RELATÓRIO ANUAL 2020

linx

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

APRESENTAÇÃO

O ano de 2020 foi atípico em todos os sentidos. Este relatório anual, com base nos temas considerados mais relevantes para os nossos públicos de interesse, mostra como a Linx deu continuidade à sua estratégia, conseguiu se fortalecer e enfrentou a crise da Covid-19. Destaca ainda o protagonismo da empresa para a sustentabilidade do varejo brasileiro durante a pandemia do novo coronavírus, ao desenvolver novas soluções para manter as vendas de lojas físicas e atuar na aceleração da transformação tecnológica do varejo brasileiro com a digitalização do setor.

A empresa acredita na construção de um mercado sustentável e o desenvolvimento do ecossistema de negócios digitais. Além disso, a Linx está prestes e se tornar Stone. Contamos os principais pontos sobre essa e outras evoluções da nossa empresa nas páginas a seguir.

BOA LEITURA!

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

MENSAGEM DO PRESIDENTE GRI 102-14

Estratégia focada em produtos digitais mitigou impactos causados pela pandemia em 2020

No início de 2020, pouquíssimas pessoas poderiam imaginar que uma epidemia teria as consequências que ainda estamos vivendo no mundo inteiro. Antes de falar sobre o desempenho da Linx em 2020, temos que levar em consideração todas as transformações causadas pela pandemia do coronavírus.

A discussão sobre como equilibrar o desenvolvimento econômico e medidas duras e essenciais para preservar a saúde das pessoas fez parte do dia a dia do país e da nossa empresa. Logo no início da pandemia, optamos por adotar o teletrabalho e colocamos a saúde dos nossos colaboradores em primeiro lugar. Nossos clientes, bem como os trabalhadores do setor do varejo, foram extremamente impactados pelas medidas de isolamento social. De repente, os varejistas de setores considerados "não essenciais" se viram impedidos de abrirem suas portas e, muitos deles, diante da possibilidade de ficarem sem vendas.

Em um momento de intensa dificuldade, a Linx mostrou, mais uma vez, sua incrível capacidade de se reinventar. Em 2020, parte da evolução da economia foi direcionada à digitalização de processos e soluções, e a Linx seguiu firme por esse caminho. Encontramos saídas rápidas para que nossos clientes varejistas mantivessem, ainda que parcialmente, suas receitas: focamos na expansão de ferramentas de *e-commerce*.

A Linx encerrou 2020 com receita operacional líquida de R$ 876,3 milhões, o que representa um crescimento de 11,2% sobre 2019. Apesar de ficar aquém do planejado pré-pandemia, foi um resultado positivo, principalmente considerando as condições do cenário macroeconômico. Demonstramos a sustentabilidade de nossa estratégia: até cinco anos atrás, a Linx era uma empresa que oferecia sistemas apenas para varejo *off-line*. Mas, graças à nossa capacidade de adaptação, que direcionou a empresa para produtos digitais, o impacto que sofremos no último ano foi mitigado, e conseguimos fechar com importante crescimento de receita.

Rapidamente desenvolvemos aplicativos para que restaurantes e farmácias pudessem operar on-line, e aceleramos a penetração de outras soluções que

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

já tínhamos, como plataforma de *e-commerce* e toda a suíte digital. Um ano depois do início da pandemia, estamos ainda mais seguros de que o investimento no digital é um caminho sem volta. Queremos nos fortalecer como o provedor que oferece soluções *end-to-end* aos nossos clientes.

Dentro do universo Linx, valorizamos a transparência em todas as decisões tomadas ao longo do ano, da criação do nosso programa de diversidade às medidas de segurança adotadas por causa da pandemia; das quatro aquisições formalizadas em 2020 (PinPag, Neemo, Humanus e Mercadapp) à nossa atuação social. Fizemos uma doação de R$ 1 milhão para o projeto Salvando Vidas, lançado pelo BNDES para a compra de equipamentos para hospitais que tratam pacientes com Covid-19, além de campanhas de arrecadação de alimentos para beneficiar os atendidos pelas ONGs parceiras da Linx.

Todos os processos foram realizados com absoluta transparência e fomos reconhecidos por isso: nossa Assembleia Geral Extraordinária de novembro de 2020 aprovou a transação com a Stone, *fintech* brasileira de meios de pagamentos que propôs incorporar 100% das nossas ações por R$ 6,7 bilhões. O negócio agora aguarda aprovação pelo Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE). Independentemente de qual seja o resultado da autarquia, seguimos com grandes desafios para 2021, como liderar a inovação no país, incentivar novos talentos e construir junto com a nossa cadeia de valor uma sociedade mais democrática e digitalizada e sustentável.

Pelo ano que se passou, nosso sentimento é de gratidão aos *stakeholders* que trilharam 2020 ao nosso lado e pelas pessoas que integram os nossos times – sem eles, seria impossível alcançar os resultados que atingimos. Ainda teremos meses difíceis pela frente, mas estamos prontos para manter os estímulos ao mercado de tecnologia no Brasil e continuar trabalhando pela evolução do varejo.

ALBERTO MENACHE
DIRETOR-PRESIDENTE

Queremos nos fortalecer como o provedor que oferece soluções *end-to-end* aos nossos clientes

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

DESTAQUES 2020

CAPITAL HUMANO

- Rápida adaptação ao teletrabalho
- Pesquisa de clima: 85% dos colaboradores perceberam um cuidado genuíno da empresa

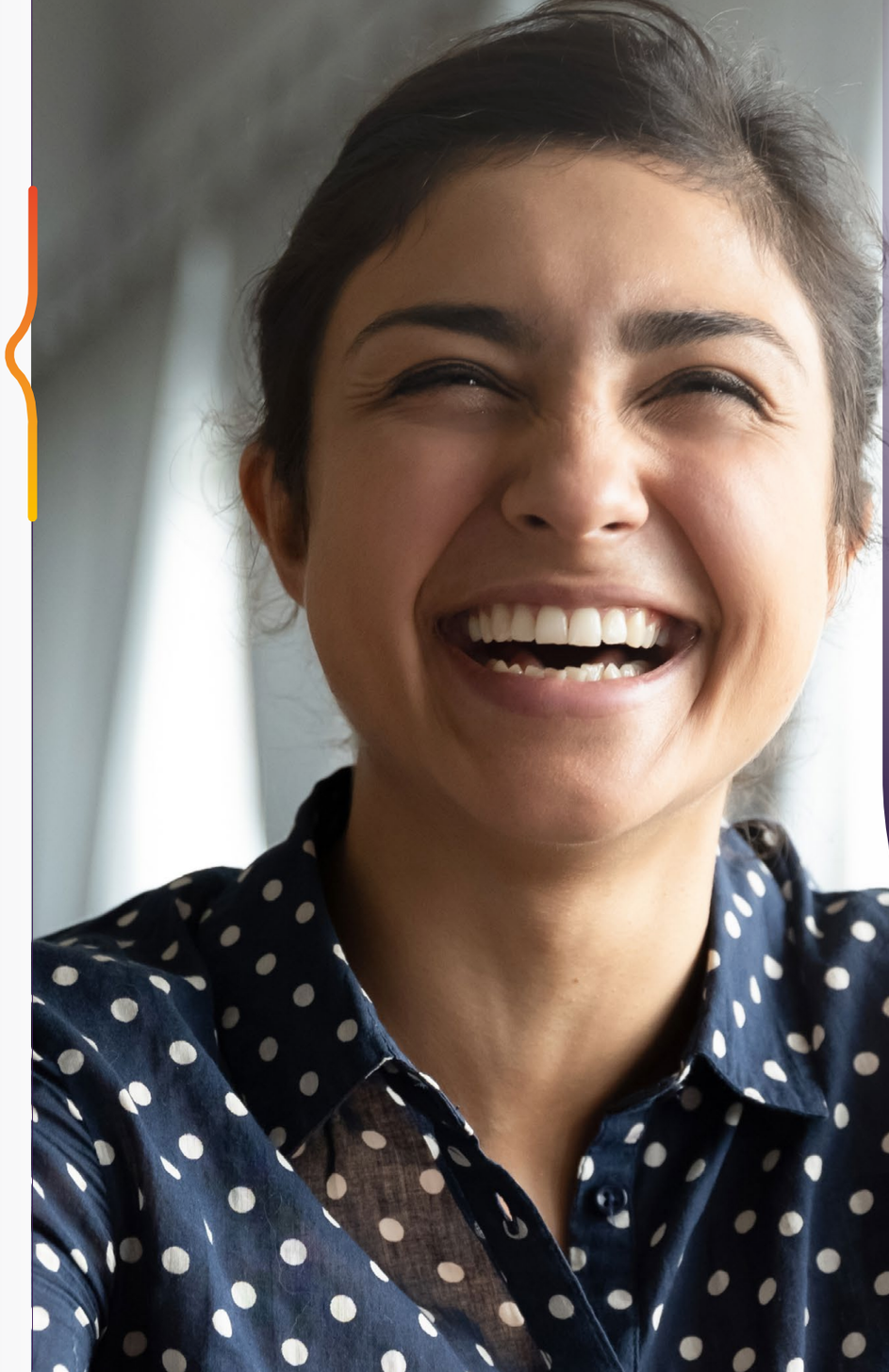
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

- Programa de ajuda ao cliente que ficou sem fluxo de caixa
- Empoderamento de varejistas com soluções para manter as vendas em meio à pandemia
- Voluntariado on-line manteve o engajamento e a solidariedade entre os colaboradores
- Doação de R$ 1 milhão para ações contra a Covid-19

CAPITAL FINANCEIRO

- Combinação de negócios com a Stone
- Aquisição de PinPag, Neemo, Humanus e Mercadapp

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



1 QUEM SOMOS

NESTE CAPÍTULO

- A LINX
- VALOR COMPARTILHADO
- MAPA ESTRATÉGICO

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

QUEM SOMOS

A LINX

Líder e especialista em tecnologias para o varejo, somos a Linx. S.A., uma das maiores empresas da América Latina em tecnologia baseada em nuvem. Com a Linx S.A. fundada em 2004 e uma das controladas em operação desde 1985, nossa atuação é voltada ao desenvolvimento e fornecimento de soluções de sistemas de *software* para os diversos segmentos varejistas, por meio de tecnologias integradas que trazem mais eficiência e rentabilidade aos clientes. **GRI 102-1**

Com sede em São Paulo e mais de 3,3 mil colaboradores, estamos presentes em nove estados brasileiros e com escritórios em outros quatro países. Temos o capital aberto na B3 desde 2013 e ingressamos no mercado internacional em 2019, tornando-nos a primeira empresa brasileira de *softwares* para o varejo a ingressar na Bolsa de Valores de Nova York (NYSE). **GRI 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7**

Nossa estratégia é pautada no crescimento orgânico e por meio de aquisições que garantiram o acesso a novas soluções e nichos de mercado. Em 2020, renegociamos os contratos de clientes que tiveram abruptas perdas de receitas e todos os nossos esforços se direcionaram à ampliação do *e-commerce*, ajudando na transformação digital do varejo brasileiro e, consequentemente, na manutenção de empresas e empregos.

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

ÁREAS DE NEGÓCIOS

GRI 102-2

As múltiplas portas de entrada para a solução *high-value* da Linx oferecem oportunidades atraentes de *cross selling*. Saiba mais sobre estas áreas:

LINX CORE
Principal linha de produtos de sistemas de gestão empresarial integrada para atender toda cadeia de varejo.

LINX DIGITAL
Plantaformas de *e-commerce*, ominicalidade, integração com *marketplaces*, personalização e ads.

LINX PAY
Soluções de meios de pagamentos.

NOSSA ESTRUTURA EM VERTICAIS FOI DESENHADA PARA ATENDER ÀS NECESSIDADES DE CLIENTES DE VAREJO DE DIFERENTES SEGMENTOS, TAMANHOS E LOCALIDADES. DENTRE AS PRINCIPAIS VERTICAIS ESTÃO: **BIG RETAIL, AUTOMOTIVO, FARMA, FOOD, POSTOS E SHOPPING.**

AQUISIÇÕES DE 2020

GRI 102-10

Em 2020, a Linx realizou quatro aquisições de empresas, diversificando ainda mais o seu portfólio e carteira de clientes. Entenda sobre essa combinação de negócios:

PINPAG
Em 30 de janeiro, adquirimos as *fintechs* Esmeralda Serviços Digitais Ltda., Safira Serviços Digitais Ltda., Ametista Serviços Digitais Ltda. e Diamante Serviços Digitais Ltda., que atuavam no segmento de meios de pagamento como subcredenciadores e facilitadores de pagamentos com o nome fantasia de PinPag. A aquisição foi feita por meio da Linx Pay, que adquiriu 100% dessas empresas por R$ 200 milhões para reforçar sua estratégia de expansão.

NEEMO
Com a razão social de RRA Ferreira ME, a empresa com foco em desenvolvimento de plataformas e aplicativos de *delivery* conhecida como Neemo, então voltada para o ramo de *food service,* foi adquirida em 3 de fevereiro. O objetivo do negócio no valor de R$ 22,4 milhões foi reforçar a nossa estratégia de *cross selling* que visa estimular o cliente a complementar sua compra inicial.

HUMANUS
A compra de 100% do capital da Humanus (CR Sistemas Ltda.) significa um movimento importante para nosso crescimento em soluções de *back office* e no RH do varejo, segmento com alta rotatividade de mão de obra. O negócio foi consolidado em 4 de setembro por R$ 19 milhões. A Humanus fornece *software* de gestão de folha de pagamento e HCM (tecnologia para Gerenciamento de Capital Humano, Human Capital Management, na sigla em inglês) para empresas de médio porte pertencentes a diferentes setores da economia. Sua aquisição fortalece a nossa plataforma *end-to-end*.

MERCADAPP
Em 13 de novembro, a Linx anunciou a aquisição da Mercadapp, empresa especializada no setor supermercadista que oferece uma plataforma *white label* de soluções para vendas on-line. O negócio, acertado em R$ 10,5 milhões, fortalece as soluções de plataforma e *app delivery* da Linx para supermercados, uma vez que a carteira da empresa contava com 170 supermercados de pequeno e médio portes, em 17 estados brasileiros e no Distrito Federal.

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

ONDE A LINX ESTÁ

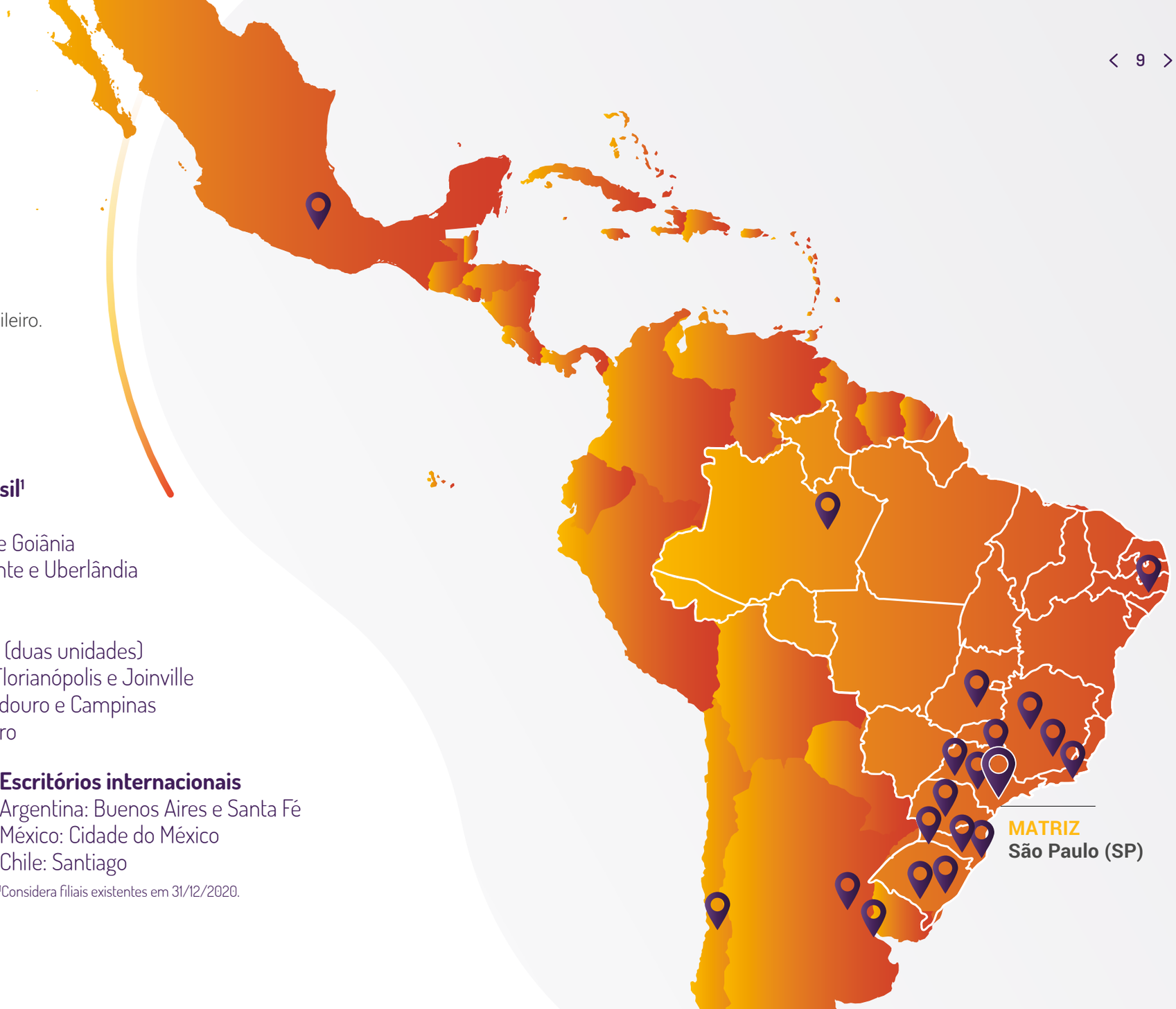
402 franqueados garantem a cobertura de 100% do território brasileiro.

