ano consecutivo, conquistamos a certificação da Great Place to Work (GPTW), organização que avalia e reconhece boas práticas de gestão do capital humano. Em 2023, alcançamos um patamar de 75% de aprovação geral, com uma participação de 62% dos nossos colaboradores.

## Desenvolvimento da nossa equipe

**15 encontros** realizados no Programa Evoluir

**27 turmas** concluídas no Mestres da Conexão

**40 treinamentos** para supervisores e gerentes na Academia de Líderes

**2,7 mil** colaboradores treinados na Semana do Conhecimento

**+ 62 mil** horas de treinamento promovidas



Uma das nossas principais iniciativas nessa frente é o Programa Evoluir, direcionado para o desenvolvimento individual de talentos e para a preparação desses profissionais para os desafios atuais e futuros da Companhia. A edição de 2023 contou com 52 participantes, entre especialistas, coordenadores e gerentes, totalizando 15 encontros.

Também fortalecemos o Mestres da Conexão, programa de capacitação no qual os colaboradores atuam como multiplicadores de conhecimento a partir das experiências práticas com nossas operações e sistemas. No último ano, 27 turmas foram realizadas, abrangendo diferentes temas técnicos e operacionais.

Na Academia de Líderes, direcionada para o desenvolvimento das competências de gestão, ministramos mais de 40 treinamentos para supervisores e gerentes. Essa é uma iniciativa importante para que nossos colaboradores estejam aptos a assumir novos desafios e ser promovidos, considerando o cenário de crescimento

e criação de oportunidades com a fusão entre Vero e Americanet.

Realizamos, ainda, a segunda edição da Semana do Conhecimento. Durante dez dias, nossos colaboradores tiveram acesso a 20 palestras sobre diversos temas relacionados a aspectos estratégicos para o nosso setor e os nossos negócios.

### Média de horas de treinamento por colaborador

2023 2022 2021

Por gênero			
Homens	30,73	22,48	15,03
Mulheres	10,79	15,05	15,89
Por nível funcional			
Diretoria	0,88	0,00	0,25
Gerência	3,38	13,68	7,69
Coordenação	17,12	9,81	17,30
Supervisão	34,44	5,93	26,70
Administrativo <sup>1</sup>	9,45	69,53	2,15
Operacional	25,02	11,50	17,46
<b>Total</b>	<b>22,84</b>	<b>19,57</b>	<b>15,34</b>

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

## Valorização dos talentos

Em nossas práticas de gestão, incentivamos e valorizamos o autodesenvolvimento e a inovação dos colaboradores, com ações de reconhecimento para os profissionais que se destacam na busca por inovações e soluções mais ágeis. Nessa frente, uma das principais evoluções foi o lançamento do programa E+Vero, voltado para o fomento de projetos de aumento da eficiência.

Aberta a todos os colaboradores, a iniciativa contou com duas categorias – uma para projetos implementados até 2022 e outra para ações aplicáveis para o ciclo de 2023. Os colaboradores foram incentivados a se organizar em equipes multidisciplinares e pensar em soluções com foco na melhoria de processos, redução de custos, eficiência operacional e aumento de faturamento.

Após o lançamento, o E+Vero recebeu a inscrição de 34 grupos. Uma banca julgadora, formada pelos diretores e outros líderes, elegeu os cinco finalistas em cada categoria. Ao final, os próprios colaboradores, em votação aberta, elegeram os vencedores, que receberam prêmios em dinheiro, distribuídos de forma igual entre todos os integrantes das equipes premiadas.

Também incrementamos e fortalecemos o programa Mandou Bem, que reconhece os colaboradores com atitudes e soluções que reforçam a prática dos nossos valores. Em 2023, mais de 3,3 mil reconhecimentos foram registrados em nossos canais e 28 pessoas foram premiadas com um *pin* e uma lembrança por ações diferenciadas.

O pacote de remuneração e benefícios que oferecemos a todos os colaboradores integra a nossa estratégia para valorização e retenção dos talentos em nossa Companhia. Todos os profissionais, incluindo os diretores e membros do Conselho de Administração, recebem um salário fixo mensal e têm direito a remuneração variável, atrelada ao atingimento de metas corporativas e individuais.

Nossa política de remuneração é estruturada com base em pesquisas de mercado, buscando manter a atratividade e reter nossos profissionais. O processo também estabelece as regras para movimentações salariais em decorrência de promoções e mudanças de cargos.

Além disso, ofertamos benefícios padronizados para todos os colaboradores nas regiões em que atuamos. Nossas



pessoas podem contar com plano odontológico e de saúde, seguro de vida, descontos especiais em farmácias, acesso a academias para práticas esportivas (Total Pass), vale-transporte, vale-refeição e/ou vale-alimentação. Em 2023, considerando a distribuição geográfica das equipes, lançamos uma página exclusiva com informações sobre benefícios em nossa intranet.

Fortalecemos iniciativas de autodesenvolvimento e reconhecimento dos colaboradores, como os programas E+Vero e Mandou Bem

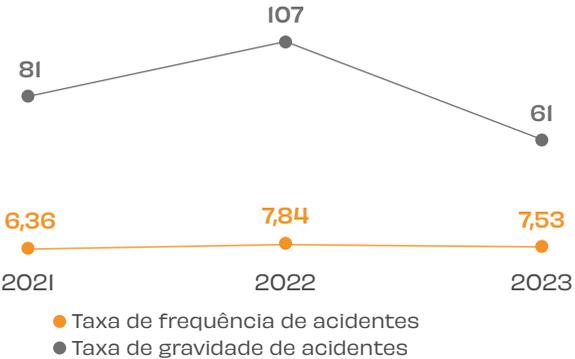
# Saúde e segurança

Na Vero, cuidamos das pessoas com a mesma qualidade com que gerenciamos as redes de fibras ópticas. Isso significa que a segurança e a saúde dos nossos colaboradores são tão importantes quanto garantir a melhor experiência e conexão aos nossos clientes.

Todos os anos, promovemos uma série de ações de comunicação, treinamento e monitoramento para garantir que nossas equipes, em campo e nos escritórios, executem suas atividades de forma segura, identificando e mitigando potenciais riscos que possam provocar incidentes com consequências leves e graves. Em 2023, como reflexo dessas iniciativas, alcançamos reduções expressivas nas taxas de frequência e de gravidade de acidentes, apesar do aumento no número de horas trabalhadas.