Matriz
São Paulo (SP)

15 filiais no Brasil[1]
AM: Manaus
GO: Aparecida de Goiânia
MG: Belo Horizonte e Uberlândia
PE: Recife
PR: Cascavel
RS: Porto Alegre (duas unidades)
SC: Blumenau, Florianópolis e Joinville
SP: Bauru, Bebedouro e Campinas
RJ: Rio de Janeiro

Escritórios internacionais
Argentina: Buenos Aires e Santa Fé
México: Cidade do México
Chile: Santiago

[1]Considera filiais existentes em 31/12/2020.



APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

VALOR COMPARTILHADO

A Linx acredita na construção de um mercado de trabalho justo e consciente, no qual as empresas, sejam elas públicas ou privadas, busquem o lucro, mas também contribuam com o desenvolvimento do ecossistema no qual atuam.

Para atingir esse objetivo, a Linx participa de associações, se engaja em iniciativas externas e incorpora valores e princípios na prática com os empregados, colaboradores, fornecedores e *stakeholders.* A empresa também monitora a sua cadeia de fornecedores para consolidar melhores práticas de eficiência e *compliance.*

Em meio à pandemia do novo coronavírus, o maior esforço para a Linx foi se manter uma empresa sustentável, ao mesmo tempo em que deu apoio aos clientes e parceiros para que eles também conseguissem continuar em operação.

O trabalho de fortalecimento do *e-commerce* junto aos nossos clientes refletiu no empoderamento destes. A Linx criou soluções para a produtividade do varejista em meio ao abre-e-fecha de lojas no último ano, com soluções de *delivery,* vendas porta a porta e ativações de compra em um clique.

CULTURA #SOULINX

GRI 102-16

Mais do que nunca, a pandemia mostrou às empresas a necessidade de ter uma cultura corporativa sólida. No decorrer da crise, valores e princípios escritos no papel foram colocados à prova.

Durante 2020 focamos nossos esforços no fortalecimento da Cultura #soulinx, que foi disseminada para todos os colaboradores ao longo do primeiro semestre e com atividades para as lideranças durante o segundo semestre. Esse processo resultou na definição de planos de ações dentro das áreas para acelerar nossa evolução cultural.

Realizamos o lançamento da Escola de Líderes, que é o nosso programa de desenvolvimento contínuo das lideranças com base na Cultura #soulinx. Revisitamos os processos de avaliação de *performance,* que passou a mensurar a proximidade de nossos colaboradores com os novos valores da nossa cultura, além da reformulação dos roteiros de entrevista para garantirmos a atração e seleção de novos colaboradores aderentes a esses ideais. O ano de 2020 exigiu cuidado redobrado para garantir a segurança dos profissionais, o atendimento aos nossos clientes e a manutenção do varejo em movimento.

A Cultura #soulinx, desenvolvida em 2019, engajou nossos colaboradores de diferentes áreas de negócio e localidades. A proposta é uma verdadeira evolução cultural que reforçou nosso propósito e visão de futuro, realinhou nossos valores e construiu o Manifesto #soulinx.

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

MANIFESTO

A CADA NOVO CLIENTE, uma nova relação de confiança. E, a cada comprador feliz, uma conquista.

BOAS EXPERIÊNCIAS DE COMPRA, daquelas que se carregam no peito, envolvem paixão!

POR TRÁS DE CADA BOA MEMÓRIA, existe um trabalho intenso e dedicado de pessoas.

E, NOS BASTIDORES DE TUDO ISSO, pessoas que criam essas novas tecnologias vibram sempre que um comprador ou um lojista realiza os seus sonhos.

NA LINX, TRABALHAMOS PRÓXIMOS, colados, carregando os desafios de cada cliente como se fossem nossos, dos mais cotidianos aos mais complexos.

FAZEMOS JUNTOS. E, no processo, aprendemos e crescemos junto com o cliente e com mercado.

ABRAÇAMOS IDEIAS de tudo que é tipo e nos acostumamos a tirar planos do papel.

SOMOS INCANSÁVEIS para alcançar o futuro que queremos.

UM FUTURO DE JORNADAS de compras assertivas e inovadoras;

DE MARCAS QUE ENTREGAM EXPERIÊNCIA fluidas em todos os canais;

DE TECNOLOGIAS QUE REALMENTE MELHORAM A VIDA das pessoas e o desejo genuíno de contribuir com a sociedade e o meio ambiente.

PORQUE SOMOS CURIOSOS; Somos ambiciosos; Somos donos do que fazemos; Somos incansáveis.

E É SÓ ASSIM, GRAÇAS A UM TIME RESPONSÁVEL E EFICIENTE, QUE PESSOAS E TECNOLOGIA SE APROXIMAM, COMPARTILHANDO EXPERIÊNCIAS DE COMPRA APAIXONANTES MUNDO AFORA.

LINX: TECNOLOGIA QUE MOVE O VAREJO

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Foco

PARA MOVER O VAREJO, TEMOS PROPÓSITO, VISÃO E VALORES!

VISÃO

SER A ESCOLHA NATURAL EM TECNOLOGIA PARA O VAREJO OMNI.

PROPÓSITO

APROXIMAR PESSOAS E TECNOLOGIA POR MEIO DE EXPERIÊNCIAS DE COMPRA APAIXONANTES MUNDO AFORA.

VALORES

SUCESSO DO CLIENTE VEM PRIMEIRO
(CLIENTES)

NOSSO TIME É FODA!
(COMPETENTE, HABILIDOSO E INCRÍVEL)

SEDE DE RESULTADOS
(RESULTADOS)

INOVAÇÃO NA VEIA!
(INOVAÇÃO)

AQUI SOMOS DONOS
(ATITUDE DE DONO)

CUIDAMOS HOJE DO NOSSO FUTURO
(ÉTICA E SUSTENTABILIDADE)

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES

GRI 102-13

Também compartilhamos valor com a sociedade por meio de nossa participação ativa ou de apoio às seguintes associações

ABF – Associação Brasileira de Franchising

ABIEPS – Associação Brasileira de Empresas de Equipamentos e de Serviços para o Mercado de Combustíveis e de Conveniência

ABRAFRAC – Associação Brasileira de Facilities

ABRASCA - Associação Brasileira das Companhias Abertas

ABRASCE – Associação Brasileira de Shopping Centers

AFRAC – Associação Brasileira de Automação para o Comércio

ALSHOP – Associação Brasileira de Lojistas de Shopping

AMCHAM BRASIL (American Chamber of Commerce) – Câmara de comércio que integra empresas brasileiras e norte-americanas

BRASSCOM – Associação Brasileira de Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação

CDL BH – Câmara de Dirigentes Lojistas de Belo Horizonte

IBEVAR – Instituto Brasileiro de Executivos do Varejo

SBVC – Sociedade Brasileira de Varejo e Consumo

TRANSAÇÃO COM A STONE

GRI 102-10

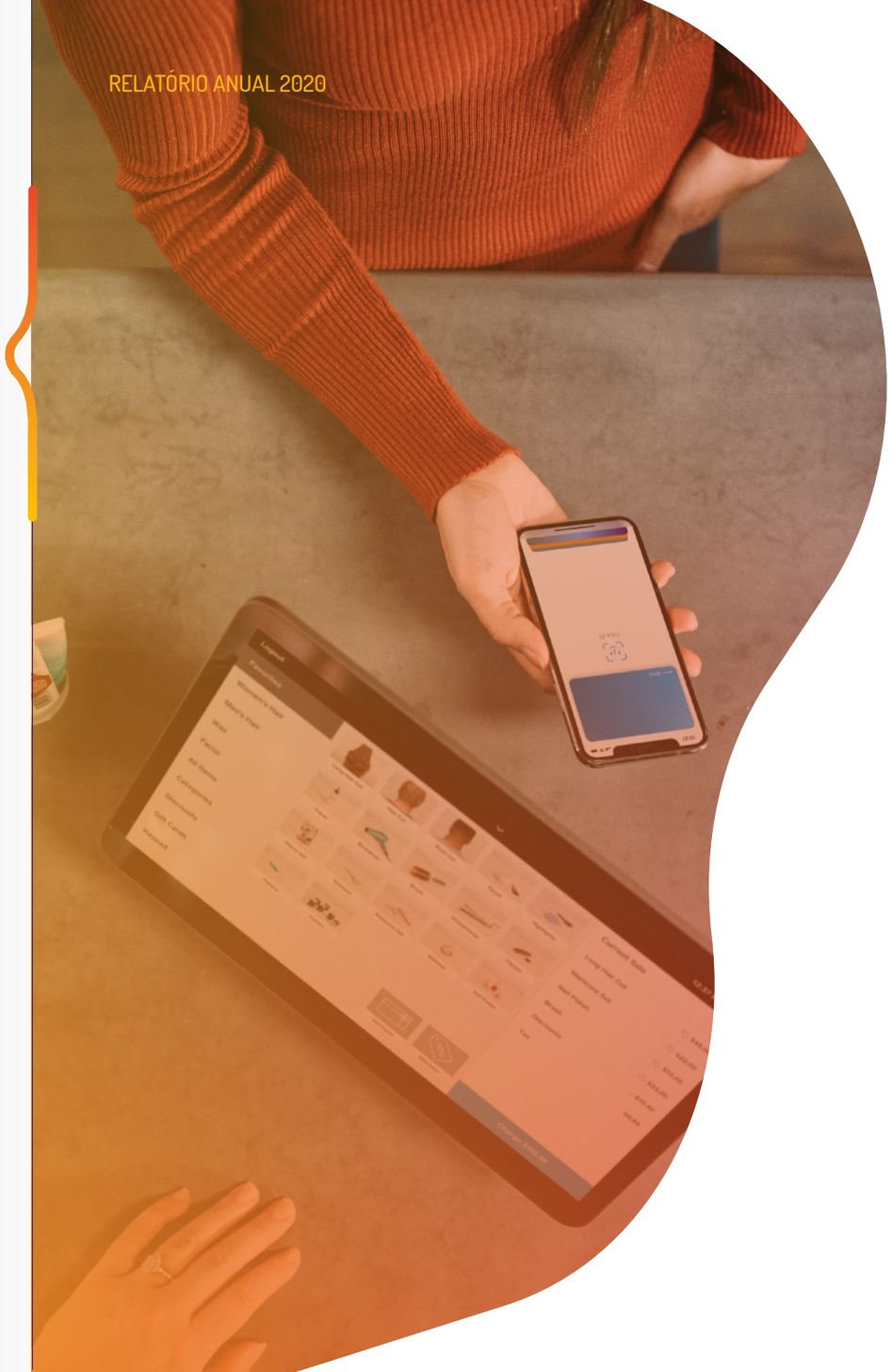
Em 17 de novembro de 2020, os acionistas da Linx aprovaram em Assembleia Geral Extraordinária a proposta de incorporação de 100% das ações da Companhia pela Stone, *fintech* brasileira de meios de pagamentos, por R$ 6,7 bilhões. Transação que, até o fechamento deste relatório, dependia de uma aprovação do CADE que avaliava seu escopo.

Mesmo que ocorra a mudança no controle da empresa, a Linx continuará focada em sua estratégia para o crescimento da companhia. Qualquer compra e venda de empresas gera ansiedade e expectativa nos colaboradores. Ao longo de todo o processo, mantivemos uma comunicação transparente com investidores, acionistas e colaboradores, para que todos os envolvidos no sucesso da Linx estivessem cientes dos próximos passos.

Construída com a cultura de incorporações de novos negócios, a Linx acredita que esse passo será um importante capítulo para o fortalecimento do varejo no país e toda a sociedade ganhará com a soma entre duas empresas que são referência no mercado.

Transação entre a Linx e a fintech Stone é um importante passo para fortalecer o varejo brasileiro

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



CADEIA DE FORNECEDORES

GRI 102-9, 103-2, 103-3: 204, 205, 307, 406, 419

A Cultura #soulinx faz parte de todos os processos da empresa. Os valores da empresa precisam ser praticados internamente e também com o público de relacionamento externo, tanto na valorização da cadeia de fornecedores quanto com a garantia de processos que seguem os valores da empresa. A gestão de fornecedores da Linx é centralizada no time de compras, responsável por todos os processos de negociações e renovações dos contratos e acordos comerciais. O trabalho da área inclui a construção de uma matriz de prioridades, o assessoramento de clientes internos quanto à melhor forma de conduzir as aquisições e a execução de processos de concorrência com total lisura.

Mesmo sem um programa estruturado para o desenvolvimento e monitoramento de fornecedores locais, a Linx estrategicamente prioriza esses fornecedores em busca do melhor custo-benefício.

Nesse processo foi construído um fluxo específico para o cadastro de fornecedores. O sistema qualifica os parceiros e mapeia riscos por meio de busca e análise documental, garantindo a contratação apenas de fornecedores aprovados no crivo da seleção cadastral e manutenção desta base.

Os contratos também incorporam regras por meio das quais o prestador de serviço deve assumir o compromisso de cumprir integralmente as Leis Anticorrupção, sob pena de rescisão motivada do contrato.

A cadeia de fornecedores é orientada sobre as regras do processo de compras e as práticas de ética e *compliance* da Linx por meio do Código de Conduta do Fornecedor e da Cartilha do Fornecedor, documentos elaborados de acordo com as melhores práticas de mercado.

Atualizado em novembro de 2018, o Código de Conduta do Fornecedor prevê que todos os parceiros sejam aderentes à legislação, incluindo aqueles referentes às práticas ambientais e de não discriminação. Em 2020, todos os fornecedores com contratos ativos com escopo de trabalho considerado como crítico foram mapeados em um processo de avaliação sobre a sua maturidade com relação à adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). **SASB - TC-SI-220a-1**

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

MAPA ESTRATÉGICO LINX 2020

Elaborado de acordo com o modelo BSC (*Balanced Score Card*), o mapa da Linx estabelece nossos principais objetivos anuais relacionados às perspectivas financeira, de mercado e clientes, de processos e de pessoas. É a ferramenta que orienta a rota que devemos seguir. Em 2020, esses objetivos foram ajustados no decorrer do percurso, devido principalmente à pandemia de Covid-19 e ao interesse da Stone na nossa empresa. Entenda um pouco mais no quadro ao lado.

Estratégia orienta rota a seguir

Perspectivas	Início de 2020	Ajuste	*Status*
Finanças	Elevar a receita líquida preservando a rentabilidade e dando condições para investimentos futuros.	Negociar contratos com clientes e fornecedores, impactados pela pandemia. Reinventar processos internos da empresa para manter o fluxo da receita. Adotadas medidas de redução de despesas, contenção de contratações e cancelamento de viagens.	Realizado
Mercado e clientes	Promover o sucesso da base de clientes, expandindo a proximidade por meio da oferta de canais como franquias, *service partners* e agências digitais, e ampliar nossa participação de mercado, com sinergia entre as áreas de negócio.	Foco em soluções digitais para o *e-commerce*, como o fortalecimento do *delivery* e o aproveitamento de estoques de lojas físicas. Implementar novas formas de pagamento, como *link* de pagamento e Pix.	Realizado
Processos	Aprimorar a governança e controles internos e consolidar novos produtos e ofertas.	Adoção rápida do modelo de teletrabalho para todos os colaboradores, com adoção de alteração em processos para adequação ao novo normal.	Realizado
Pessoas	Elevar o desempenho da equipe de forma sustentável, fortalecendo nossa cultura corporativa.	Apoio e monitoramento da saúde dos colaboradores + Projeto Smart Working.	Realizado

APRESENTAÇÃO

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CAPITAL HUMANO

DESEMPENHO DO ANO

CAPITAL FINANCEIRO

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

CAPITAL NATURAL

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO GRI

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

2

GOVERNANÇA CORPORATIVA

NESTE CAPÍTULO

- MODELO DE GESTÃO
- FATORES DE RISCO
- ÉTICA, CONFORMIDADE E TRANSPARÊNCIA

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

MODELO DE GESTÃO

Acionistas	Quantidade de ações	Percentual
Acionistas fundadores	25.291.783	13,35%
Stone	21.580.000	11,39%
Morgan Stanley	13.417.368	7,10%
Absolute	9.703.700	5,12%
Ações em tesouraria	13.715.737	7,24%
Outros	105.700.372	55,80%
Total	**189.408.960**	**100%**

Dados de 31/12/2020.

A forma de lidar com colaboradores, fornecedores e todos os públicos de relacionamento faz parte da compreensão que a Linx tem sobre o crescimento da companhia. Sustentabilidade é um valor importante para a Linx, pois a empresa entende que as ações e os impactos de hoje refletem diretamente na continuidade e sucesso do seu negócio no futuro. A prova disso é que em um ano marcado pela pandemia do coronavírus, nosso modelo de gestão se adaptou às necessidades do ecossistema em que atuamos. Tudo isso com base em conceitos já incorporados em nossa história, como responsabilidade social, respeito pelo meio ambiente, comportamento ético e resultado econômico interessantes aos acionistas.

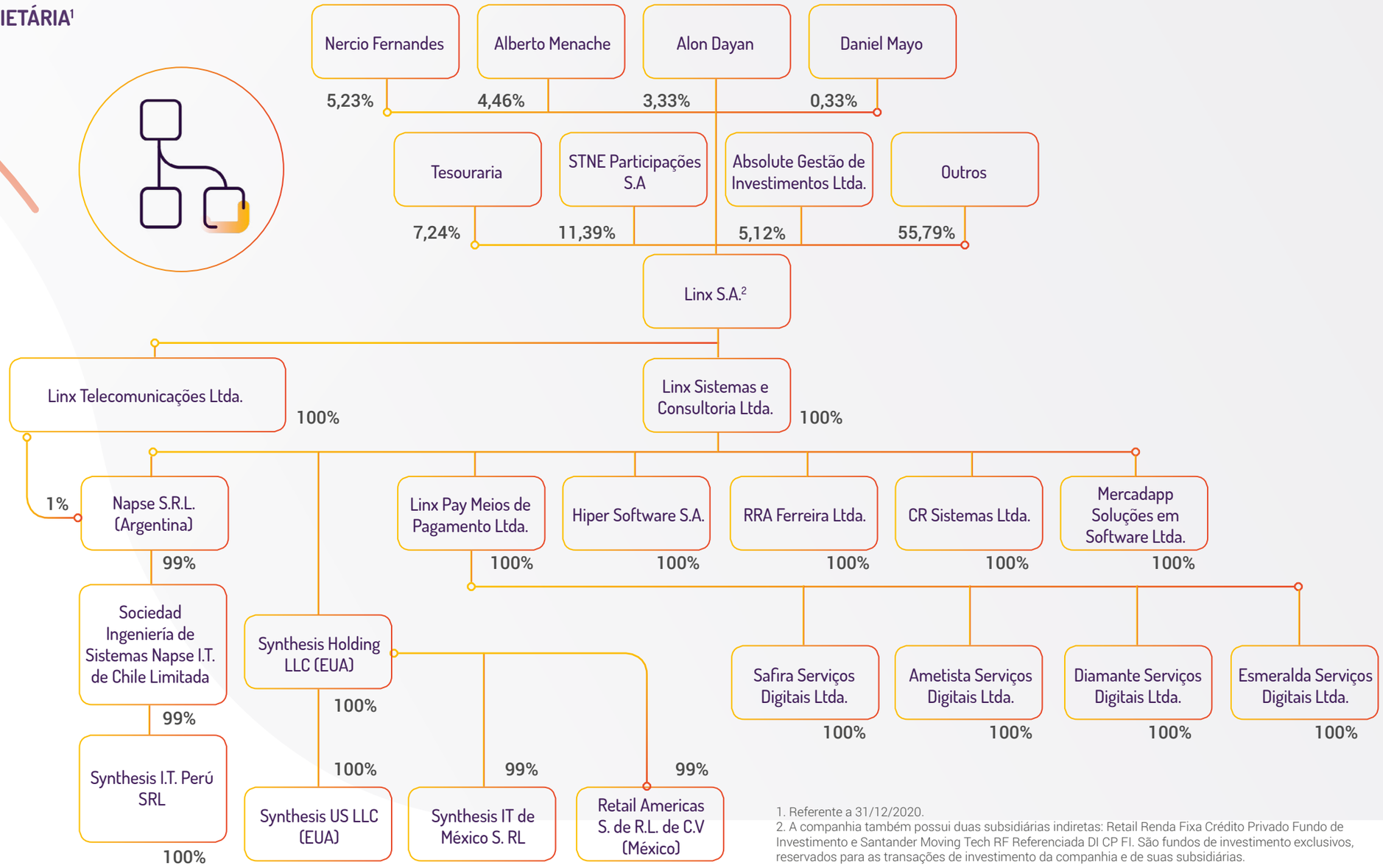
A Linx pertence ao segmento do Novo Mercado da B3 desde 2013, quando o capital foi aberto na então BM&F Bovespa. Em 2019, com a entrada na Bolsa de Nova York (NYSE), começamos a nos adaptar aos padrões de *compliance* estabelecidos pela Lei Sarbanes-Oxley (SOX), obrigatórios para as empresas listadas nos Estados Unidos.

Em 2020, o principal foco para fortalecer a governança da empresa foi através da identificação e adequação de significativas diferenças entre o sistema de controles da empresa e o que está sendo exigido na referida Lei – processo contínuo de adequação que contempla, inclusive, o ano de 2021. Assim como as práticas previstas no Regulamento do Novo Mercado – segundo as quais o acionista não poderá votar nas deliberações da assembleia geral relativas ao laudo de avaliação de bens com que concorrer para a formação do capital social e à aprovação de suas contas como administrador, ou em quaisquer outras que puderem beneficiá-lo de modo particular, bem como qualquer interesse conflitante com o da companhia –, as exigências da SOX também corroboram com a mitigação de possíveis conflitos de interesse na governança da Linx. **GRI 102-25**

Em 2019, com a entrada na Bolsa de Nova York (NYSE), começamos a nos adaptar aos padrões estabelecidos pela Lei Sarbanes-Oxley (SOX)

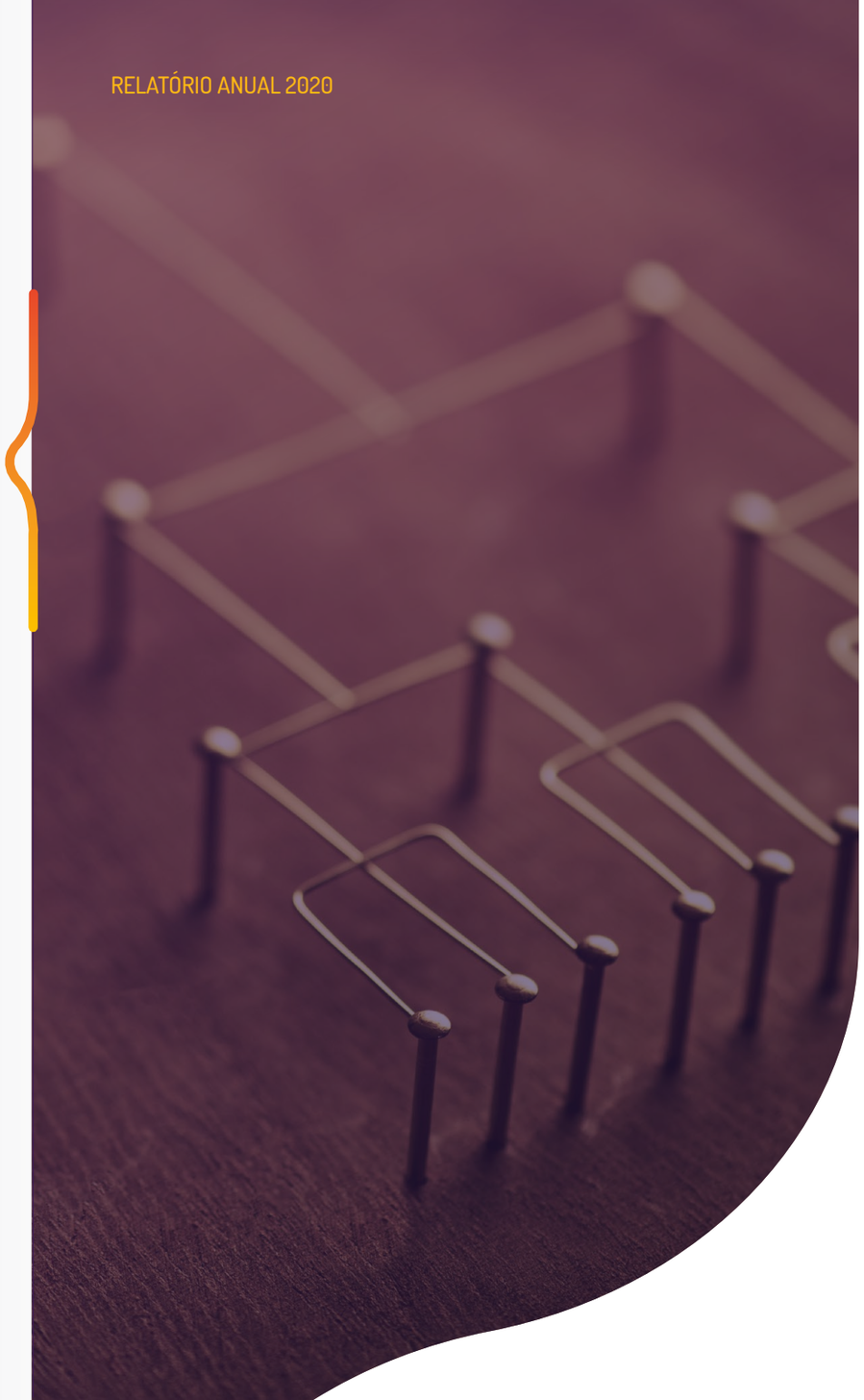
APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

ESTRUTURA SOCIETÁRIA[1]



1. Referente a 31/12/2020.
2. A companhia também possui duas subsidiárias indiretas: Retail Renda Fixa Crédito Privado Fundo de Investimento e Santander Moving Tech RF Referenciada DI CP FI. São fundos de investimento exclusivos, reservados para as transações de investimento da companhia e de suas subsidiárias.

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

GRI 102-18, 102-22

A estrutura de governança da Linx tem como mais alto órgão o Conselho de Administração, eleito pela Assembleia Geral para mandatos unificados de dois anos. Em 2020, era composto por cinco integrantes, sendo que 20% tinham entre 30 e 50 anos e 80% mais que 50 anos. São eles: Nercio José Monteiro Fernandes (presidente), Alberto Menache (vice-presidente), Alon Dayan (conselheiro), João Cox Neto (conselheiro independente) e Roger de Barbosa Ingold (conselheiro independente). **GRI 405-1**

O Conselho exerce a administração da companhia junto com a Diretoria Estatutária, que em 2020 era formada por um diretor-presidente e cinco diretores vice-presidentes, eleitos pelo Conselho de Administração (Alberto Menache, Antônio Ramatis Fernandes Rodrigues, Denis Nieto Piovezan, Flávio Mambreu Menezes, Gilsinei Valcir Hansen e Jean Carlo Klaumann).

O Conselho Fiscal, de caráter não permanente, funcionou em 2020 com três membros efetivos: Flávio Cesar Maia Luz, João Adamo Júnior e Marcelo Amaral Moraes.

A Linx possui três comitês de assessoramento ao Conselho de Administração, cada um com três membros, entre eles um coordenador. São eles o Comitê de Auditoria, o Comitê de Pessoas e o Comitê de Estratégia. A composição desses comitês está disponível no *site* Relações com Investidores da Linx.

Desde 2019, a Diretoria conta com o apoio do Comitê de Sustentabilidade. Composto por oito membros, entre eles uma coordenadora, o grupo tem como missão discutir, avaliar e validar os temas estratégicos de sustentabilidade da companhia. O objetivo é inserir o tema em nossos processos de decisão e disseminar práticas de sustentabilidade empresarial nos negócios e entre os públicos de interesse. Para isso, uma das tarefas da equipe, que realiza reuniões bimestrais, é acompanhar os indicadores socioambientais.

As informações sobre os processos de nomeação e seleção do Conselho de Administração, seu conhecimento coletivo e as políticas e processos referentes à sua remuneração, bem como os mecanismos de avaliação de seu desempenho, estão detalhados no Formulário de Referência da Linx S.A. **GRI 102-24, 102-27, 102-28, 102-35**

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

FATORES DE RISCO

GRI 102-15

Com a incorporação de uma política de sustentabilidade baseada nos pilares ambientais, sociais e de governança, o monitoramento de riscos deve seguir a mesma lógica. A responsabilidade do processo de gerenciamento de riscos é compartilhada entre o Conselho de Administração, Comitê de Auditoria, Gestores Operacionais e áreas de negócios, Controles Internos e Auditoria Interna. O processo de gestão dos riscos se dá por meio de uma comunicação transparente e contínua entre todas as partes interessadas.

A metodologia é prevista na Política de Gerenciamento de Riscos Corporativos divulgada pela Linx em agosto de 2019 com o objetivo de estabelecer os principais conceitos e diretrizes para que possamos identificar, avaliar, priorizar e tratar os riscos. A política – disponível para download no *site* de RI – divide os riscos em quatro categorias: estratégicos, financeiros, operacionais e regulatórios.

Nossa Política de Gerenciamento de Riscos foi divulgada em agosto de 2019

1. RISCOS ESTRATÉGICOS

Associados à tomada de decisão da administração, e que podem gerar perda substancial no valor econômico da companhia. Incluem falhas de planejamento, incapacidade de adotar planos estratégicos ou se adaptar ao ambiente de negócios.

2. RISCOS FINANCEIROS

Aqueles que levam à perda financeira da companhia, como:

- **Riscos de liquidez** – Incapacidade da Linx honrar seus compromissos ou problemas no fluxo de caixa devidos à dissociação entre pagamentos e recebimentos.
- **Riscos de mercado** – Possibilidade de perda econômica em razão da variação de fatores de risco que impactam sobre ativos, passivos e derivativos. Inclui risco de variação cambial, das taxas de juros, dos preços das ações e dos preços de insumos.
- **Riscos de crédito** – Perdas decorrentes do não recebimento de valores contratados junto a terceiros.

3. RISCOS OPERACIONAIS

Relacionados à infraestrutura da companhia (processos, pessoas e tecnologia), que comprometam sua eficiência operacional.

4. RISCOS REGULATÓRIOS

Aqueles decorrentes do descumprimento da legislação, seja no setor em que atuamos, seja em outras áreas – como trabalhista, cível, tributário, fiscal ou ambiental.

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

CLASSIFICAÇÃO

Os riscos são identificados, avaliados e mensurados, a fim de garantir que as respostas sejam apropriadas, considerando o alinhamento dos riscos com o apetite de risco da Linx.

O grau de exposição ao risco, ou seja, o nível relativo de gravidade de certo risco é mensurado através da combinação da análise de dois fatores:

1. Probabilidade de ocorrência: nível de possibilidade de o risco ser materializado;

2. Impacto da ocorrência: grau de severidade que a organização será atingida caso o risco venha a se materializar.

A partir desses pontos, os riscos são tratados de acordo com a sua criticidade, assegurada em parecer do Comitê de Auditoria, e podem seguir dois caminhos:

CAMINHO 1

CAMINHO 2

RISCO ACEITO

A empresa aceitou "conviver" com esse risco e sua única providência é monitorá-lo continuamente para adotar as providências necessárias (definidas previamente) caso a situação mude e um novo cenário se apresente. Esse caminho é tomado quando o impacto é menor que o custo-benefício do seu gerenciamento.

RISCO REJEITADO

Nesse caso, a empresa entende que não deseja ter aquela ameaça ao negócio e o comitê de Auditoria pode aplicar um dos três tratamentos a seguir:

1. Evitar: não correr o risco e finalizar as atividades que o geram. A decisão pode resultar na descontinuação de uma linha de produtos, serviços, divisão de negócios ou processos.

2. Mitigar: ações são tomadas para reduzir a probabilidade de materialização e/ou severidade do risco, o que envolve o aprimoramento ou criação de controles e melhorias em processos.

3. Compartilhar: reduzir a probabilidade de ocorrência e/ou a severidade do risco, por meio da transferência ou compartilhamento com terceiros, com a contratação de apólices de seguro, *outsourcing ou hedging.*

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

ÉTICA, CONFORMIDADE E TRANSPARÊNCIA

GRI 102-16, 102-17

A ética é um valor basilar que faz parte da Cultura #soulinx. As ações da empresa são pautadas por um conceito simples: temos, sempre, que fazer a coisa certa. A compreensão sobre a importância da ética extrapola o ambiente puramente de negócios: exercemos um pensamento ético na forma de lidar com nossos colaboradores, ao abraçar a diversidade e estimular que as diferenças entre cada um contribuam com um ambiente mais plural e produtivo.

Essa postura é o ponto de partida para buscarmos conformidade e transparência em nossos processos, sendo que esses foram três temas relevantes para a construção da nossa materialidade. A conformidade é o que garante a entrega dos nossos produtos e serviços com qualidade, de acordo com normas estabelecidas para que a experiência do cliente esteja sempre dentro dos padrões de qualidade da Linx. Ao mesmo tempo, a transparência nos permite construir uma relação de confiança com os nossos *stakeholders* e contribuir com o desenvolvimento da sociedade.