Indicadores de segurança do trabalho<sup>1</sup>



*1. Abrange apenas colaboradores. Taxas calculadas com o fator de 1 milhão de horas-homem trabalhadas.*

## Destaques em segurança<sup>1</sup>

*1. Comparação de desempenho entre 2023 e 2022.*

**-53%**  
na taxa de frequência de acidentes com afastamento grave

**-43%**  
na taxa de gravidade de acidentes

**-27%**  
no número de dias perdidos

**Zero**  
acidente fatal

**18 mil horas**  
de treinamento em segurança

**+27%**  
no número de horas trabalhadas

Em contrapartida, também como consequência do aumento de horas trabalhadas, registramos um crescimento de 22% no número absoluto de acidentes registráveis na comparação entre 2023 e 2022. Parte dessas ocorrências está relacionada a incidentes de trânsito envolvendo o deslocamento das equipes de campo no atendimento aos clientes e serviços de manutenção.

Por isso, no último ano, ampliamos as ações de conscientização e fizemos uma campanha específica sobre cuidados no trânsito, inserida na celebração do Maio Amarelo. Em 2024, daremos continuidade ao reforço da cultura de segurança e às ações de conscientização dos colaboradores para a adoção de comportamentos e atitudes seguras.

Outro evento relevante foi a terceira edição da Semana Interna de Prevenção a Acidentes de Trabalho (SIPAT). O evento promove interações presenciais e a distribuição de conteúdos, nas redes sociais e nos canais de comunicação interna, sobre a importância da autopreservação e das ferramentas que aplicamos para manter um ambiente de trabalho mais seguro.

Em nosso modelo de gestão, contamos com processos para investigar os

GRI 3-3 | 403-2 | 403-4 | 403-5 | 403-9

acidentes, identificar as causas e estabelecer melhorias para evitar novas ocorrências. Esse trabalho envolve a coleta de dados, análise das circunstâncias e consequências, avaliação das medidas de controle adotadas e implementação de ações corretivas, com o apoio de ferramentas e metodologias próprias. Após o término das investigações, relatórios e comunicados são emitidos para compartilhar o conhecimento adquirido e aperfeiçoar nossa atuação.

A gestão da segurança em nossa Companhia é executada por uma gerência específica, responsável pelos planos de engajamento dos profissionais e de mensuração e análise dos indicadores de desempenho. Os líderes das diferentes áreas, por sua vez, têm a responsabilidade de transmitir às equipes os procedimentos para mitigação e controle dos riscos e de supervisionar a prática dos procedimentos de segurança.

A gestão de segurança envolve os líderes de todas as áreas da Vero e foi fortalecida em 2023 com a ampliação de ações de conscientização e engajamento





Entre esses procedimentos está o Direito de Recusa, por meio do qual os colaboradores devem se abster de realizar uma tarefa cujos riscos estão acima dos parâmetros de segurança aceitáveis. Esse instrumento pode ser utilizado, inclusive, por meio da plataforma digital na qual os profissionais executam a Análise Preliminar de Risco antes do início de qualquer atividade operacional. Também garantimos, em nossas políticas internas, a absoluta não retaliação aos colaboradores que utilizam o Direito de Recusa.

As Comissões Internas de Prevenção a Acidentes e Assédio (CIPA+), instaladas em conformidade com a legislação brasileira nas localidades em que atuamos, também contribuem para fortalecer a cultura de segurança. As CIPAs, formadas por membros eleitos que representam os colaboradores e a Companhia, reúnem-se mensalmente e discutem temas relacionados a medicina, segurança, situações de risco e oportunidades de melhoria do ambiente de trabalho.

Em 2023, uma de nossas práticas para a prevenção de acidentes foi reconhecida pelo Prêmio Proteção Brasil, promovido pela revista Proteção, especializada em saúde e segurança do trabalho. Nosso *case* de uso de vestimenta antichama pelos

técnicos recebeu o troféu bronze na categoria Segurança com Eletricidade, destacando-se como uma prática pioneira no segmento de telecomunicações.

Nossa gestão também abrange o monitoramento das condições de saúde dos colaboradores. Além do acompanhamento de exames médicos admissionais e periódicos, previstos em nosso Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), oferecemos a 100% dos colaboradores cobertura por planos de saúde com acesso a redes de hospitais, clínicas e médicos. Além disso, temos o Programa de Assistência Social (PAS), que dá acesso a serviços de psicólogos, assistentes sociais, previdenciários, orientações jurídicas, entre outros aspectos importantes para a manutenção da saúde mental.

O PAS está disponível de forma gratuita e funciona 24 horas por dia, em todos os dias. Em 2023, mais de 2 mil atendimentos a colaboradores e familiares foram realizados para acolhimento e orientações

## Diversidade e inclusão

Estamos presentes em mais de 425 cidades do Brasil, país em que a diversidade racial e cultural é uma de suas maiores riquezas. Por isso, incentivamos a promoção de um ambiente de trabalho diverso e inclusivo, para que possamos estar cada vez mais conectados com os nossos clientes e entender suas expectativas e necessidades.

Nascemos e crescemos como uma Companhia livre de preconceitos, e nosso Código de Ética e Política de Sustentabilidade expressam nossa absoluta intolerância com qualquer atitude discriminatória e preconceituosa, valorizando e respeitando os direitos humanos. Para irmos além, estabelecemos metas para que nosso quadro de colaboradores, até 2030, reflita a distribuição de gênero e racial da sociedade brasileira.

No final de 2023, as mulheres ocupavam 33% das posições de liderança na Vero

Para isso, temos atuado em ações de letramento e conscientização das lideranças e na evolução dos processos de atração e seleção de talentos, com o objetivo de mitigar a influência de vieses inconscientes no processo de escolha de novos colaboradores. No mesmo sentido, o tema tem ganhado relevância na identificação de talentos e no desenvolvimento profissional.

Nessa frente, a equidade de gênero é uma das prioridades estratégicas. As mulheres são aproximadamente 40% do total de colaboradores que empregamos. Elas ocupam 33% das posições de liderança, e nosso objetivo é chegar a um patamar de pelo menos 35% de representatividade feminina entre os líderes até 2025.



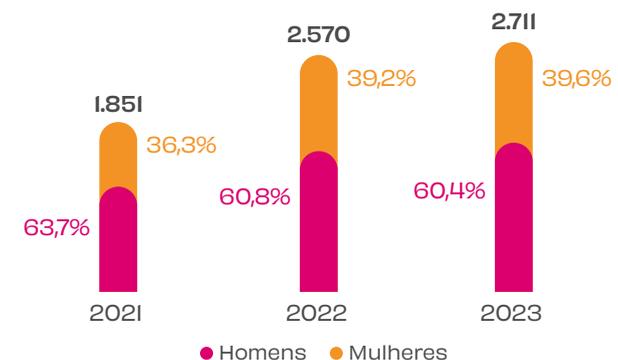


Também participamos de eventos e fóruns que promovem o tema da diversidade, evoluindo em nossas práticas de gestão de pessoas. Estivemos presentes em três feiras de empregabilidade e inclusão, nos estados de São Paulo e Minas Gerais e no Centro-Oeste.

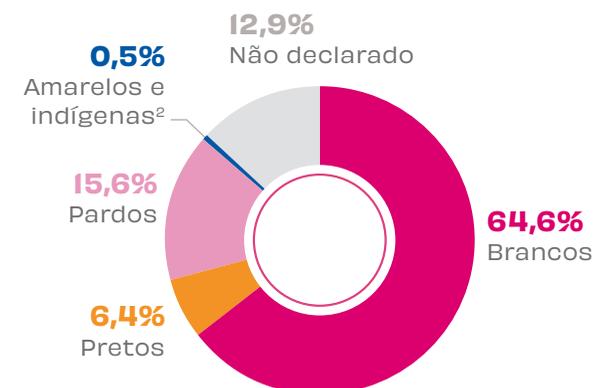
Outro impacto positivo do nosso modelo de negócio é a oferta de vagas de trabalho nas comunidades em que atuamos, ampliando a empregabilidade e a geração de renda em municípios do interior do Brasil. Respeitando os pisos salariais definidos nos acordos coletivos de trabalho, os salários de entrada da Companhia superam o salário mínimo nacional: no último ano, o menor salário pago pela Vero foi equivalente a 107% do salário mínimo brasileiro. Cerca de 3% dos colaboradores têm sua remuneração definida com base no piso da categoria.

98% do total de colaboradores da Vero no fim de 2023 era de profissionais contratados localmente

Distribuição dos colaboradores por gênero

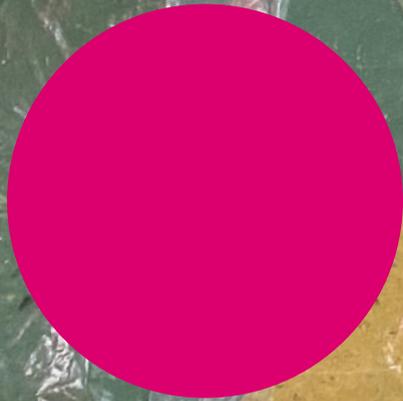


Distribuição dos colaboradores por raça¹



1. Dados obtidos pela autodeclaração dos colaboradores.  
 2. Consolida nove pessoas que se declararam amarelas e cinco pessoas que se declararam indígenas. Para melhor apresentação visual, os grupos foram consolidados no gráfico.

# Comunidades



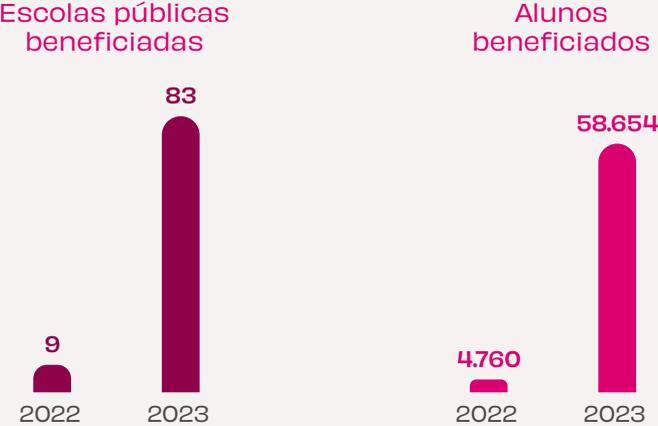
Promover o desenvolvimento social, econômico e cultural das comunidades nas regiões em que estamos presentes é um dos pilares do nosso modelo de negócio. Acreditamos que, ao atuarmos como agentes da transformação positiva e sustentável da sociedade, superamos as expectativas de nossos clientes e ampliamos as oportunidades que a conexão com o mundo digital cria.

Em 2023, nossa estratégia de investimento social foi ampliada e fortalecida com o projeto Escolas Conectadas, que promove a doação de pacotes de dados para instituições públicas de ensino. No último ano, 83 escolas haviam sido beneficiadas pela iniciativa, realizada em parceria com o Instituto Escola Conectada, proporcionando mais educação e conhecimento a mais de 58 mil alunos.

Até 2030, nossa ambição é alcançar ao menos 300 instituições de ensino com o projeto Escolas Conectadas



### Escolas Conectadas<sup>1</sup>



*1. Dados acumulados até o encerramento de cada ano.*



### Voluntariado

Nosso programa de voluntariado tem o objetivo de promover o engajamento dos nossos colaboradores nas iniciativas de relacionamento e desenvolvimento social.

Por meio dessa interação, nossos profissionais fortalecem a aderência e a prática dos nossos valores, contribuindo diretamente para apoiar as comunidades locais.

Em 2023, realizamos a primeira edição do Mês do Voluntariado. Durante o mês de novembro, 179 colaboradores se mobilizaram para participar de 21 ações beneficentes, nos estados de Minas Gerais, Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Goiás, São Paulo e Rio de Janeiro. Mais de 1,2 mil pessoas foram impactadas por essas iniciativas.

O investimento que realizamos em projetos que apoiam o desenvolvimento das comunidades deu um salto em relação ao ano anterior. Os aportes cresceram 88,5%, totalizando R\$ 523,7 mil.

A maior parte desses recursos (R\$ 413,7 mil) foi destinada ao projeto Cresça Brincando, que será executado ao longo de 2024. A iniciativa promove a inclusão e o desenvolvimento infantil por meio de espetáculos teatrais e oficinas ao ar livre com crianças, de forma gratuita. Os recursos financeiros que patrocinam o

projeto são proporcionados pela Lei de Incentivo à Cultura no estado de Minas Gerais e, também, por investimentos próprios da Companhia.

Também mantivemos nossa parceria com o Instituto Órizon, que promove apoio financeiro e de gestão para capacitar Organizações da Sociedade Civil que desenvolvem projetos sociais voltados à promoção da educação para jovens em situação de vulnerabilidade social. Em 2023, doamos R\$ 96 mil à instituição.

Investimento social (R\$ mil)



# Gestão ambiental





Para levar o melhor da internet aos nossos clientes e oferecermos uma experiência de qualidade, possuímos uma estrutura de gestão focada na melhoria contínua da nossa performance sobre os aspectos ambientais mais importantes para o nosso negócio.