COMBATE À CORRUPÇÃO

GRI 102-16, 103-2, 103-3: 205

Nos últimos dois anos, não foram registrados casos comprovados de corrupção na Linx. Para construir um ambiente que mantenha essa tendência e cumpra com preceitos legais, adotamos diversas ações preventivas. **GRI 205-3**

A equipe, que inclui os terceirizados que atuam em nome da Linx, é orientada a seguir as diretrizes de dois documentos revisados em novembro de 2020: o Código de Conduta e o Manual Anticorrupção, publicação baseada na Lei n. 12.846/2013.

Além de estabelecer normas e regras para o trato com o setor público, nosso Código de Conduta contém as orientações para o relacionamento com clientes, mercados, franqueados, fornecedores, comunidade, meio ambiente, imprensa, órgãos públicos, concorrência, sindicatos e demais públicos estratégicos para a Linx.

No momento de uma nova contratação, as cópias do Código de Conduta e do Manual Anticorrupção e as principais políticas internas que abordam o combate à corrupção são apresentadas para o treinamento dos colaboradores antes de assinarem os termos de adesão.

OUTROS DOCUMENTOS

Além do Código de Conduta e do Manual Anticorrupção, possuímos estatutos, regimentos, códigos, planos e políticas que estabelecem regras e nos orientam sobre as melhores práticas de governança em diferentes frentes. Estão disponíveis para download no *site* de RI.

CANAL DE DENÚNCIA

GRI 102-17

Qualquer pessoa pode informar, de maneira segura e anônima, uma prática irregular por meio de um dos canais de denúncias da Linx. As informações são administradas por uma empresa especializada, e a ferramenta independente garante a confidencialidade e a objetividade dos processos. Há canais disponíveis por telefone, *site ou e-mail.*

Telefone: 0800-891-4635

Site: **www.resguarda.com/linx**

E-mail: **etica.linx@resguarda.com**

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO EM CONDUTA E ÉTICA QUE ABORDA TEMAS RELACIONADOS A POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DE COMBATE À CORRUPÇÃO EM 2020 GRI 205-2

Por região	Empregados	Comunicados	Capacitados
Centro-oeste	Número	43	43
	Percentual	100%	100%
Nordeste	Número	98	96
	Percentual	100%	97,96%
Norte	Número	22	19
	Percentual	100%	86,36%
Sudeste	Número	2.322	2.185
	Percentual	100%	94,1%
Sul	Número	985	929
	Percentual	100%	94,31%
Por categoria funcional	**Empregados**	**Comunicados**	**Capacitados**
Diretoria	Número	6	6
	Percentual	100%	100%
Gerência	Número	278	256
	Percentual	100%	92,09%
Chefia/coordenação	Número	209	197
	Percentual	100%	94,26%
Administrativo	Número	2.977	2.813
	Percentual	100%	94,49%
Total	**Número**	**3.470**	**3.272**
	Percentual	**100%**	**94%**

100% dos membros do órgão de governança (nove pessoas), foram comunicados e capacitados em políticas e treinamentos de combate à corrupção. Todos estão localizados na região Sudeste.

APRESENTAÇÃO

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CAPITAL HUMANO

DESEMPENHO DO ANO

CAPITAL FINANCEIRO

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

CAPITAL NATURAL

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO GRI

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

3 CAPITAL HUMANO

NESTE CAPÍTULO

- PERFIL DOS COLABORADORES
- DESENVOLVIMENTO DE TALENTOS
- INCLUSÃO E DIVERSIDADE
- CUIDADOS NA PANDEMIA

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

CAPITAL HUMANO

O ano de 2020 foi bastante desafiador em função da pandemia e de seus impactos, tanto em relação aos cuidados com os colaboradores quanto pelas transformações na forma de realizar a gestão remota das equipes. Para acompanharmos como nossos profissionais estavam atravessando o momento, criamos uma seção na Pesquisa Anual de Clima, chamada #LinxEmCasa, e constatamos que 85% dos respondentes perceberam um cuidado genuíno da empresa com as pessoas (média entre as pesquisas da Linx e da Napse) e 90% responderam que estavam mantendo uma rotina de trabalho remoto adequada.

Para apoiar os colaboradores, a empresa lançou ações com o objetivo de preservar a saúde de todos. Foi criado um sistema de acolhimento, que acompanhava diariamente todos os colaboradores da empresa com suspeita, sintomas ou casos confirmados de Covid-19. Todos os escritórios foram adaptados para seguir os protocolos de biossegurança, nosso Programa de Apoio ao Colaborador (PAC), que se estende também aos familiares, e os canais de telemedicina ficaram disponíveis durante 24 horas durante todos os dias da semana.

Com o cenário da pandemia, rapidamente adaptamos as ações para o ambiente digital e lançamos nossa Escola de Líderes, que nos ajudou na transformação digital da gestão de pessoas. Por meio da preparação, oferecemos as ferramentas e as condições necessárias para que todos atravessassem esse período da melhor forma possível.

Tudo isso resultou em um aumento de 4 pontos no nível de satisfação das nossas equipes com relação ao ano anterior, passando de 76 para 80 pontos (em uma base que vai de zero a 100).

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

PESQUISA DE CLIMA

Os efeitos das ações empenhadas pela Linx ao longo de 2020 foram percebidos com a realização da Pesquisa de Clima. A análise foi realizada entre os dias 26 de outubro e 6 de novembro, e ela representa a percepção dos colaboradores em relação à Linx como um todo.

Em 2020, tivemos um engajamento de 71% na pesquisa e registramos um crescimento de 4 pontos percentuais no nível de satisfação de nossas equipes com relação ao ano anterior, passando de 76% para 80% (em uma base que vai de zero a 100).

NÚMEROS GERAIS

80%

foi a satisfação registrada

2.257 formulários respondidos

3.350 comentários feitos

PRINCIPAIS RESULTADOS

credibilidade	**85%**	ante 81% em 2019
respeito	**82%**	ante 78% em 2019
orgulho	**85%**	ante 80% em 2019

PERFIL DOS COLABORADORES

GRI 102-8, 103-2, 103-3: 401

A Linx possui uma normativa que define diretrizes e critérios para os processos de recrutamento e seleção, tanto interno quanto externo. Nosso papel principal é atrair e selecionar profissionais qualificados e alinhados à cultura da empresa e às necessidades do negócio. Por meio do canal Trabalhe Conosco, no *site* da Linx, é realizada a gestão dos processos de recrutamento e seleção dos profissionais que se inscrevem para nossas oportunidades.

COM A PANDEMIA, OS COLABORADORES SENTIRAM:

- Rotina adequada de trabalho remoto: 89%
- Respeito aos horários de trabalho: 83%
- Produtividade superior ou equivalente: 91%
- Segurança em voltar para os escritórios com protocolos da OMS: 51%
- Cuidado genuíno da Linx com os colaboradores durante a pandemia: 84%

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

A necessidade de priorizar o cuidado com as pessoas se tornou ainda mais evidente no cenário de 2020, quando encerramos o ano com 3.354 colaboradores, uma redução de 8,31% em comparação a 2019. No entanto, a diminuição no quadro de colaboradores não tem relação com cortes promovidos pela Linx. Como consequência natural da digitalização impulsionada pelas medidas de distanciamento social, o time da Linx, reconhecido por ser extremamente qualificado, foi procurado pelo mercado. Dessa forma, enxergamos que tivemos, e ainda temos, um papel importante para a formação de profissionais especializados em TI no país.

Ao mesmo tempo, ao considerar o quadro de colaboradores da Linx e das empresas que estão sendo incorporadas, o total de colaboradores chegou à marca de 3.938 pessoas, o que representa um aumento de 2,39%.

EMPREGADOS POR GÊNERO, CATEGORIA FUNCIONAL E TIPO DE CONTRATO E EMPREGO[1] GRI 102-8

Categoria funcional	2018		2019		2020	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretoria	41	8	60	6	33	9
Gerência	136	41	164	49	154	57
Chefia/coordenação	112	48	147	72	146	61
Técnica/supervisão	221	56	243	80	21	16
Administrativo	1.486	627	1706	730	1.775	810
Operacional	85	178	179	222	99	173
Subtotal	2.081	958	2.499	1.159	2.228	1.126
Total	3.039		3.658		3.354	

1 Todos os contratados são de caráter permanente e jornada integral.

EMPREGADOS POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO E REGIÃO GRI 102-8

Região	2018	2019	2020
Centro-oeste	66	68	48
Nordeste	125	129	122
Norte	35	29	23
Sudeste	1.902	2.346	2.091
Sul	911	1.086	1.070
Total	3.039	3.658	3.354

EMPREGADOS POR FAIXA ETÁRIA GRI 102-8

Região	2018	2019	2020
Menor de 30 anos	1.083	1.556	1.487
De 30 a 50 anos	1.804	1.940	1.727
Maior de 50 anos	152	162	140
Total	3.039	3.658	3.354

Nota: Os indicadores referentes ao número de colaboradores, perfil e rotatividade apresentados neste relatório atendem aos critérios da GRI e não considera os empregados de empresas adquiridas ao longo do ano que ainda não foram definitivamente incorporadas ao quadro e à gestão da Linx. Por conta disso, são diferentes dos números divulgados nos formulários de referência anuais da empresa, que considera essas pessoas.

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

LINX MARCA EMPREGADORA

Mais de **44 mil** candidaturas registradas no portal vagas.com.br, média de **234** candidaturas por vaga

Aumento de **25%** no LinkedIn, superando os **152 mil** seguidores

Criação de um questionário sobre os nossos valores para guiar os recrutadores nas entrevistas com o objetivo de avaliar se o perfil dos candidatos se enquadra na cultura empresa

Great Place To Work®
Certificado
21/04/2021 - 21/04/2022
BRASIL

METAS PARA 2021

- Trabalhar conceito de EVP para aumentar nossa atração de candidatos
- Fortalecer o relacionamento com os candidatos, expandindo conteúdos e canais de comunicação
- Aprimorar a coleta de dados e melhorar os indicadores de resultados
- Criar *hackathons* para temas de impacto no mercado e voltados a causas sociais
- Continuar a impulsionar o recrutamento interno
- Promover capacitações para incentivar a entrada de estudantes e profissionais no mercado de tecnologia

Selo Great Place to Work

Fomos certificados como "Excelente Lugar para Trabalhar" em maio de 2021, após nosso time responder questionário que avaliou o ambiente de trabalho da Linx de acordo com a metodologia da certificação GPTW.

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

ROTATIVIDADE

GRI 401-1

NOVAS CONTRATAÇÕES DE EMPREGADOS GRI 401-1

Por faixa etária	2018		2019		2020	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
< 30 anos	381	0,35	698	0,45	425	0,31
De 30 a 50 anos	335	0,19	434	0,22	305	0,16
> 50 anos	11	0,07	20	0,12	15	0,09
Total	727	0,24	1.152	0,31	745	0,22
Por gênero						
Homens	472	0,23	775	0,31	478	0,21
Mulheres	255	0,27	377	0,33	267	0,23
Total	727	0,24	1.152	0,31	745	0,22
Por região						
Centro-oeste	35	0,53	31	0,46	7	0,14
Nordeste	21	0,17	32	0,25	30	0,24
Norte	6	0,17	7	0,24	4	0,16
Sudeste	453	0,24	716	0,31	436	0,2
Sul	212	0,23	366	0,34	268	0,24
Total	727	0,24	1.152	0,31	745	0,22

Por minoria	2018		2019		2020	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
PCDs	64	0,59	85	0,52	36	0,21

EMPREGADOS QUE DEIXARAM A EMPRESA GRI 401-1

Por faixa etária	2018		2019		2020	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
< 30 anos	327	0,3	529	0,34	547	0,4
De 30 a 50 anos	490	0,27	498	0,26	555	0,29
> 50 anos	48	0,32	27	0,17	36	0,23
Total	865	0,28	1054	0,29	1.138	0,33
Por gênero						
Homens	605	0,29	718	0,29	799	0,35
Mulheres	260	0,27	336	0,29	339	0,29
Total	865	0,27	1.054	0,29	1.138	0,33
Por região						
Centro-oeste	2	0,03	28	0,41	28	0,57
Nordeste	17	0,14	33	0,26	39	0,31
Norte	5	0,14	15	0,52	8	0,32
Sudeste	559	0,29	580	0,25	688	0,32
Sul	282	0,29	398	0,37	375	0,34
Total	865	0,27	1.054	0,29	1.138	0,33

Por minoria	2018		2019		2020	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
PCDs	4	0,04	45	0,27	41	0,24

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

DESENVOLVIMENTO DE TALENTOS

GRI 103-2, 103-3: 404, 404-1, 404-2

Em um mercado como o de tecnologia, no qual a demanda por mão de obra qualificada é uma constante, a Linx possui um robusto programa para capacitar e atualizar sua equipe, tanto em questões técnicas como comportamentais, visando desenvolver lideranças e construir um plano de sucessão. Além disso, atua na disseminação de conhecimento para clientes, parceiros e colaboradores.

Todos esses projetos são coordenados pela **Linx Academy**, o *hub* de educação corporativa da Linx criado em 2019. Dentro dessa estrutura, foi estabelecida a **Escola de Negócios** para oferecer treinamentos em temas comerciais e técnicos para clientes, parceiros e colaboradores sobre produtos e serviços da Linx.

Entre os programas da Escola de Negócios, um dos destaques é o Linx Service Partners (LSP), que conta com uma ampla grade de capacitação para os produtos dos segmentos shopping center, varejo de serviços, *food service* e postos de combustível.

Em 2020, lançamos nosso segundo pilar da Linx Academy, a **Escola de Líderes**, que tem como foco o desenvolvimento de lideranças baseado nas premissas da Cultura #soulinx e nos temas atuais de *soft* e *hard skills*.

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Em 2020, participação em programas de capacitação aumentou 35% em número de alunos e 15% em número de horas

Todos os programas e iniciativas de desenvolvimento de talentos da Linx são monitorados por meio da plataforma de gestão Learning Management System (LMS), que possui ferramentas para medir indicadores como total de pessoas treinadas, horas de treinamentos, percentual de aprovados por programa, entre outros. O monitoramento ocorre para treinamentos em modalidade de ensino a distância (EAD), presenciais e *blended* realizados para colaboradores, clientes e franqueados.

Ao longo de 2020, tivemos cerca de 35% de crescimento no número de participantes em programas de capacitação e um aumento superior a 15% na média de horas de participação por colaborador. Esses números são resultados da implementação das escolas de lideranças, negócios e de ações de engajamento dentro dos segmentos da Linx.

Para 2021, nossas metas são criar mais duas escolas (Tecnologia e Sustentabilidade) e aumentar as ações de engajamento junto a novos segmentos para elevar o número de horas-aula entre os clientes. Além disso, pretendemos manter o índice de satisfação da área em 92, mesmo resultado de 2020. Neste ano, realizamos a primeira avaliação do Retorno sobre o Investimento (ROI) da Linx Academy por meio dos conceitos de Kirk Patrick, que mensuram a avaliação de reação, aprendizagem, comportamento e resultados de cada programa.

Indicador ROI

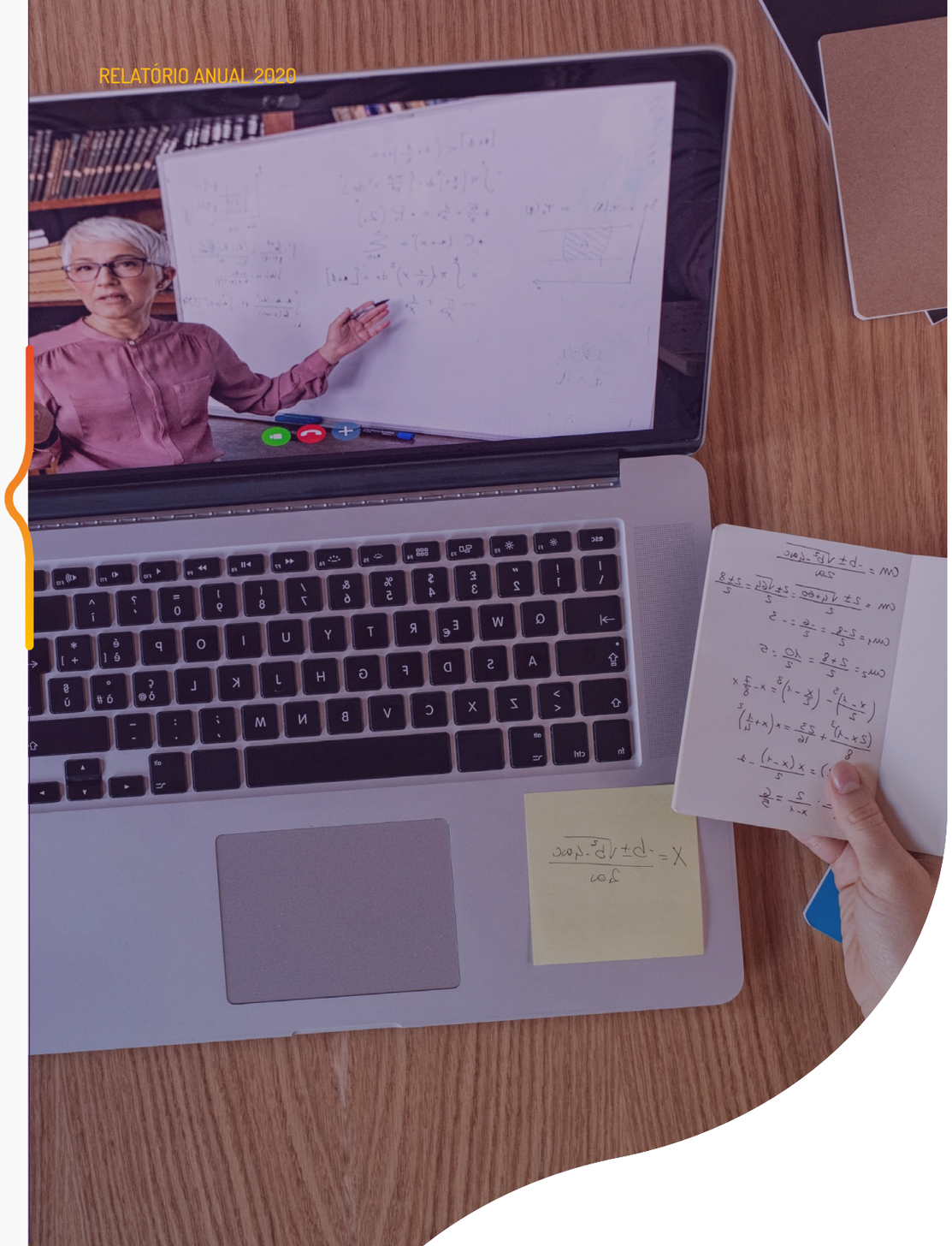
NÚMERO DE VAGAS PARA ESTÁGIO DA BANDTEC CRESCE 380%

Criado em 2019, o programa de estágio em conjunto com a Faculdade de Tecnologia Bandeirantes (BandTec) foi ampliado em 2020. Depois de ter efetivado a primeira turma de cinco estagiários em agosto de 2020, a Linx ampliou o programa para 24 estagiários que começaram em janeiro de 2021.

Com duração de um ano, o programa oferece curso de análise e desenvolvimento de sistemas, acesso aos conteúdos técnicos e a possibilidade de os participantes desenvolverem aspectos socioemocionais – como autoconhecimento, planejamento financeiro, resiliência, trabalho em equipe, *feedback* etc. Eles trabalham em áreas que tenham uma demanda real de seus serviços, e o gestor se compromete a dar *feedbacks* e a participar de reuniões de acompanhamento com os professores da faculdade.

Engajada na formação de profissionais para entrarem na área de tecnologia, a Linx não possui programas de assistência ou aperfeiçoamento de habilidades de empregados em transição de carreira ou aposentadoria.

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



HORAS DE TREINAMENTO GRI 404-1

Média de horas de capacitação de empregados por gênero	2018	2019	2020
Homens	5,48	10,00	11,21
Mulheres	7,75	10,87	14,37
Total	**6,21**	**10,29**	**12,21**

Média de horas de capacitação de empregados por categoria funcional	2018	2019	2020
Diretoria	ND	ND	13,27
Gerência	ND	ND	16,93
Chefia/coordenação	ND	ND	16,73
Administrativo	6,21	10,29	11,64
Total	**6,21**	**10,29**	**12,21**

PROGRAMA BOLSA DE ESTUDOS

A iniciativa oferece apoio financeiro em cursos de curta e longa duração, por meio de reembolsos para mensalidades de graduação, pós-graduação e cursos livres. Para participar, os colaboradores precisam ter pelo menos seis meses de casa, optar por cursos relacionados às suas atividades na Linx e ter cumprido as metas de avaliação.

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

PLANO DE METAS

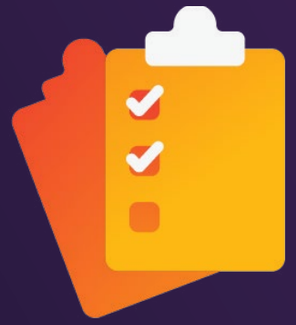
Os processos de avaliação da Linx têm o objetivo de identificar os pontos fortes de cada colaborador, o que permite investir nas pessoas para que elas desenvolvam todo o seu potencial. Com a identificação das características de cada um, oferecemos programas aos colaboradores, o que impulsionará a *performance* de cada um e melhorará o resultado do time como um todo. Consequentemente, a empresa também ganha, porque passa a contar com profissionais mais qualificados.

Em 2020, os processos de Gestão de Desempenho da Linx, continuaram a ocorrer pelas plataformas digitais a partir de uma ferramenta de gestão adotada em 2019. Os colaboradores elegíveis ao Plano de Metas no primeiro semestre foram aqueles contratados até março, enquanto aqueles contratados até setembro foram admitidos no processo do segundo semestre.

Além disso, o processo de avaliação comportamental ficou mais robusto para impulsionar a nova cultura da Linx. No ano, substituímos a avaliação de competências pela avaliação por valores, o que permitiu à companhia acompanhar e impulsionar o desenvolvimento das pessoas em relação aos comportamentos e atitudes esperadas na nova Cultura #soulinx. São elegíveis a participar do novo processo todos os colaboradores admitidos até setembro.

A nova AD vai estimular os colaboradores a refletirem sobre suas expectativas de carreira na Linx no curto (um ano), médio (três anos) e longo prazo (cinco anos). Foi implementada ainda a metodologia "Agilidade de Aprendizagem" para que as lideranças tenham mais assertividade na tomada de decisão sobre nossos colaboradores, fornecendo insumos para que tracem seus planos de desenvolvimento individuais (PDI).

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO
DA LINX



O PROCESSO COMPLETO CONTA COM CINCO SEÇÕES

EXPECTATIVA DE CARREIRA: nesta fase, o colaborador reflete sobre o que precisa fazer para atingir suas expectativas em curto, médio e longo prazos. A partir daí define as competências que precisa adquirir e como, se por meio de cursos, leituras ou mentorias, por exemplo.

DESENVOLVIMENTO: aqui, a orientação é utilizar a metodologia dos 3Cs (começar, continuar, cessar.)

VALORES DA CULTURA: utilizando uma régua de avaliação baseada na Cultura #soulinx, o colaborador avalia seu dia a dia, com sinceridade, para crescer ainda mais.

HABILIDADES: cada um registra suas principais habilidades comportamentais e técnicas.

POTENCIAL: por meio da metodologia Agilidade de Aprendizagem, os líderes Linx avaliam suas equipes e utilizam essa informação para trazer mais assertividade na tomada de decisão sobre as pessoas.

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

EMPREGADOS QUE RECEBEM AVALIAÇÕES REGULARES DE DESEMPENHO E DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA (PERCENTUAL POR GÊNERO) GRI 404-3

Categoria funcional	2018			2019			2020[1]		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretoria	78,05%	100,00%	81,60%	75,00%	100,00%	77,50%	82,69%	100,00%	85,25%
Gerência	91,91%	90,24%	91,53%	91,46%	85,71%	90,14%	89,81%	84,21%	88,32%
Chefia/coordenação	91,07%	91,67%	91,25%	90,48%	90,28%	90,41%	91,78%	93,44%	92,27%
Técnica/supervisão	94,57%	98,21%	95,31%	86,83%	85,00%	86,38%	89,32%	91,57%	89,91%
Administrativo	91,05%	89,95%	90,72%	84,64%	84,79%	84,69%	80,2%	78,69%	79,71%
Operacional	78,82%	69,10%	72,24%	48,04%	69,82%	60,1%	52,17%	64,88%	59,77%
Total	**90,73%**	**86,74%**	**89,47%**	**82,79%**	**82,40%**	**82,67%**	**80,90%**	**78,38%**	**80,05%**

Nota: A queda no percentual de empregados avaliados em 2020 em relação a 2019 deve-se ao aumento na taxa de desligamento dos colaboradores e à consequente contratação de novas pessoas que, com pouco tempo de empresa, não são elegíveis aos processos de avaliação de desempenho. Desconsiderando os não elegíveis, praticamente todos os colaboradores passaram pelos processos de desempenho da Linx em 2020.

INCLUSÃO E DIVERSIDADE

GRI 103-2, 103-3: 405, 406

Para estimular a diversidade e garantir a igualdade de oportunidades, princípios básicos de nossa conduta, adotamos as melhores práticas em relação ao tema, fazendo melhorias contínuas em nossas políticas e processos.

Depois de lançar, em 2018, o Guia de Inclusão, voltado à sensibilização dos gestores, em 2020, foi a vez de avançarmos na temática da inclusão e da diversidade a partir da revisão dos procedimentos de contratação. Foram realizados *workshops* com a área de recrutamento para readequar o modelo de composição das equipes da empresa.

No segundo semestre, lançamos o Manual de Acessibilidade para os colaboradores que estão no programa PCD, com dicas de ferramentas acessíveis para pessoas com deficiência visual e limitação auditiva, incluindo as adaptações necessárias para o formato de teletrabalho.

Para isso, em julho, foi realizada uma pesquisa com esse foco pelo time de TI com todos os colaboradores, entre eles as PCDs. Com base no resultado da pesquisa, foram tratadas as solicitações referentes a adaptações necessárias para o melhor desempenho do trabalho. Nesse contexto, que também avaliou temas latentes na sociedade, como o aumento de 45% de violência doméstica contra as mulheres em teletrabalho, foi lançada em agosto de 2020 a Campanha de Apoio "Confinamento sem Violência nos Representa", que reforçou a opção do PAC serviço, que conta com assistência social preparada para amparar mulheres e familiares que possam estar passando por esse tipo de situação.

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

ESTRATÉGIA DE **DIVERSIDADE LINX**

Em 2020, teve início a construção da estratégia que já definiu como temas prioritários trabalhar ações relacionadas a cinco temas:

GÊNERO

RAÇA

LGBTQIA+

PCD's

GERAÇÕES

O primeiro passo para a construção da estratégia foi analisar os indicadores do Senso Diversidade. Conheça todas as etapas percorridas:

1. **Indicadores Senso Diversidade:** Brasil, Setor TIC, Linx
2. **Benchmarking:** Empresa do setor e/ou referência em Diversidade 2020
3. **Análise de pesquisas internas:** Clima, Cultura e Sustentabilidade 2020
4. **Pesquisa interna Pulses Diversidade e Inclusão**
5. **Proposta Estratégia de Atuação em Diversidade**
6. **Validação da Estratégia:** Vice-Presidência de RH e áreas envolvidas
7. **Validação Final:** Executivos

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

RECRUTAMENTO

A Linx mantém processos de seleção com vagas inclusivas para PCDs dentro do programa Jovem Aprendiz – ambos têm os indicadores monitorados. Durante o programa, a Linx acompanha o crescimento pessoal e profissional de cada Jovem Aprendiz. No período da pandemia, iniciamos um novo processo de gestão para acompanhar a evolução e as dificuldades que os jovens estavam enfrentando.

Em 2020, todas as analistas de Recursos Humanos da empresa começaram a trabalhar com vagas de inclusão de PCDs e Aprendizes. Até o ano anterior, o recrutamento era centralizado em uma única pessoa. Outra ação da empresa foi a distribuição das vagas PCDs para as 16 filiais espalhadas pelo Brasil, para que todas tivessem o mesmo compromisso de inclusão e de vivenciar a diversidade em seus ambientes de trabalho.

Para 2021, estão previstas em nosso Plano a elaboração da Política de Diversidade e a revisão de outras políticas da companhia com aspectos de inclusão e diversidade. Além disso, também está previsto um comitê ou grupo de afinidades com a representação das minorias para nos ajudar a nortear nossas ações e comunicações, através das vozes e experiências dessas pessoas.

PARA EVOLUIR NO TEMA, **A EMPRESA INVESTE EM:**

- **Engajamento e comunicação**
- **Políticas internas, iniciativas e processos**
- **Fóruns de discussões (como o Comitê de Diversidade)**
- **Treinamento de lideranças**
- **Escola de sustentabilidade (focada em sustentabilidade social, ambiental, governança e diversidade)**
- **Código de ética e canal de denúncia**

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

COMBATE À DISCRIMINAÇÃO

EXIGIMOS

Que todas as pessoas sejam tratadas com respeito e dignidade, independentemente do nível hierárquico.

PROIBIMOS

Situações constrangedoras, intimidatórias ou discriminatórias – assédios moral e sexual são condutas inaceitáveis.

QUEREMOS

Proporcionar igualdade de acesso às oportunidades de desenvolvimento e reconhecimento internos, com base nas competências e nas contribuições de cada um.

RESPEITAMOS

A liberdade religiosa, sindical e política dos nossos colaboradores – campanhas religiosas ou político-partidárias são proibidas dentro da empresa.

Todas as práticas discriminatórias que forem de encontro às determinações ao Código de Conduta, bem como a legislação vigente, deverão ser relatadas ao Canal de Denúncia e ao Comitê de Ética, que têm a função de averiguar as denúncias e recomendar à área de RH e ao gestor direto do infrator as medidas a serem adotadas, como eventual advertência ou até demissão por justa causa, por exemplo. O órgão também é responsável por promover os princípios da empresa entre os colaboradores e responder às consultas dos colaboradores quanto a dúvidas relacionadas ao Código e demais políticas da Linx.

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

DIVERSIDADE ENTRE OS EMPREGADOS (PERCENTUAL) GRI 405-1

Categoria funcional	2019		2020	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretoria	90,91%	9,09%	85,25%	14,75%
Gerência	77%	23%	73,36%	26,64%
Chefia/coordenação	67,12%	32,88%	70,53%	29,47%
Técnica/supervisão	75,23%	24,77%	73,82%	26,18%
Administrativo	70,03%	29,97%	67,73%	32,27%
Operacional	44,64%	55,36%	40,23%	59,77%
Total	**68,32%**	**31,68%**	**66,39%**	**33,61%**

Por faixa etária	2019			2020		
	< 30 anos	30 a 50 anos	> 50 anos	< 30 anos	30 a 50 anos	> 50 anos
Diretoria	0%	86,36%	13,64%	0%	88,52%	11,48%
Gerência	4,23%	83,1%	12,68%	3,27%	83,18%	13,55%
Chefia/coordenação	12,79%	82,65%	4,57%	12,56%	82,13%	5,31%
Técnica/supervisão	13,62%	73,07%	13,31%	11,36%	76,34%	12,3%
Administrativo	49,22%	48,4%	2,38%	46,97%	50,52%	2,51%
Operacional	68,83%	27,43%	3,74%	62,97%	32,94%	4,08%
Total	**29,21%**	**62,27%**	**8,51%**	**39,69%**	**55,73%**	**4,57%**

Percentual de empregados PCDs[1], por categoria funcional	2019	2020
Diretoria	0%	0%
Gerência	0,94%	1,4%
Chefia/coordenação	0,46%	0%
Técnica/supervisão	0,62%	1,58%
Administrativo	1,27%	1,47%
Operacional	31,92%	37,9%
Total	**4,48%**	**4,98%**

1 Percentual considera a metodologia da GRI (que tem como base o número absoluto de colaboradores) e é calculado de maneira distinta do percentual da cota legal, que exige o mínimo de 5% de PCDs e retira do total o número de estagiários, colaboradores PCDs atuais e estatutários.

A inclusão de pessoas com deficiência avançou: a empresa superou a cota legal de 5% e encerrou 2020 com 6% dos colaboradores PCDs atuando em diversas áreas, como administrativo, comercial, infraestrutura, P&D, recursos humanos e segurança da informação

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Percentual de empregados amarelos, por categoria funcional	2019	2020
Diretoria	0%	0%
Gerência	0%	1,87%
Chefia/coordenação	0,91%	0,48%
Técnica/supervisão	0,56%	0,63%
Administrativo	0,54%	0,82%
Operacional	0%	0,29%
Total	**0,46%**	**0,78%**

Percentual de empregados indígenas, por categoria funcional	2019	2020
Diretoria	0%	0%
Gerência	0%	0%
Chefia/coordenação	0%	0%
Técnica/supervisão	0,19%	0%
Administrativo	0,03%	0,04%
Operacional	0%	0%
Total	**0%**	**0,03%**

Percentual de empregados brancos, por categoria funcional	2019	2020
Diretoria	84,85%	95,08%
Gerência	82,16%	82,71%
Chefia/coordenação	82,16%	79,23%
Técnica/supervisão	80,67%	78,23%
Administrativo	69,83%	71,93%
Operacional	60,1%	61,81%
Total	**71,87%**	**73,02%**

Percentual de empregados pardos, por categoria funcional	2019	2020
Diretoria	7,58%	1,64%
Gerência	8,45%	7,01%
Chefia/coordenação	15,53%	14,98%
Técnica/supervisão	13,57%	16,09%
Administrativo	22,2%	21,67%
Operacional	33,92%	34,99%
Total	**20,75%**	**20,82%**

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Percentual de empregados pretos, por categoria funcional	2019	2020
Diretoria	0%	0%
Gerência	0%	0,47%
Chefia/coordenação	1,37%	1,93%
Técnica/supervisão	1,67%	2,52%
Administrativo	2,12%	1,9%
Operacional	2,74%	1,17%
Total	**1,91%**	**1,77%**

Percentual de empregados que não tiveram etnia informada, por categoria funcional	2019	2020
Diretoria	7,58%	3,28%
Gerência	9,39%	7,94%
Chefia/coordenação	3,65%	3,38%
Técnica/supervisão	3,35%	2,52%
Administrativo	5,31%	3,63%
Operacional	3,24%	1,75%
Total	**4,98%**	**3,59%**

VARIAÇÃO SALARIAL

GRI 103-2, 103-3: 202, 419

A Linx possui uma normativa de cargos e salários que define nossos compromissos com a temática de presença no mercado com apoio da consultoria global de remuneração Willis Towers Watson, além de atender e monitorar as legislações trabalhistas aplicáveis a cada operação.