Junto com a materialização da nossa estratégia de crescimento, identificamos as frentes prioritárias para a mitigação de riscos e a potencialização de benefícios ambientais. Nesse sentido, temos trabalhado para impulsionar mecanismos de logística reversa e aperfeiçoar a gestão de resíduos, aumentar a eficiência energética e contribuir para a redução das emissões de gases de efeito estufa (GEE).

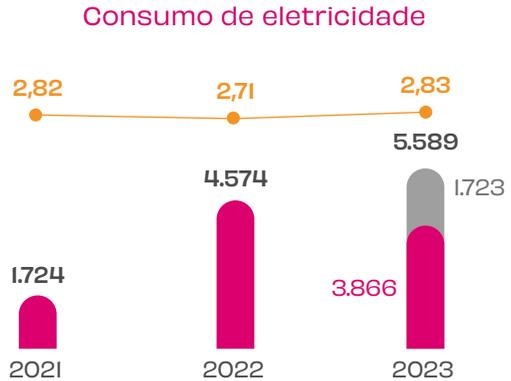
# Energia e emissões

Alinhados ao esforço global para combater os efeitos das mudanças climáticas, estamos trabalhando para ampliar o suprimento de energia elétrica renovável em nossas operações. Nossa ambição é ampliar o percentual para 85% até 2025 e para 100%, até 2030.

A largada para atingirmos esses objetivos foi dada em 2023, por meio de contratos de geração distribuída com empresas especializadas. Ainda no primeiro semestre do ano, as operações de Minas Gerais passaram a contar com injeção de energia limpa, e a iniciativa está sendo expandida para os estados de Goiás, Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Paraná. No último ano, consumimos 5,6 mil MWh de eletricidade em nossas unidades, sendo 30,8% desse total fornecido pelos contratos de geração distribuída.

Também realizamos nosso primeiro inventário de GEE, adotando a metodologia do Programa Brasileiro

GHG Protocol. Para isso, envolvemos as áreas corporativas e operacionais no mapeamento de atividades e no levantamento de dados para o cálculo das nossas emissões. Os dois principais benefícios com essa iniciativa são a acuracidade dos dados levantados e a visão mais abrangente das emissões associadas aos nossos negócios, buscando oportunidades para redução e compensação.



● Consumo de eletricidade com garantia renovável (MWh)  
● Consumo de eletricidade da rede (MWh)  
● Intensidade energética (kWh/número de clientes)<sup>1</sup>  
*1. Dado de 2022 representado.*

O inventário referente ao ano de 2023 apurou 2.092,5 tCO<sub>2</sub>e no escopo 1, sendo 96% desse total relacionado ao consumo de combustíveis na frota da Vero. O escopo 2 foi apurado com duas abordagens: a primeira considerou o fator médio do Sistema Interligado Nacional (SIN), totalizando 218,8 tCO<sub>2</sub>e; e a segunda contabilizou separadamente a energia que adquirimos com garantia de origem renovável e o volume fornecido pela rede, resultando em 144,8 tCO<sub>2</sub>e.

O aumento na quantidade de emissões nos dois escopos em relação aos anos anteriores reflete o crescimento da Companhia e a melhoria do processo de elaboração do inventário. Além disso, levantamos pela primeira vez as emissões de escopo 3 relacionadas ao deslocamento de nossos colaboradores, que somaram 920,0 tCO<sub>2</sub>e.

O resultado evidenciou os fatores mais significativos para a nossa pegada de carbono e irá apoiar o desenvolvimento de iniciativas de mitigação das emissões.



## Inventário de emissões da Vero

### Escopo 1

Emissões diretas decorrentes do consumo de combustíveis na frota própria, geradores e manutenção de sistemas de combate a incêndio

### Escopo 2

Emissões indiretas relacionadas ao consumo de energia elétrica

### Escopo 3

Emissões indiretas relacionadas ao deslocamento de colaboradores (para o trabalho ou em viagens de negócios)

#### Emissões de GEE (tCO<sub>2</sub>e)

	2023	2022	2021
Escopo 1	2.092,5	1.499	883
Escopo 2 (abordagem de localização)	218,8	193	218
Escopo 2 (abordagem de escolha de compra)	144,8	nd	nd
Escopo 3	920,0	nd	nd

#### Energia gerada pelo consumo de combustíveis na frota (GJ)

	2023	2022
Gasolina	36.329,4	27.559,6
Diesel	1.091,7	904,0
Etanol (renovável)	73,9	2.515,7
<b>Total de energia gerada pelo consumo de combustíveis</b>	<b>37.495,0</b>	<b>30.979,3</b>

# Resíduos

A geração de resíduos ocorre, majoritariamente, nas operações de manutenção das redes e dos contratos dos clientes. Assim, nossa estratégia está direcionada para o aumento da eficiência desses controles, com foco no incremento de ações de economia circular e projetos para promover a reciclagem e o reaproveitamento de materiais.

Em 2023, fortalecemos nossa equipe corporativa de Supply Chain com a contratação de auxiliares e analistas de logística reversa, o que permitiu uma melhora dos controles e resultados. Essa equipe atua, em especial, na recuperação de *modems* para reutilização na rede Vero. Os equipamentos são recolhidos nas casas e estabelecimentos comerciais dos clientes quando há cancelamentos ou algum problema técnico, passam por uma triagem e recuperação e podem retornar à rede com a mesma qualidade. Esse esforço contribui para reduzir o impacto ambiental pelo descarte de resíduos eletroeletrônicos e para ampliar a eficiência operacional nas operações.

Em 2023, a quantidade de *modems* reutilizados aumentou 72,7%, principalmente pela intensificação de ações de recuperação. O percentual de equipamentos reutilizados sobre o *churn* também evoluiu positivamente, de 30,3% para 42,3%.

Esses avanços estão conectados à ambição do Plano ESG de reutilizar ou reaproveitar 100% dos *modems* recuperados de clientes que saíram da base até 2030. Além da recuperação para retorno à rede Vero, prevemos nos próximos anos o estabelecimento de parcerias para reciclagem ou utilização dos equipamentos em atividades de ensino e pesquisa.