A companhia utiliza diversas ferramentas de análise, distribuídas em sistemas, diretamente aos gestores e colaboradores, para estabelecer os melhores critérios, com o apoio do time de *Business* Partners de RH. Dessa forma, não existe uma variação relevante nas diferentes práticas salariais entre homens e mulheres.

DIVERSAS

ferramentas de análise garantem que não há variação salarial relevante entre gêneros na Linx

Atualmente a empresa possui quatro Termos de Ajustamento de Conduta (TAC), celebrados com o Ministério Público do Trabalho (MPT), que tratam sobre a proibição de submeter os colaboradores à arbitragem ou ações trabalhistas para obtenção tão somente de homologação de acordo; da obrigatoriedade de manter adequado e rígido o registro de horário observando a portaria 1510/2009; da proibição de contratação de trabalhador autônomo, mediante contrato de prestação de serviços; e do cumprimento das cotas para PCD.

A área Jurídica apoia o tratamento desses casos. As obrigações relativas ao registro de horário são conduzidas pela área de Operações de Recursos Humanos, sendo que a proibição de contratações de trabalhadores autônomos sob a condição de prestadores de serviços é tratada pela área de Compras (contratação de fornecedores), mediante análise de risco que antecede a contratação, sendo o tema PCD também liderado pela área de Recursos Humanos.

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

VARIAÇÃO ENTRE O SALÁRIO MAIS BAIXO E O SALÁRIO MÍNIMO, POR GÊNERO GRI 202-1

Categoria funcional	2018		2019		2020	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Menor salário pago pela organização	1.151,81	1.133,00	1.236,00	1.133,00	1.241,10	1.199,95
Salário mínimo determinado por legislação ou sindicato	998,00	998,00	1.045,00	1.045,00	1.100,00	1.100,00
Relação percentual	115,41%	113,53%	118,28%	108,42%	112,83%	109,09%

PROPORÇÃO ENTRE O SALÁRIO-BASE RECEBIDOS PELAS MULHERES E AQUELES RECEBIDOS PELOS HOMENS GRI 405-2

Categoria funcional		2018	2019	2020
Diretoria	Mulheres	1,39	1,56	1,56
	Homens	1,57	1,5	1,5
Gerência	Mulheres	1,18	1,25	1,26
	Homens	1,53	1,25	1,27
Chefia/coordenação	Mulheres	1,07	1,11	1,16
	Homens	1,06	1,11	1,15
Técnica/supervisão	Mulheres	2,41	1,11	1,3
	Homens	1,56	1,12	1,19
Administrativo	Mulheres	1,48	1,11	1,17
	Homens	1,36	1,11	1,16
Operacional	Mulheres	1,04	1,11	1,16
	Homens	1,04	1,11	1,15

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

LICENÇA-MATERNIDADE E PATERNIDADE GRI 401-3

Licença-maternidade/paternidade	2018	2019	2020
Total de empregadas que tiveram direito a usufruir de licença-maternidade	66	57	49
Total de empregados que tiveram direito a usufruir de licença-paternidade	-	-	20
Total de empregadas que tiraram a licença-maternidade no ano vigente	66	57	0
Total de empregadas que tiraram a licença-maternidade no ano vigente, e cuja licença termina no ano vigente – início ano vigente, término ano vigente	28	27	38
Total de empregados que tiraram a licença-paternidade no ano vigente, e cuja licença termina no ano vigente – início ano vigente, término ano vigente	-	-	20
Total de empregadas que tiraram a licença-maternidade no ano vigente, e cuja licença termina no ano vigente – início ano anterior, término ano vigente	18	20	11
Total de empregados que tiraram a licença-paternidade no ano vigente, e cuja licença termina no ano vigente – início ano anterior, término ano vigente	-	-	0
Total de empregadas que tiraram a licença-maternidade no ano vigente, e cuja licença termina no ano seguinte – início ano vigente, término ano seguinte	20	10	1
Total de empregados que tiraram a licença-paternidade no ano vigente, e cuja licença termina no ano seguinte – início ano vigente, término ano seguinte	-	-	0
Total de empregadas com expectativa de retorno no ano vigente	46	47	49
Total de empregados com expectativa de retorno no ano vigente	-	-	20

Licença-maternidade/paternidade	2018	2019	2020
Total de empregadas que retornaram ao trabalho, no período de relatório, após o término da licença-maternidade – ano vigente	28	27	49
Total de empregados que retornaram ao trabalho, no período de relatório, após o término da licença-paternidade – ano vigente	-	-	20
Total de empregadas que retornaram ao trabalho, no período de relatório, após o término da licença-maternidade – ano anterior	18	20	11
Total de empregados que retornaram ao trabalho, no período de relatório, após o término da licença-paternidade – ano anterior	-	-	20
Total de empregadas que não retornaram ao trabalho, no período de relatório, após o término da licença-maternidade	18	20	0
Total de empregados que não retornaram ao trabalho, no período de relatório, após o término da licença-paternidade	-	-	0
Total de empregadas que voltaram a trabalhar após a licença-maternidade que ainda estiveram empregadas 12 meses após o retorno ao trabalho	13	15	20
Total de empregados que voltaram a trabalhar após a licença-paternidade que ainda estiveram empregados 12 meses após o retorno ao trabalho	-	-	33
Taxa de retorno – mulheres	0,61	0,57	1
Taxa de retorno – homens	-	-	1
Taxa de retorno – mulheres	0,72	0,75	3
Taxa de retorno – homens	-	-	1

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

CUIDADOS NA PANDEMIA

Após o início da pandemia do novo coronavírus no Brasil, a Linx migrou rapidamente 99% do seu time para o regime de teletrabalho, já na segunda quinzena de março de 2020. Por meio do Projeto Smartworking, desenvolvemos uma estrutura para atuar estrategicamente diante do cenário que se apresentava, antecipando as necessidades de nossos colaboradores para que se adaptassem tanto ao formato de teletrabalho quanto às medidas necessárias de prevenção à Covid-19 no trabalho presencial. Essas iniciativas foram essenciais para a manutenção de empregos, uma vez que a Linx não realizou desligamentos por causa da pandemia.

Algumas das principais medidas específicas para a pandemia de Covid-19 na Linx foram:

Acompanhamento dos casos de Covid-19 (suspeitos, sintomáticos e confirmados), realizado pela área médica com reporte diário ao Comitê de Crise;

Adequação dos ambientes nos escritórios aos protocolos de biossegurança para preservar a saúde dos colaboradores;

Antecipação da campanha de vacinação contra a gripe;

Assinatura digital de contratos, acordos coletivos, contratos e aditamentos de trabalho;

Aulas on-line de exercícios físicos em parceria com a Total Pass;

Campanhas de comunicação com seção exclusiva para notícias Covid-19;

Cursos sobre trabalho remoto, gestão do tempo e planejamento;

Empréstimo de cadeiras e equipamentos;

Impulsionamento do PAC (Programa de Apoio ao Colaborador), com atendimento de psicólogos e de assistente social de forma on-line;

Inclusão dos processos de Operações do RH para atendimento de colaboradores via *chatbot* LAIS, disponível no WhatsApp e no Linx Share;

Palestra Ansiedade e Estresse em Tempos de Pandemia;

Suspensão de alguns benefícios para preservação dos empregos, com aval dos sindicatos.

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

BENEFÍCIOS E BEM-ESTAR GRI 401-2

Para estimular o fortalecimento de um ambiente de trabalho saudável, benefícios são essenciais na valorização da equipe. Durante o ano de 2020, marcado pela pandemia de Covid-19, criamos um sistema de acompanhamento diário de todos os colaboradores da empresa com suspeita, com sintomas ou casos confirmados da doença. Foi fortalecido o Espaço Bem + Saúde, por meio do qual foram realizadas consultas por telemedicina, implementado um questionário para avaliar quais colaboradores poderiam trabalhar presencialmente nos escritórios, entre outras ações.

Tão em voga em 2020, a saúde mental é um pilar central da política de promoção de bem-estar dos colaboradores. Impulsionamos o Programa de Apoio ao Colaborador (PAC), por meio do qual são oferecidos serviços de atendimento psicológico, orientação financeira, consultoria jurídica, consultoria previdenciária e assistência social.

OS BENEFÍCIOS QUE OFERECEMOS INCLUEM:

Seguro de vida; plano de saúde; licença-maternidade ou paternidade; plano odontológico; *check-up* para executivos; assistência viagem nacional até o nível de coordenação; assistência viagem internacional para executivos (gerência, diretoria, vice-presidência e CEO); auxílio funeral (pais e sogros); vacinação de gripe anual; Espaço Bem + Saúde (ambulatório médico) ; telemedicina (por meio do Espaço Bem + Saúde e operadoras de saúde); teletrabalho; plano de desconto em academia (Total Pass); presente de nascimento de filho e de casamento; empréstimo consignado; auxílio-creche.

Temos ainda o chamado *pit stop* – um local de descanso com pipoca, máquina de *snacks* e cafeteria – e o aplicativo Allya, que oferece descontos com empresas parceiras em diversos ramos de negócios (farmácia, cursos, lazer, saúde, estética, cinema, alimentação, exercício físico etc.)

APRESENTAÇÃO

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CAPITAL HUMANO

DESEMPENHO DO ANO

CAPITAL FINANCEIRO

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

CAPITAL NATURAL

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO GRI

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

4

DESEMPENHO DO ANO

NESTE CAPÍTULO

- CORE BUSINESS
- MEIOS DE PAGAMENTO
- TRANSFORMAÇÃO DIGITAL
- PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

DESEMPENHO DO ANO

Ao longo dos anos, solidificamos a marca da Linx por ser uma empresa que sempre investiu e comprou outras empresas que se destacaram no mercado. Dessa maneira, enxergamos aqueles que podem se tornar uma forte concorrência e os incorporamos aos nossos negócios para nos mantermos na liderança do mercado. A estratégia consolidou nossas três áreas de atuação: Core, Digital e Pay Hub. Em 2020, ampliamos nosso ecossistema, adquirimos quatro empresas e superamos a marca de 400 franquias.

Em relação ao desempenho operacional, atingimos uma taxa de renovação de clientes de 99,2% em 2020, em linha com 2019. Nosso maior cliente representou 1,3% da receita do ano. Essa posição foi ocupada por um varejista da vertical de Moda. Além disso, os 100 maiores clientes representaram 25,1% da receita recorrente no ano. As altas taxas de renovação e a baixa concentração de clientes refletem a base ampla, diversificada e fiel da Linx.

ESTÍMULO À INOVAÇÃO

Para criarmos um ambiente produtivo de inovação dentro da Linx, todos os anos realizamos a Innovation Cup. A competição tem como foco as equipes de tecnologia, P&D, Cloud, TI Corporativa e Suporte, incluindo os times do Brasil e da Argentina. Cada equipe inscreve um projeto de inovação, avaliado e premiado pela alta administração. Em 2020, 46 projetos foram inscritos nas duas categorias existentes: produtos/*software* e processos de negócios.

Anunciados no início de 2021, os projetos vencedores foram Linx Commerce Farma e App Venda Fácil, na categoria Produtos/Software e LAIS 2.0 em Processos de Negócios.

O Venda Fácil é um aplicativo que permite fechar negócios a partir de qualquer plataforma, mobilizando vendas com entregas por *delivery e drive-thru.* Em uma loja de Florianópolis, por exemplo, as vendas por motoboy representaram 30% do faturamento. O Venda Fácil foi contratado por 562 lojas, ajudando nossos clientes a faturarem mais de R$ 150 milhões durante a crise do novo coronavírus.

Linx Farma

SETOR DE FARMÁCIAS CRESCEU DURANTE PANDEMIA

11 MIL

LOJAS UTILIZAM NOSSA SOLUÇÃO

1 MI

DE HORAS EM P&D

Durante 2020, um setor que cresceu consideravelmente foi o de farmácias. Logo no início da pandemia, as pessoas começaram a buscar por máscaras de proteção, álcool em gel e medicamentos usados no dia a dia – por causa das medidas de distanciamento social, a busca pelo serviço de entregas aumentou.

A nossa solução Farma está presente em mais de 11 mil lojas, tem mais de 14 associações parceiras, clientes em todos os estados do Brasil e recebeu 1 milhão de horas em pesquisa e desenvolvimento. Em uma semana, todo o projeto já estava no ar. A Linx Farma é um belo exemplo da capacidade que a companhia tem de se adaptar e se reinventar. A solução foi criada em pouquíssimo tempo e atendeu à demanda urgente dos clientes.

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

CORE BUSINESS

Nossa linha de *software* Linx Core fornece sistemas de gestão empresarial integrada para atender as demandas do setor. Os produtos incluem *softwares* de automação empresarial, os quais dão acesso a diversas ferramentas de gestão para o negócio. Em 2020, a área foi marcada pelo reposicionamento digital. Com a pandemia, o cliente típico não seria mais atingido em eventos presenciais. Nós tivemos que nos adaptar para chegar até o cliente pelos meios on-line. Ao mesmo tempo, um dos valores da Linx é claro: o sucesso do cliente vem em primeiro lugar.

A ÁREA CORE ATENDE A TRÊS SEGMENTOS DO MERCADO:

1

NO BIG RETAIL (solução adequada às grandes cadeias e redes de varejo), oferecemos atendimento a demandas com alto grau de complexidade e desenvolvemos soluções personalizadas para cada cliente. Em 2020, mantivemos presença em 14 países.

2

NO ESTRATO INTERMEDIÁRIO (*MID&LARGE*), que atende médias e grandes empresas por meio de franquias, buscamos fidelização oferecendo produtos customizados para segmentos como alimentos, postos de combustíveis, automotivo, farmacêutico, calçadista, de moda e acessórios e para *e-commerce*.

3

ATUAMOS AINDA NO SEGMENTO DE MICRO E PEQUENOS VAREJISTAS (HIPER), no qual o serviço é estabelecido com as soluções *Software as Service* (SaaS) da plataforma Hiper. A Linx tem como foco o varejo físico e digital, sendo 100% em nuvem. Encerramos 2020 com mais de 1.080 hiperadores.

Novas soluções

Em 2020, trabalhamos para ajudar os varejistas a vender mesmo com as lojas fechadas. Desenvolvemos e implementamos soluções inovadoras de *delivery* e *e-commerce* como SmartPOS, Promo, Car360, Storex Cloud, Venda Fácil, App Consumidor, Empório Pop, Gescom, Reshop Conecta e LGPD, Linx AutoShop.

PLANO DE EXPANSÃO

Em 2020, houve avanços nos nossos planos para a expansão de franquias e de Linx Service Partners (LSP) – programa voltado a parceiros de serviços de implantação das soluções Linx em nossos clientes, que permite a um número maior de empresas de tecnologia para o varejo se unir ao ecossistema Linx.

Estruturados com o objetivo de aumentar nossa capilaridade e, consequentemente, estreitar relacionamentos com os clientes, os projetos conquistaram 30 novos LSPs e 130 novas franquias em 2020. Com isso, encerramos o ano com 127 LSPs e 402 franquias: 115 de shopping, 74 de farmácia, 91 de *food service* e 122 de postos de combustível. Para 2021, nossa meta é chegar a 500 franqueados.

ESTRATÉGIA *INBOUND MARKETING* E *INSIDE SALES*

Com objetivo de aumentar a captura de demandas de *leads* e oportunidades de novos negócios em todo o país por meio das nossas franquias, desenhamos uma estratégia completa focada em *inbound sales* que nos reposicionou digitalmente em 2020. Voltada a todas as verticais de varejo, a estratégia ganhou relevância em todos os segmentos, com crescimentos expressivos tanto na captura de demanda quanto em conversão de vendas. Com atendimento rápido, custo de aquisição de clientes reduzido e capilaridade geográfica, o investimento nesta frente tem se mostrado o melhor canal para atender com excelência clientes da base de nossa pirâmide. Aplicada a uma célula de *inside sales*, a estratégia reduziu o ciclo de vendas e aumentou a conversão de novos clientes, chegando a quase 40% das vendas de *inbound sales* do segmento de *food*. Em 2021 seguiremos fortalecendo e escalando a estratégia em todas a verticais, aumentando produtividade comercial com um atendimento 100% remoto e digitalizado.

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

MEIOS DE PAGAMENTOS

Em função da digitalização impulsionada pelos negócios via internet que se estabeleceram durante a pandemia, a área de Pay lançou um produto on-line com um *link* para pagamentos. A solução chegou a 14 mil clientes, o que demonstrou a força do time e a capacidade de reinvenção e de trabalho em equipe.