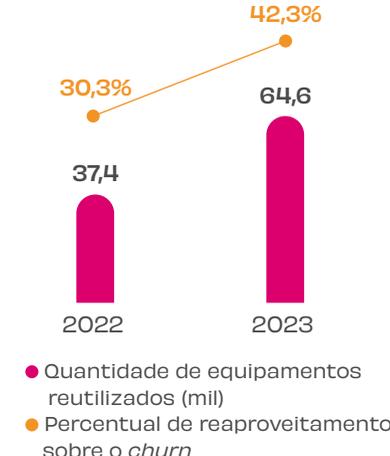
A gestão de resíduos gerados pelas manutenções e ampliações das redes, principalmente os cabos de fibra óptica, é coordenada pelos Centros de Distribuição (CDs). Possuímos sistemas de controle que monitoram a retirada de cabos e a entrada de sobras, evitando desperdícios. Além disso, espaços dedicados ao armazenamento permitem estocar temporariamente os materiais. Parceiros

locais são responsáveis pela coleta e destinação dos resíduos operacionais.

Em 2023, destinamos 123,4 toneladas de resíduos, um aumento de 41,2% na comparação com o ano anterior. Esse desempenho reflete a melhoria nos controles internos e o crescimento no número de parceiros para destinação. Passamos a contabilizar, por exemplo, os *modems* recolhidos e reutilizados na rede, que representaram 17,8% do total destinado no período.



### Logística reversa de *modems*



### Resíduos por método de destinação (toneladas)<sup>1</sup>

	2023	2022
Reutilização <sup>2</sup>	21,91	0,00
Aterro <sup>3</sup>	98,59	87,42
Incineração <sup>3</sup>	2,91	0,00
<b>Total de resíduos destinados</b>	<b>123,41</b>	<b>87,42</b>

1. Considera apenas resíduos não perigosos, todos os métodos de destinação ocorrem fora da Companhia por empresas especializadas e devidamente homologadas.  
 2. Refere-se aos *modems* reutilizados na rede.  
 3. Métodos de disposição final.



# Plano Vero ESG

Para fortalecer nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável, impulsionando os impactos positivos da conectividade e do mundo digital, nós estruturamos o Plano Vero ESG. Essa plataforma reúne objetivos de longo prazo, organizados em três pilares, que direcionam nossa estratégia para que nosso negócio possa contribuir para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) em conjunto com o crescimento e a geração de valor financeiro.

Em 2023, iniciamos a execução do Plano Vero ESG, com projetos e iniciativas lideradas pelas diferentes áreas administrativas e operacionais. Das 12 metas estabelecidas, quatro foram incluídas na composição da remuneração variável do nosso CEO, como forma de acelerar o desenvolvimento dessas ações estratégicas.

Em nossa estrutura de gestão, contamos com o Squad ESG, um grupo multidisciplinar formado por líderes de diferentes áreas, responsável pelo acompanhamento contínuo da evolução dos projetos associados aos pilares e às metas do Plano. Em paralelo, sob a liderança da Gerência de Relações Institucionais e ESG, contamos com uma equipe dedicada ao monitoramento da nossa performance nos temas estratégicos e dos principais indicadores na agenda de sustentabilidade.

Em 2025, nosso objetivo é promover uma revisão do Plano Vero ESG, considerando o novo patamar operacional que alcançamos a partir da fusão entre Vero e Americanet. Com isso, pretendemos ampliar nossa visão estratégica e o alcance das nossas iniciativas voltadas para o cuidado com as pessoas, o meio ambiente e as boas práticas de governança.

### Pacto Global da ONU

Como parte do nosso compromisso com a sustentabilidade, formalizamos em 2023 a adesão da nossa Companhia ao Pacto Global. Nossa participação nessa iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU) contribui para fortalecermos nossa governança com uma visão mais aprofundada sobre os ODS e a valorização de princípios universais de respeito aos direitos humanos, anticorrupção, proteção do meio ambiente e combate a práticas degradantes de trabalho.

## 4 compromissos do Plano Vero ESG compõem a remuneração variável do CEO

- 1**

Equidade de gênero na liderança
- 2**

Uso de energias renováveis
- 3**

Doação de pacotes de dados a escolas públicas
- 4**

Reutilização de equipamentos eletrônicos

### Destaques de 2023

**30,8%**

da energia elétrica consumida foi gerada a partir de fontes renováveis, em contratos de geração distribuída

**42,3%**

de reutilização de *modems* sobre o *churn*, um crescimento de 73% em relação a 2022

**33%**

de mulheres em posições de liderança, aumento de 2 p.p. em relação a 2022

**25%**

de redução na taxa de gravidade de acidentes em relação ao ano-base (2021)

**83**

escolas públicas beneficiadas com doação de pacote de dados (eram 9 em 2022)

# Plano Vero ESG

PILAR

**Meio Ambiente**

COMPROMISSOS

Promover a economia circular e o reaproveitamento dos resíduos

Reduzir a pegada de carbono das operações

ODS



**Social**

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



**Governança**

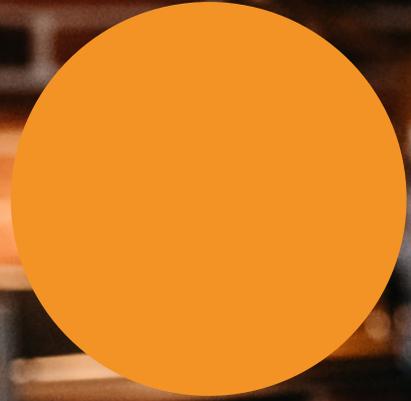
Garantir um patamar de excelência na proteção de dados e na gestão de *compliance*



# Nossos objetivos

- Até 2030, reutilizar ou reaproveitar 100% dos equipamentos recolhidos de clientes (90% até 2025)
- Até 2030, reduzir a destinação de resíduos sólidos para aterro ou incineração para, no máximo, 5% do volume gerado (15% até 2025)
- Até 2030, descartar 90% dos resíduos via parceiros locais.
- Até 2030, alcançar 100% da energia elétrica consumida na Companhia sendo oriunda de fontes renováveis (85% até 2025).
- Até 2030, alcançar 40% de mulheres em posições de liderança (35% até 2025).
- Até 2030, alcançar a redução de 20% na frequência e gravidade de acidentes (10% até 2025).
- Manter patamar de zero acidente fatal.
- Até 2030, reduzir a taxa de absenteísmo para, no máximo, 2%.
- Até 2030, oferecer aos colaboradores 500 bolsas de estudo para ensino técnico ou tecnólogo em telecomunicações.
- Até 2030, beneficiar 300 instituições de saúde ou de ensino fundamental e médio com doações de pacote de dados.
- Até 2030, incentivar a educação e a conectividade por meio do investimento social privado e de ações de voluntariado.
- Até 2030, certificar os sistemas de *compliance* e de proteção de dados da Companhia.