Em 2020, a Linx adquiriu a PinPag, com um time de um nicho que trouxe mais opções para o cliente com relação às opções de pagamento e à integração com as outras áreas da empresa. O sistema de pagamentos Pix, do Banco Central, foi uma inovação para o mercado como um todo, à qual a Linx se adaptou rapidamente. A empresa acompanhou o processo de implementação do sistema diariamente, em contato com o Banco Central.

Como parte do processo de mudanças no comportamento da sociedade, a área de Pay da Linx investiu nas opções *contactless* para o mercado. No início da pandemia, muito se falou sobre a possibilidade de se contaminar com o novo coronavírus pelo contato com superfícies. De acordo com uma entrevista realizada no fim de março pela Rakuten Ready, 86% dos entrevistados disseram que a higiene em restaurantes é superimportante, enquanto outros 12% disseram achar importante. Dessa forma, acreditamos que o ecossistema *contactless* de Pay é uma solução completa de meios de pagamentos para o varejista, com aceitação do Pix, opções bancárias e o *hub* de pagamentos via *wallets*.

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

O Linx Pay Hub pode ser integrado às soluções das plataformas de Linx Core e Linx Digital, o que oferece aos nossos clientes uma experiência completa. A gestão empresarial dos nossos clientes tem recursos de um sistema *end-to-end* de soluções de tecnologia. O Linx Pay Hub oferece seis principais linhas de serviços e soluções:

1

CONCILIADOR

Por meio de pagamentos por cartões de débito, crédito, benefício ou QR Code, concilia as vendas de lojistas de lojas on-line e off-line.

2

CONTA DIGITAL

Oferece todas as funções necessárias de uma conta bancária para o varejista administrar a folha de pagamento de seus colaboradores, pagar boletos, fazer transferências, recarga de celular e opção de investimento com rentabilidade maior do que a poupança.

3

LINX PAY HUB

Com a possibilidade de divisão de pagamentos entre diversos beneficiários, como diferentes prestadores de serviços, canais de vendas e *gateway*, a plataforma reúne todos os serviços de subadquirência para que as lojas executem operações com mais eficiência operacional e fiscal.

4

MOBILIDADE

Oferecemos dispositivos móveis que atendem às necessidades dos clientes e garantem agilidade no fluxo de negócios do varejo. O POSTEF apresenta soluções para postos de combustíveis; o Smart POS substitui *checkouts* e entrega soluções completas em um único dispositivo; enquanto os POS garantem mais autonomia aos varejistas.

5

PAGAMENTO VIA QR CODE

A ferramenta atende às necessidades dos lojistas ao assegurar segurança, facilidade de uso e rapidez, permitindo a administração de diversas carteiras.

6

TRANSFERÊNCIA ELETRÔNICA DE FUNDOS (TEF)

Integrado ao *software* POS/ERP, o modelo é baseado em assinaturas e oferece uma opção mais rápida e segura para os nossos clientes. Com a solução TEF, nossos clientes podem executar operações com outros comerciantes e seus clientes. A TEF está presente em mais de 40 mil pontos de venda.

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Os varejistas, que representam 100% dos nossos clientes, estão entre os mais impactados pelos efeitos da pandemia. Oferecemos soluções para os clientes venderem mais, mesmo com as lojas fechadas. Ao mesmo tempo, a Linx não embarcou em qualquer novidade tecnológica que ganhou popularidade em meio à pandemia. A empresa manteve a preocupação em garantir segurança e qualidade do serviço.

LINX DIGITAL PARTNERS

Em 2020, foi criado um ecossistema de parcerias, o Linx Digital Partners. O maior benefício desse ecossistema é entregar aos nossos potenciais clientes um novo conceito de atendimento, acompanhamento comercial e de projetos, além de uma extensão de suporte e relacionamento. Dessa forma, conseguimos entender nuances regionais e maximizarmos o potencial e nível de satisfação de nossos clientes.

Fechamos 2020 com 26 agências, duas consultorias e duas franquias Linx que atuam na venda, configuração e implantação das soluções de Linx Digital com nossos potenciais clientes. Para 2021, nossa meta é chegar a 80 novos parceiros dentro **do nosso ecossistema.**

Encontramos formas de explorar estoques de lojas físicas e ganhamos relevância. Marcas tradicionais, que normalmente enviariam produtos a partir de seus centros de distribuição, começaram a trabalhar com os produtos que estavam nas lojas fechadas.

Com o fechamento das lojas do varejo físico, houve um aumento de demanda para ter a presença online ou aumentar a capacidade de *performance* do varejo na internet. De um dia para o outro, algumas marcas perderam completamente a sua receita. Foi um ano de crescimento robusto, ao contrário do que aconteceu no varejo físico. Tivemos o maior volume de clientes comercializados, o recorde de receita dos nossos clientes, e, por consequência, da nossa receita também. Em vários meses, no segundo e no terceiro trimestre, tivemos um volume de vendas superior à Black Friday do ano anterior.

Outro desafio importante que tivemos foi como criar uma agenda mais inclusiva para quem não tinha nenhum serviço de *e-commerce.* Nos desafiamos a criar aceleradores para que isso não fosse um desafio para todos os tipos de clientes. Criamos um projeto arrojado para apoiar farmácias diante da quantidade de pessoas que não queriam sair de casa. Desenvolvemos um catálogo universal de mais de 30 mil produtos dentro da Linx e o oferecemos para facilitar a vida das farmácias. A partir disso, desenvolvemos uma plataforma *default* que poderia ser adaptada aos poucos. Dessa maneira, viabilizamos a implantação de uma loja virtual em três dias. Tivemos mais de 100 redes farmacêuticas que implementaram a plataforma com custo zero, permitindo que em pouquíssimos dias a loja estivesse on-line.

Entre os clientes da Linx Digital, há quem nos busque para criar seu próprio *e-commerce* ou para fazer parte de um *marketplace.* No caso das farmácias, enxergamos o caso como uma ação social da empresa, para facilitar o processo de busca dos consumidores que precisavam de produtos de saúde. Com a digitalização do setor, centenas de pessoas evitaram sair de casa e compraram pela internet.

Como uma mudança no padrão de venda e de consumo, ofertas foram realizadas ao longo de todo o mês de novembro. Nesse sentido, a Linx ajudou a facilitar a inclusão digital e o acesso aos meios de venda e de consumo do varejo brasileiro.

Ao mesmo tempo em que a área se preocupou com o desenvolvimento do setor como um todo, também olhamos para dentro de casa. Tivemos um trabalho importante para nos adaptarmos ao teletrabalho. Fizemos a capacitação das pessoas para que elas se sentissem mais produtivas. Mesmo assim, a Digital também sentiu os impactos do *turnover* do mercado. De repente, diversos segmentos começaram a contratar mais, e os talentos da área foram buscados pelos outros *players.*

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Nosso ano foi completamente atípico. Tomamos caminhos diferentes do que havíamos previsto. Quando percebemos essa jornada com Digital, aceleramos as contratações de pessoas. Pela perspectiva de gente, estratégia e produto, todas as áreas foram altamente impactadas. Em 2020, continuamos a integrar negócios digitais a outras áreas, por meio de soluções como:

LINX PAY HUB
Opção de pagamento nativa da Linx Commerce com *gateway* de pagamento e antifraude; solução Ads for Publishers da Linx Impulse, como parte do sistema de pagamentos de anúncios.

FARMÁCIA
Praticidade total para o consumidor: *e-commerce* de compra de produtos médicos, de beleza e cosméticos sem sair de casa.

MODA
Do on-line ao físico, para redes próprias e/ou franquias, integrando todos os canais por meio das nossas plataformas Linx Commerce, *Hub* de *marketplace* e OMS (omnicanalidade).

SETA
Solução simples, rápida e confiável. Especializada no varejo de calçados, está preparada para operações multicanais e integrada a dezenas de plataformas de *e-commerce*.

BIG RETAIL
Estratégia de omnicanalidade voltada para os maiores varejistas se baseia nas soluções Linx Commerce e Linx Omni OMS.

POSTOS
Software para postos de combustível e conveniências de todos os tamanhos centraliza a gestão de diversas bandeiras e programas de fidelidade, melhora experiência com QR Code, ERP e totem de autoatendimento.

AUTOMOTIVO
Estratégia voltada para a digitalização dos clientes (APPS) e vendas através do Linx Commerce ou de *marketplaces* de autopeças, carros novos e usados.

E-MILLENNIUM
ERP para operações omnichannel e integrações com Linx Commerce e Linx OMS.

NAPSE
Transformação digital é pauta LATAM. Lançamento da solução Napse OMS potencializa o omnichannel nos clientes e *prospects* da Napse na América Latina.

SOLUÇÃO FOOD
Jornada digitalizada do consumidor no restaurante com o uso do DeliveryApp, tendo diversos canais de vendas com o pagamento on-line integrado: *delivery, take out* e auto atendimento.

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

VEJA OS PRÊMIOS CONQUISTADOS NO ANO

2º LUGAR na categoria de Inovação no setor de Tecnologia – Software e Serviços do *ranking* Época 360º

3º LUGAR na categoria Pessoas setor de Tecnologia – Software e Serviços do *ranking* Época 360º

4º LUGAR na categoria Sustentabilidade e Visão de Futuro setor de Tecnologia – Software e Serviços do *ranking* Época 360º

51º LUGAR no *ranking* das 200 maiores do Anuário Informática Hoje

64º LUGAR no *ranking* das 100 maiores do Anuário Telecom

6º lugar na categoria Governança Corporativa no setor de Tecnologia – Software e Serviços do *ranking* Época 360º

9º LUGAR na categoria Desempenho Financeiro no setor de Tecnologia – Software e Serviços do *ranking* Época 360º

DESTAQUE em *Software* do *ranking* de telecomunicações do Anuário Telecom.

Classificada **ENTRE AS 1000 MAIORES** empresas do Brasil, segundo o *ranking* As Melhores da Dinheiro

Classificada **ENTRE AS 1000 MAIORES** empresas do Brasil, segundo o Valor1000

ESCOLHA DO LEITOR na categoria Automação Comercial – Aplicações da Infor Channel.

RANKING DA INSTITUTIONAL INVESTOR

Divulgado em maio, o *ranking* de uma das principais publicações do mercado financeiro global classificou a Linx entre as empresas com melhores práticas de Relações com Investidores da América Latina. Os executivos da empresa também foram destaque no segmento das *small caps* de Tecnologia, Mídia e Telecomunicações:

Prêmio de Melhor CEO para Alberto Menache

Prêmio de Melhor CFO para Ramatis Rodrigues

Prêmio de melhor profissional de RI para a diretora Carolina Pontes

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

CAPITAL FINANCEIRO

5

NESTE CAPÍTULO

- CENÁRIO
- RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

CAPITAL FINANCEIRO

GRI 103-2, 103-3: 201

CENÁRIO

O cenário macroeconômico brasileiro, assim como o de outras nações, foi fortemente impactado pela Covid-19, e o varejo foi um dos setores mais atingidos. Com medidas de distanciamento social e de restrição de horários de circulação, a população perdeu poder aquisitivo e muitos lojistas tiveram que fechar suas portas.

Enquanto as nossas receitas dependem do licenciamento dos *softwares* de gestão e de serviços relacionados que oferecemos, o pagamento pelos clientes é feito mensalmente por meio de assinaturas desses serviços. Com as lojas fechadas, tivemos que renegociar contratos: os varejistas perderam receita e muitos ficaram sem renda para cumprir com acordos que haviam sido fechados. Além disso, a estagnação da economia poderia reduzir o nosso crescimento no mercado.

No "velho" normal, uma das nossas maiores preocupações era com a possibilidade de perder *marketshare* pelo acirramento da concorrência. No "novo" normal, percebemos que precisávamos ter a capacidade de oferecer soluções ainda mais rápidas e eficientes para um mercado em crise. O setor varejista, um dos mais impactados pela pandemia, passou a depender diretamente de soluções tecnológicas para gerar receita e renda.

Nesse contexto, capturamos as diversas oportunidades do mercado. No início da pandemia, firmamos importantes parcerias com *marketplaces* e ampliamos a acessibilidade da nossa plataforma de *e-commerce*, possibilitando o crescimento de Linx Digital, enquanto a Linx Pay se preparou e expandiu com a entrada do Pix.

O nosso Comitê de Oportunidades, anteriormente denominado Comitê de Crises, segue monitorando os impactos da Covid-19 e, além das diversas medidas de proteção de caixa tomadas desde o início da pandemia, também orientou o retorno aos escritórios apenas em 2021, quando a situação será reavaliada.

Renegociamos contratos com varejistas que perderam receita durante a pandemia

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

Nosso forte trabalho em busca de fazer da Linx uma empresa sustentável por meio da nossa missão de dar mais competitividade ao varejo por meio de soluções tecnológicas foi mais uma vez comprovadamente reconhecido em 2020. Dessa vez por meio de duas propostas para a combinação de negócios com outras duas empresas. Em 11 de agosto, a Linx celebrou acordo de associação com a STNE Participações S.A. Três dias depois, nosso Conselho de Administração recebeu uma carta da Totvs S.A. propondo a incorporação da totalidade das ações da Linx pela Totvs ou por sociedade por ela controlada, de forma que, ao fim, os acionistas da Linx recebessem, para cada ação Linx de sua titularidade, uma ação da Totvs e R$ 6,20. Depois disso, foi realizada uma Assembleia Geral Extraordinária em 17 de novembro, quando a maioria dos acionistas aprovaram a proposta de combinação de negócios com a Stone.

Agora, o fechamento da operação aguarda a aprovação final do CADE, cuja Superintendência Geral já se manifestou recomendando a aprovação da Operação sem restrições. No acordo a relação de troca é de R$ 33,56 + 0,0126774 ação classe A de emissão da StoneCo, negociada na NASDAQ para detentores das ADRs LINX ou 0,0126774 BDR da StoneCo negociadas na B3 para detentores de ações LINX3.

Com tudo isso, a *performance* financeira da Linx foi satisfatória em 2020, e a empresa encerrou o ano com receita operacional líquida de R$ 876,3 milhões, o que representa um crescimento de 11,2% sobre 2019. Já o Ebitda foi 3,6% superior ao do exercício anterior e encerrou 2020 em mais de R$ 210,3 milhões.

Todas as informações financeiras da Linx estão detalhadas nas divulgações da Central de Resultados do nosso *site* de Relação com Investidores.

A gestão do desempenho econômico na companhia é feito por meio de controle de indicadores, conforme descrito no quadro: **GRI 201-1**

Indicador	Definição	Medida	Horizonte de medição	Indicação de curto prazo	Indicação de longo prazo
Receita recorrente	Compreende receitas provenientes de taxas de assinatura mensais que cobramos dos nossos clientes	R$	Anual	Crescimento da receita recorrente A/A	Crescimento da receita recorrente A/A
Margem Ebitda	Lucro antes dos juros, impostos, deprecação e amortização (Ebitda) sobre a receita líquida total	%	Anual	Manutenção da margem Ebitda	Manutenção da margem Ebitda
Capex	Investimentos em médio e longo prazos em compra, melhorias, desenvolvimento ou extensão de infraestrutura, equipamentos, sistemas e propriedades. Excluem-se os valores investidos em aquisições.	R$	Anual	Manutenção do indicador Capex/ROL	Manutenção do indicador Capex/ROL

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO GRI 201-1

Valor econômico direto gerado (R$ mil)

Gerado	2018	2019	2020
Receitas	820.878,00	988.172,00	983.778,00

Valor econômico direto distribuído (R$)

Distribuído	2018		2019		2020	
Custos operacionais	217.454,00	31,15%	234.445,00	27,95%	288.143,00	31,30%
Salários e benefícios de empregados	305.495,00	43,76%	391.913,00	46,72%	435.770,00	47,34%
Pagamentos a provedores de capital	88.176,00	12,63%	107.280,00	12,79%	81.779,00	8,89%
Pagamentos ao governo[1]	86.306,00	12,36%	104.868,00	12,50%	113.328,00	12,31%
Investimentos na comunidade	620,00	0,09%	283,00	0,03%	1.453,00	0,16%
Total	698.051,00	100%	838.789,00	100%	920.473,00	100%

1 Inclui apenas os pagamentos realizados às três esferas do Governo Brasileiro.

Valor econômico direto retido (R$ mil)

Gerado	2018	2019	2020
"Valor econômico direto gerado" menos "valor econômico distribuído"	122.827,00	149.383,00	63.305,00

APRESENTAÇÃO

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CAPITAL HUMANO

DESEMPENHO DO ANO

CAPITAL FINANCEIRO

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

CAPITAL NATURAL

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO GRI

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

6

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

NESTE CAPÍTULO

- PROJETOS SOCIAIS
- APOIOS E PARCERIAS
- EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

TECNOLOGIA COMO FERRAMENTA DE CAPACITAÇÃO E INCLUSÃO SOCIAL

Desde 2006, a Linx entende que o relacionamento com as comunidades locais, ONGs e instituições de apoio a públicos vulneráveis é um elemento essencial para a construção de uma sociedade mais justa e igualitária no longo prazo. Um dos valores da Linx é: cuidamos hoje do nosso futuro que representa Ética e Sustentabilidade, o que confirma o nosso compromisso de investir na tecnologia como uma ferramenta para a capacitação profissional de jovens em situação de vulnerabilidade social. Essa atuação faz parte da nossa estratégia de atuação social: apoiar iniciativas de educação, tecnologia e empregabilidade, com especial atenção a aspectos de diversidade e inclusão.