# Anexos



# Complemento aos conteúdos GRI

## GRI 2-7

### Empregados

#### Quadro funcional por gênero, região e jornada de trabalho

	2023			2022			2021		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
<b>Sudeste</b>									
Jornada integral	849	582	<b>1.431</b>	868	564	<b>1.432</b>	nd	nd	<b>nd</b>
Meio período/parcial	16	18	<b>34</b>	16	26	<b>42</b>	nd	nd	<b>nd</b>
<b>Total</b>	<b>865</b>	<b>600</b>	<b>1.465</b>	<b>884</b>	<b>590</b>	<b>1.474</b>	<b>nd</b>	<b>nd</b>	<b>nd</b>
<b>Sul</b>									
Jornada integral	635	389	<b>1.024</b>	669	411	<b>1.080</b>	nd	nd	<b>nd</b>
Meio período/parcial	18	15	<b>33</b>	9	7	<b>16</b>	nd	nd	<b>nd</b>
<b>Total</b>	<b>653</b>	<b>404</b>	<b>1.057</b>	<b>678</b>	<b>418</b>	<b>1.096</b>	<b>nd</b>	<b>nd</b>	<b>nd</b>
<b>Centro-Oeste</b>									
Jornada integral	118	66	<b>184</b>	nd	nd	<b>nd</b>	nd	nd	<b>nd</b>
Meio período/parcial	2	3	<b>5</b>	nd	nd	<b>nd</b>	nd	nd	<b>nd</b>
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>69</b>	<b>189</b>	<b>nd</b>	<b>nd</b>	<b>nd</b>	<b>nd</b>	<b>nd</b>	<b>nd</b>
<b>Total consolidado</b>									
<b>Jornada integral</b>	<b>1.602</b>	<b>1.037</b>	<b>2.639</b>	<b>1.537</b>	<b>975</b>	<b>2.512</b>	<b>1.045</b>	<b>479</b>	<b>1.524</b>
<b>Meio período/parcial</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	<b>25</b>	<b>33</b>	<b>58</b>	<b>135</b>	<b>192</b>	<b>327</b>
<b>Total</b>	<b>1.638</b>	<b>1.073</b>	<b>2.711</b>	<b>1.562</b>	<b>1.008</b>	<b>2.570</b>	<b>1.180</b>	<b>671</b>	<b>1.851</b>

**GRI 2-10 e 2-18****Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança e Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança**

Os processos de seleção de membros do Conselho de Administração, dos Comitês e da Diretoria e de avaliação de desempenho do Conselho de Administração estão previstos em políticas, procedimentos e no regimento interno do Conselho de Administração. A implementação desses normativos ocorrerá quando for efetivada a listagem da Companhia no segmento Novo Mercado da B3, após realização de oferta pública de ações, sem prazo previsto para essa operação. Atualmente, a indicação de integrantes para compor as instâncias de governança e a Diretoria da Companhia visa garantir a formação de um colegiado diverso e cujos membros tenham conhecimentos e competências complementares, além de reconhecida experiência no setor de telecomunicações. Em relação à avaliação de desempenho, não há prática formal implementada.

**GRI 2-21****Proporção da remuneração total anual**

Em 2023, a proporção entre a remuneração total anual do indivíduo mais bem pago e a média dos demais colaboradores foi de 48,7 vezes. No período anterior, essa proporção havia sido de 37,8 vezes. De 2022 para 2023, a variação da remuneração total anual do indivíduo mais bem pago foi equivalente a 41 vezes a variação da média dos demais colaboradores.

**GRI 2-25****Processos para reparar impactos negativos**

Na Vero, temos o compromisso de atuar de forma responsável e sustentável, mitigando impactos negativos sobre todos os públicos que se relacionam com a nossa Companhia. Os *stakeholders* podem utilizar nossos canais de atendimento (saiba mais na página 23) para realizar reclamações e queixas relacionadas às nossas atividades. Contamos, ainda, com uma área Jurídica dedicada ao acompanhamento de reclamações realizadas em contextos externos à Companhia, como no âmbito regulatório ou judicial. A atuação nesses casos é pautada pelas diretrizes do Código de Ética e Conduta.

**GRI 2-27****Conformidade com leis e regulamentos**

Não tivemos nenhuma multa ou sanção não monetária significativa aplicada em 2023 ou paga em 2023 (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**

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**

	Percentual de lideranças contratadas localmente <sup>1</sup>		
	2023	2022	2021
Diretoria	100,0%	100,0%	100,0%
Gerência	47,9%	48,5%	53,3%

1. Considera os colaboradores que já residiam nos estados em que atuam pela Companhia.

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

Nosso Programa de Integridade ainda não abrange a aplicação de treinamentos do Código de Ética para membros do Conselho de Administração, parceiros de negócios e fornecedores.

**GRI 206-I****Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio**

Nossa Companhia não esteve envolvida em nenhum processo judicial relacionado a esse tema em 2023.

## GRI 401-I

## Novas contratações e rotatividade de empregados

Contratações e desligamentos						
	2023		2022		2021	
	Número de contratações	Número de desligamentos	Número de contratações	Número de desligamentos	Número de contratações	Número de desligamentos
<b>Por gênero</b>						
Homens	529	588	72	139	548	565
Mulheres	354	369	36	93	423	291
<b>Por faixa etária</b>						
Até 20 anos de idade	170	101	20	18	118	52
De 21 a 30 anos	444	502	55	118	494	454
De 31 a 40 anos	197	256	22	70	248	249
De 41 a 50 anos	62	85	11	22	94	86
De 51 a 60 anos	10	12	0	4	16	14
A partir de 61 anos de idade	0	1	0	0	1	1
<b>Por região</b>						
Sudeste	515	535	66	139	nd	nd
Sul	355	401	42	93	nd	nd
Centro-Oeste	13	21	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>883</b>	<b>957</b>	<b>108</b>	<b>232</b>	<b>971</b>	<b>856</b>

## GRI 401-I

## Novas contratações e rotatividade de empregados

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

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 403-9****Acidentes de trabalho**

Indicadores de segurança do trabalho <sup>1</sup>			
	2023	2022	2021
Quantidade de horas-homem trabalhadas (HHT)	7.436.918	5.870.207	4.556.860
Número de acidentes registráveis (com e sem afastamento)	56	46	29
Número de acidentes com afastamento	48	32	nd
Número de acidentes com mais de 15 dias de afastamento (consequência grave)	3	5	4
Número de acidentes fatais	0	0	0
Número de dias perdidos ou debitados	456	628	nd
Taxa de frequência de acidentes registráveis (TF)	7,53	7,84	6,36
Taxa de frequência de acidentes com afastamento (TFCA)	6,45	5,45	nd
Taxa de frequência de acidentes com consequência grave	0,40	0,85	0,88
Taxa de frequência de acidentes fatais	0,00	0,00	0,00
Taxa de gravidade de acidentes (TG)	61	107	81
Taxa de absenteísmo	3,1%	1,6%	nd

*1. Abrange apenas colaboradores. Taxas calculadas com o fator de 1 milhão de horas-homem trabalhadas.*

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

Horas de treinamento promovidas						
	2023			2022		
	Gente e Gestão	Segurança	Total	Gente e Gestão	Segurança	Total
<b>Por gênero</b>						
Homens	32.152	18.191	<b>50.343</b>	14.455	20.660	<b>35.115</b>
Mulheres	10.924	656	<b>11.580</b>	15.002	172	<b>15.174</b>
<b>Por nível funcional</b>						
Diretoria	7	0	<b>7</b>	0	0	<b>0</b>
Gerência	218	22	<b>240</b>	903	0	<b>903</b>
Coordenação	1.710	88	<b>1.798</b>	481	0	<b>481</b>
Supervisão	2.737	1.913	<b>4.650</b>	0	972	<b>972</b>
Administrativo <sup>1</sup>	1.356	1.452	<b>2.808</b>	23.363	0	<b>23.363</b>
Operacional	37.048	15.372	<b>52.420</b>	2.710	19.860	<b>22.570</b>
<b>Total</b>	<b>43.076</b>	<b>18.847</b>	<b>61.923</b>	<b>29.457</b>	<b>20.832</b>	<b>50.289</b>

*1. 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 relacionamento que estabelecemos com os nossos clientes, a transparência e a comunicação eficiente dos nossos produtos e serviços é uma prioridade. Por isso, cumprimos as determinações da resolução nº 632/2014, da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), na apresentação de

todos os materiais de divulgação e nas faturas enviadas aos clientes. Além disso, divulgamos de forma voluntária informações adicionais nas faturas dos clientes, como reajustes e alertas de débitos vencidos. Em 2023, trabalhamos na revisão, atualização e padronização das minutas de contratos de prestação de serviços para pessoas e empresas. No último ano, não registramos nenhum caso de não conformidade das divulgações de comunicação e marketing.

## GRI 405-1

## Diversidade em órgãos de governança e empregados

## Diversidade de gênero por nível funcional

	2023		2022		2021	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretoria	87,5%	12,5%	87,5%	12,5%	87,5%	12,5%
Gerência	70,4%	29,6%	68,2%	31,8%	68,4%	31,6%
Coordenação	47,6%	52,4%	57,1%	42,9%	66,7%	33,3%
Supervisão	80,0%	20,0%	72,6%	27,4%	51,1%	48,9%
Administrativo	51,5%	48,5%	47,3%	52,7%	47,9%	52,1%
Operacional	60,6%	39,4%	61,8%	38,2%	66,3%	33,7%
<b>Total</b>	<b>60,4%</b>	<b>39,6%</b>	<b>60,8%</b>	<b>39,2%</b>	<b>63,7%</b>	<b>36,3%</b>

## Diversidade de raça no quadro funcional

	2023	2022	2021
	Branços	64,6%	62,5%
Pretos	6,4%	5,5%	3,7%
Pardos	15,6%	13,5%	8,4%
Amarelos	0,3%	0,3%	0,2%
Indígenas	0,2%	0,3%	0,1%
Não declarado	12,9%	18,0%	17,2%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

## Diversidade de faixa etária por nível funcional

	2023						2022					
	Até 20 anos de idade	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	Até 20 anos de idade	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
Diretoria	0,0%	0,0%	12,5%	87,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%
Gerência	0,0%	0,0%	12,7%	43,7%	5,6%	0,0%	0,0%	7,6%	53,0%	34,8%	4,5%	0,0%
Coordenação	0,0%	24,8%	45,7%	27,6%	0,0%	0,0%	0,0%	28,6%	38,8%	30,6%	2,0%	0,0%
Supervisão	0,0%	40,7%	43,0%	16,3%	0,0%	0,0%	0,0%	39,6%	41,5%	17,7%	1,2%	0,0%
Administrativo	0,7%	49,2%	37,0%	10,4%	0,0%	0,7%	17,3%	44,3%	29,5%	7,4%	1,5%	0,0%
Operacional	9,7%	54,5%	24,7%	8,6%	0,4%	9,7%	7,1%	56,0%	26,1%	8,5%	2,0%	0,3%
<b>Total</b>	<b>7,6%</b>	<b>50,5%</b>	<b>27,4%</b>	<b>11,1%</b>	<b>0,5%</b>	<b>7,6%</b>	<b>7,6%</b>	<b>51,5%</b>	<b>28,6%</b>	<b>10,2%</b>	<b>1,9%</b>	<b>0,2%</b>

# 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 2023.  
**GRI I usada** | GRI I: 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		
<b>Conteúdos gerais</b>							
GRI 2   Conteúdos gerais 2021	2-1   Detalhes da organização	12, 13, 16 e 17	-	-	-	-	-
	2-2   Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	4	-	-	-	-	-
	2-3   Período de relato, frequência e ponto de contato	4	-	-	-	-	-
	2-4   Reformulações de informações	21 e 42	-	-	-	-	-
	2-5   Verificação externa	4	-	-	-	-	-
	2-6   Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	12 e 13	-	-	-	-	-
	2-7   Empregados	30 e 49	-	-	-	6	8 e 10
	2-8   Trabalhadores que não são empregados	30	-	-	-	6	8 e 10
	2-9   Estrutura de governança e sua composição	16 e 17	-	-	-	-	-
	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	16	-	-	-	-	16
	2-12   Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	16, 18 e 21	-	-	-	-	16
	2-13   Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	16	-	-	-	-	-
	2-14   Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	4	-	-	-	-	-
	2-15   Conflitos de interesse	17	-	-	-	-	16

Norma GRI ou outra fonte	Conteúdo	Página	Omissão			Pacto Global	ODS
			Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação		
GRI 2   Conteúdos gerais 2021	2-16   Comunicação de preocupações cruciais	21	-	-	-	-	-
	2-17   Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	16, 46 e 47	-	-	-	-	-
	2-18   Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	50	-	-	-	-	-
	2-19   Políticas de remuneração	32	-	-	-	-	-
	2-20   Processo para determinação da remuneração	32	-	-	-	-	-
	2-21   Proporção da remuneração total anual	50	-	-	-	-	-
	2-22   Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	9 e 10	-	-	-	-	-
	2-23   Compromissos de política	20, 46 e 47	-	-	-	-	-
	2-24   Incorporação de compromissos de política	20, 46 e 47	-	-	-	-	-
	2-25   Processos para reparar impactos negativos	19, 24, 25 e 50	-	-	-	-	-
	2-26   Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	21	-	-	-	10	16
	2-27   Conformidade com leis e regulamentos	50	-	-	-	-	16
	2-28   Participação em associações	50	-	-	-	-	16
	2-29   Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	5	-	-	-	-	-
2-30   Acordos de negociação coletiva	30	-	-	-	3	8	
<b>Temas materiais</b>							
GRI 3   Temas materiais 2021	3-1   Processo de definição de temas materiais	5	-	-	-	-	-
	3-2   Lista de temas materiais	6	-	-	-	-	-

Norma GRI ou outra fonte	Conteúdo	Página	Omissão			Pacto Global	ODS
			Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação		
<b>Tema material   Qualidade da rede e satisfação dos clientes</b>							
GRI 3   Temas materiais 2021	3-3   Gestão dos temas materiais	24, 25, 26, 27, 28, 39, 46 e 47	-	-	-	-	-
GRI 203   Impactos econômicos indiretos 2016	203-1   Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	28 e 39	-	-	-	-	5, 9 e 11
	203-2   Impactos econômicos indiretos significativos	39	-	-	-	-	1, 3 e 8
GRI 417   Marketing e rotulagem 2016	417-1   Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	53	-	-	-	-	12
	417-3   Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	53	-	-	-	-	16
<b>Tema material   Governança e compliance</b>							
GRI 3   Temas materiais 2021	3-3   Gestão dos temas materiais	16, 17, 18, 20, 21, 46 e 47	-	-	-	-	-
	205-2   Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	20 e 50	Alínea "b" omitida	Informação indisponível/incompleta	A Vero não possui controle segmentado do número de colaboradores treinados por categoria funcional e região. Estamos aprimorando nossos controles para disponibilizar os dados no Relatório referente ao ano-base de 2024.	10	16
GRI 205   Combate à corrupção 2016	205-3   Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	21	-	-	-	10	16
GRI 206   Concorrência desleal 2016	206-1   Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	50	-	-	-	-	16

Norma GRI ou outra fonte	Conteúdo	Página	Omissão			Pacto Global	ODS
			Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação		
<b>Tema material   Pessoas e diversidade</b>							
GRI 3   Temas materiais 2021	3-3   Gestão dos temas materiais	21, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 46 e 47	-	-	-	-	-
GRI 202   Presença no mercado 2016	202-1   Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero	37	-	-	-	6	1, 5 e 8
	202-2   Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	50	-	-	-	6	8
GRI 401   Emprego 2016	401-I   Novas contratações e rotatividade de empregados	51 e 52	-	-	-	6	5, 8 e 10
GRI 403   Saúde e segurança do trabalho 2018	403-1   Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	33	-	-	-	-	8
	403-2   Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	34 e 35	-	-	-	-	8
	403-3   Serviços de saúde do trabalho	35	-	-	-	-	8
	403-4   Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	34 e 35	-	-	-	-	8 e 16
	403-5   Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	34	-	-	-	-	8
	403-6   Promoção da saúde do trabalhador	32 e 35	-	-	-	-	3
	403-7   Prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	35	-	-	-	-	8
	403-8   Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	33	-	-	-	-	8
	403-9   Acidentes de trabalho	33, 34 e 53	Alínea "b" omitida	Informação indisponível/incompleta	A Vero não possui controle sobre indicadores de saúde e segurança dos terceiros. Estamos aprimorando nossos controles para disponibilizar os dados no Relatório referente ao ano-base de 2024.	-	3, 8 e 16

Norma GRI ou outra fonte	Conteúdo	Página	Omissão			Pacto Global	ODS
			Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação		
<b>Tema material   Pessoas e diversidade (continuação)</b>							
GRI 404   Capacitação e educação 2016	404-I   Média de horas de capacitação por ano, por empregado	31 e 53	-	-	-	6	4, 5, 8 e 10
GRI 405   Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-I   Diversidade em órgãos de governança e empregados	36, 37 e 54	-	-	-	6	5 e 8
GRI 406   Não discriminação 2016	406-I   Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	21	-	-	-	6	5 e 8
<b>Tema material   Resíduos eletroeletrônicos e logística reversa</b>							
GRI 3   Temas materiais 2021	3-3   Gestão dos temas materiais	42, 44, 46 e 47	-	-	-	-	-
GRI 306   Resíduos 2020	306-1   Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	44	-	-	-	8	3, 6, 11 e 12
	306-2   Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	44	-	-	-	8	3, 6, 11 e 12
	306-4   Resíduos não destinados para disposição final	44	-	-	-	8	3, 11 e 12
	306-5   Resíduos destinados para disposição final	44	-	-	-	8	3, 11 e 12

Norma GRI ou outra fonte	Conteúdo	Página	Omissão			Pacto Global	ODS
			Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação		
<b>Tema material   Energia e emissões de GEE</b>							
GRI 3   Temas materiais 2021	3-3   Gestão dos temas materiais	42, 43, 46 e 47	-	-	-	-	-
GRI 302   Energia 2016	302-1   Consumo de energia dentro da organização	42 e 43	-	-	-	7 e 8	7, 8, 12 e 13
	302-3   Intensidade energética	42	-	-	-	8	7, 8, 12 e 13
GRI 305   Emissões 2016	305-1   Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	43	-	-	-	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	43	-	-	-	7 e 8	3, 12, 13, 14 e 15
	305-3   Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	43	-	-	-	7 e 8	3, 12, 13, 14 e 15
	305-4   Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	-	Conteúdo omitido	Informação indisponível/incompleta	A Vero não monitora a intensidade de emissões de GEE. Estamos aprimorando nossos controles para disponibilizar os dados no Relatório referente ao ano-base de 2024.	8	13, 14 e 15
<b>Tema material   Segurança e privacidade de dados</b>							
GRI 3   Temas materiais 2021	3-3   Gestão dos temas materiais	19, 46 e 47	-	-	-	-	-
GRI 418   Privacidade do cliente 2016	418-1   Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	19	-	-	-	-	16

## CRÉDITOS

### **Coordenação geral**

Gerência de Relações  
Institucionais e ESG da Vero

### **Conteúdo, consultoria e design**

usina82

### **Fotos**

Banco de imagens Vero  
e Getty Images

*Algumas fotos do Relatório  
foram realizadas antes da  
mudança da marca Vero.*

vero