Durante a pandemia, esse esforço se mostrou especialmente necessário. A Linx continuou apoiando organizações com as quais mantinha um relacionamento de longo prazo e deu início a novas parcerias alinhadas com a nossa estratégia de sustentabilidade e com os novos valores da companhia. A ampliação das parcerias tem o objetivo de diversificar as possibilidades de impacto na sociedade para que a Linx e seus parceiros continuem em constante evolução.

Mesmo com as dificuldades impostas pela Covid-19, todas as nossas iniciativas continuaram sendo monitoradas para avaliar os efeitos causados e a adesão pelos colaboradores. Todas as 16 unidades da Linx passaram por ações de desenvolvimento em 2020 voltados à comunidade local, incluindo o monitoramento de impactos sociais e ambientais, assim como por monitoramento contínuo; divulgação pública dos resultados de avaliações de impactos ambientais e sociais e programas de desenvolvimento local baseados nas necessidades de comunidades locais. **GRI 413-1**

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

PROJETOS SOCIAIS

GRI 103-2, 103-3: 413

O compromisso da Linx com a comunidade local tem como foco a educação e o desenvolvimento por meio da tecnologia. Seguindo a mesma estratégia dos últimos anos, os projetos apoiados em 2020 tiveram um viés de capacitação profissional e desenvolvimento de habilidades socioemocionais por meio de cursos de inclusão digital e empreendedorismo para capacitar jovens em situação de vulnerabilidade, prepará-los para o mercado de trabalho formal e para empreender.

Com isso, jovens e adultos assistidos pelos projetos apoiados podem contar com os conhecimentos e competências adquiridas tanto para almejar novas possibilidades de carreiras dentro e fora do setor de tecnologia, quanto para contribuir com soluções para problemas sociais, econômicos e ambientais de suas comunidades. Acreditamos que a educação e a tecnologia são poderosas ferramentas de transformação: com os conhecimentos absorvidos ao participarem de projetos apoiados pela Linx, os jovens poderão criar novos e pequenos negócios locais. Além disso, contribuímos com o desenvolvimento de novos profissionais para a área de TI, a qual continua em expansão e tem alta demanda por profissionais qualificados.

Assim, com o objetivo de reforçar a estratégia de apoio à iniciativas e projetos, em 2020 elaboramos a Política de Sustentabilidade da Linx, que terá o processo de validação finalizado em 2021. Essa política busca principalmente gerar valor compartilhado e se tornar referência de consultas e alinhamento para a execução das práticas internas já existentes e daquelas que emergirem no futuro, de acordo com a estratégia de atuação em sustentabilidade.

A instituição de um regulamento garante governança, estruturação e evolução desses temas na empresa. A Política de Sustentabilidade tem como base: incentivar a transversalidade da sustentabilidade nas áreas de negócios da Linx; gerar valor compartilhado entre a Linx e as partes interessadas com apoio à educação e desenvolvimento de pessoas, além de comunicar de forma transparente o nosso compromisso com a sociedade ao praticar a gestão responsável e o desenvolvimento socioambiental nas áreas em que atuamos.

AÇÃO CONTRA A COVID-19
DOAÇÃO DE R$ 1 MILHÃO PARA O PROJETO SALVANDO VIDAS, LANÇADO PELO BNDES PARA A COMPRA DE EQUIPAMENTOS HOSPITALARES

PARCEIROS SOCIAIS

- ,00 arredondar — você faz a diferença
- Unibes — Transformando pessoas para que elas possam transformar o mundo
- TenYad — Ajudar está em nossas mãos.
- Liga Solidária
- RECODE
- Instituto Ayrton Senna
- programa {m}aria
- Litro de Luz Brasil
- + INSTITUIÇÕES SOCIAIS APOIADAS PELAS FILIAIS LINX

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

SAIBA MAIS SOBRE OS PROJETOS QUE DESENVOLVEMOS E ATUAMOS EM 2020

MOVIMENTO ARREDONDAR

É uma ONG que apoia outras ONGs, por meio de uma solução tecnológica que permite oferecer ao consumidor final a possibilidade de arredondar o valor total da compra e fazer uma microdoação. Desde 2013, a Linx apoia essa iniciativa, disponibilizando uma plataforma tecnológica por meio de nossos sistemas Linx Degust, LinxPOS, Microvix, LinxUX, Mobile LinxPOS e Linx OmniPOS.

Além da contribuição financeira, nossos colaboradores doam horas de programação para realizar a adequação de sistemas. O Arredondar acompanha toda a implementação da parceria, desde a implementação técnica e contábil até ações de comunicação e engajamento da parceria.[1]

1 Os valores divulgados no Relatório de Sustentabilidade da Linx de 2019, continham incorreções. A soma do valor total viabilizado por clientes Linx entre 2013 e 2019 é de R$ 658.061,51 e o valor arrecadado por clientes Linx apenas em 2019 foi de R$ 41.038,60.

Em 2020, o Movimento Arredondar repassou R$ 1.173.534,26 para 33 organizações apoiadas, graças a 7.889.969 atos de doação, sendo 32.576 transações realizadas por meio da parceria com clientes Linx, que viabilizaram a entrada de R$ 20.999,50 no projeto. Além disso, aderimos ao Dia de Doar, mobilização global para estimular a generosidade e que acontece na primeira terça-feira após a Black Friday em 72 países, sendo organizado pela Associação Brasileira de Captores de Recursos (ABCR) e o Movimento de Cultura de Doação (MCD), do qual o Arredondar faz parte.

Divulgação:
Arredondar /
OCA Escola Cultural

Em 2021, divulgaremos ainda mais essa iniciativa para conectar clientes e franqueados Linx que queiram fazer a diferença.

Divulgação:
Movimento Arredondar

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

DOAÇÃO DE COMPUTADORES

Acreditamos que uma forma de minimizar o impacto ambiental causado pelo setor como um todo é incentivar a reutilização de equipamentos que ainda têm vida útil. Além disso, a pandemia evidenciou o problema de inclusão digital pelo país. Diante do contexto de isolamento social e de jovens sem acesso a equipamentos para dar continuidade aos estudos e ao trabalho, e com ONGs e instituições de apoio fechadas, conseguimos fortalecer ao menos uma das nossas duas frentes de atuação dentro deste tema:

Divulgação:
Tutoria Girassol

DOAÇÃO SOCIAL

As doações fazem parte de uma frente que visa atender diretamente jovens e projetos sociais para apoiá-los em um cenário tão delicado, promover inclusão social e possibilitar o acesso às ferramentas que garantam oportunidades de aprendizado e empregabilidade. Por isso, em 2020, doamos *desktops* e *notebooks* às crianças participantes do projeto social Tutoria Girassol, o qual auxilia crianças de escolas públicas com dificuldades de aprendizagem. Atualmente, o projeto conta com 68 alunos e 68 voluntários na cidade de São Paulo.

Divulgação:
Tutoria Girassol

ESPAÇO LINX

Em 2020, a pandemia inviabilizou a abertura e o uso de novos Espaços Linx, projeto iniciado em 2019 que consistia na estruturação de salas para aulas de informática, programação e atividades com foco em desenvolvimento profissional. Quatro salas, de quatro ONGs localizadas em São Paulo e Rio de Janeiro, foram equipadas com esse propósito.

Acreditamos que tais práticas traduzem tópicos importantes na sustentabilidade: redução de impacto ambiental, promoção de oportunidades sociais e um viés que interfere positivamente em questões econômicas das pessoas beneficiadas. Isso porque, além de evitar o descarte de equipamentos tecnológicos, as iniciativas são formas de gerar uma contribuição social ao beneficiar pessoas que não têm condições financeiras para comprar aparelhos novos.

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

DOAÇÃO DE SOFTWARES

Além de equipamentos eletrônicos, estamos desenvolvendo a prática de realizar doações de nossos *softwares* para instituições sociais, sem nenhum custo adicional após a implantação dos sistemas. O programa teve como pontapé inicial uma iniciativa com a União Brasileiro Israelita do Bem-Estar Social (Unibes), com a doação do Sistema Microvix para uso no bazar social da instituição.

Divulgação: TenYad

Divulgação: TenYad

Em 2020, ampliamos nosso poder de ação em uma parceria com a TenYad, fornecendo os sistemas para a gestão dos programas de segurança alimentar e doação de alimentos, trabalho com conclusão prevista para o primeiro trimestre de 2021. A instituição tem como missão melhorar a qualidade de vida de pessoas em situação de vulnerabilidade social ao combater a fome e resgatar a dignidade humana, com um atendimento individualizado e qualificado.

A implantação dos sistemas foi realizada na Padaria TenPão, em São Paulo, onde são produzidos produtos para gerar receita para subsidiar os projetos sociais da instituição.

Esperamos expandir o programa no próximo ano e, para isso, já temos mapeada a parceria com a Liga Solidária em 2021.

Divulgação: Unibes

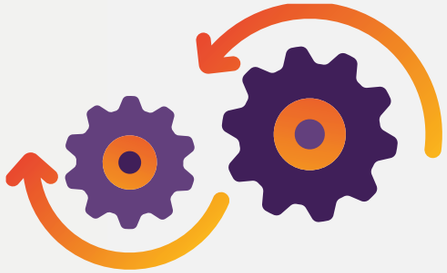
APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

APOIOS & PARCERIAS

RECODE

Desde 2018, somos parceiros da instituição criada há 26 anos para ampliar oportunidades de jovens em situação de vulnerabilidade social por meio do uso qualificado e consciente da tecnologia. Em 2020, participamos de dois projetos da organização: o **Desafio Recoders** e o **Programa Recode Pro**.

O primeiro corresponde a uma competição que estimulou jovens, diante do cenário da pandemia, a identificar necessidades em suas comunidades e desenvolver soluções, utilizando apenas ferramentas gratuitas de tecnologia. Para isso, 21 colaboradores voluntários da Linx auxiliaram 13 projetos criados por 43 dos 202 jovens que participaram da iniciativa, através de encontros de mentoria on-line, durante dois meses. Ao término, um dos jovens que passou pela mentoria oferecida pela Linx ficou em segundo lugar na premiação geral do Desafio.



Já o Recode Pro segue em 2021 e tem como objetivo formar programadores *full stack* e ajudar a inserir no mercado de trabalho pessoas de 18 a 39 anos em situação de vulnerabilidade. A meta em alcançar, no mínimo, um grupo composto por 40% de mulheres e 51% de negros, pardos e indígenas no processo de seleção foi superada. O curso conta com 540 horas de capacitação técnica e comportamental, e a Linx patrocinou cinco bolsas de estudo para os jovens interessados no programa.

Visita virtual dos participantes do Recode Pro à Linx.

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

INSTITUTO AYRTON SENNA

Após dois anos de apoio ao programa Letramento em Programação, que levou formação em linguagens de programação para 11,6 mil alunos da rede pública e 382 educadores em 18 cidades de seis estados brasileiros, renovamos a nossa parceria com o Instituto Ayrton Senna por meio da **Plataforma Socioemocionais BNNC**. Trata-se de um ambiente digital com instrumentos diagnósticos e formativos para acompanhar o desenvolvimento socioemocional de estudantes dos anos finais do Ensino Fundamental e do Ensino Médio. O objetivo é apoiar gestores educacionais e professores, principalmente nesse momento em que a educação lida com as consequências da pandemia de Covid-19, que não só ampliaram as fragilidades e desigualdades dos sistemas de ensino, como evidenciaram a importância de manter a saúde emocional de estudantes e educadores diante de situações de crise.

PROGRAMARIA

Em 2020, iniciamos uma parceria com a Programaria, instituição que tem o objetivo de promover oportunidades e ferramentas para a aprendizagem de programação para mulheres. Em 2021, a Linx vai patrocinar 250 bolsas de estudo para uma edição do curso #EUPROGRAMO, as quais serão destinadas a mulheres cisgêneras e transgêneras que não podem arcar com os custos da matrícula, priorizando ainda grupos minorizados como mulheres negras, periféricas, desempregadas, em vulnerabilidade econômica, entre outros. Dividido em seis módulos, o curso é 100% on-line e ensina conceitos básicos de HTML, CSS e JavaScript.

Em 2021, a Linx vai patrocinar 250 bolsas de estudo para mulheres participantes de uma das edições do curso #EUPROGRAMO

Divulgação: Programaria/ Equipe Programaria

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

LITRO DE LUZ

O Litro de Luz é uma organização social que tem o objetivo de levar iluminação solar à população sem acesso adequado à energia elétrica. Em 2020, firmamos uma parceria com a organização a fim de contribuir com o acesso à iluminação de comunidades remotas. Para isso, financiamos 150 lampiões solares da organização para contribuir com esse impacto e convidamos os nossos colaboradores voluntários a participarem de **Oficinas à Distância (online)**, realizadas no primeiro semestre de 2021, visando à sua montagem e engajamento. A doação dos lampiões impactará cerca de 600 moradores de comunidades em situação de vulnerabilidade pelo Brasil.

Em 2020, firmamos uma parceria com a organização a fim de contribuir com o acesso à iluminação de comunidades remotas.

Voluntários e Voluntárias Linx nas Oficinas à Distância com o Litro de Luz

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

VOLUNTARIADO GRI 413-1

Em 2018, iniciamos uma série de ações com foco no voluntariado corporativo, no qual os colaboradores começaram a se engajar em campanhas de doação, palestras e aulas nas ONGs parceiras, visitas monitoradas de jovens atendidos pelos projetos sociais à Linx, entre outras iniciativas.

Posteriormente, em 2019, criamos a **Política de Voluntariado** e o **Guia de Voluntariado**, com o primeiro visando regular a atividade de voluntariado dos colaboradores, proporcionando meios de participação alinhados à nossa estratégia, enquanto o segundo busca informar e orientá-los sobre práticas voluntárias dentro e fora da organização.

ENCONTRO DE VOLUNTARIADO LINX

Com o agravamento da pandemia no Brasil em 2020, buscamos alternativas para manter vivo tanto o compromisso e informações sociais quanto o compartilhamento de ideias desse grupo crescente de voluntários. Para isso, organizamos o **Encontro de Voluntariado Linx**, que ocorreu virtual e mensalmente entre abril e novembro de 2020.

Com cerca de 300 participantes da Linx, ao longo de oito encontros, buscamos engajar e atualizar os colaboradores sobre iniciativas sociais, bem como facilitar a troca de experiências entre os participantes para promover ações de voluntariado corporativo e individuais. Os assuntos se voltaram para os temas de iniciativas de voluntariado dentro e fora do contexto de pandemia, saúde mental e mentoria. Acreditamos que a sustentabilidade de práticas e estímulos solidários na companhia gera valor para a sociedade, para a Linx e para todos os nossos públicos de interesse.

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Divulgação: Unibes

CAMPANHAS DE SOLIDARIEDADE

Anualmente, são realizadas campanhas de doação na matriz e nas filiais da Linx. Realizamos a mobilização e a arrecadação com visitas às ONGs beneficiadas. Todavia, considerando o contexto da pandemia, as campanhas sociais, antes realizadas de maneira descentralizada pelas filiais, foram centralizadas em ações unificadas de engajamento e impacto social como as descritas a seguir:

CORRESPONDÊNCIA DA ALMA (MAIO-JUNHO)
Iniciativa de acolhimento a idosos assistidos por instituições sociais, através do envio de fotos, cartas e vídeos com mensagens de afeto, entretenimento e positividade.

DIA NACIONAL DO VOLUNTARIADO (AGOSTO)
Iniciativa #SouVoluntarioLinx de valorização e estímulo às ações sociais apoiadas pelos nossos colaboradores. A Linx sorteou dois vales de R$ 1 mil, destinados diretamente para as instituições escolhidas pelos colaboradores sorteados.

FIM DE ANO SOLIDÁRIO (NOVEMBRO-DEZEMBRO)
Divulgação e estímulo interno para adesão dos nossos colaboradores às campanhas sociais promovidas pelos nossos parceiros Liga Solidária e Unibes.

Divulgação: Lar Cristo Rei

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

GRI 103-2, 103-3: 418 | SASB - TC-SI-220a-1

Prezamos pela transparência em todas as nossas atividades. O nosso Aviso Externo Geral de Privacidade é disponibilizado de forma pública, para que todas as pessoas tenham conhecimento sobre o tratamento de dados pessoais.

Temos uma estrutura de governança específica de privacidade, liderada pelo Comitê de Privacidade e que conta com Data Protection Officer (DPO), Manual de Transparência, Política Normativa de Manuseio de Dados Pessoais, procedimento Normativa de Privacy by Design, Política Normativa de Uso da Gestão do Consentimento, Política Normativa de Compartilhamento de Dados Pessoais, procedimento de resposta a incidentes, canais de atendimento aos titulares e a terceiros.

Em 2020, concluímos o mapeamento de dados pessoais e finalizamos o projeto de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Esse trabalho contou com a participação ativa da DPO e promoveu a instauração do Comitê de Privacidade de Dados. Uma das principais entregas na adequação foi a disponibilização de Canais de Atendimento aos titulares e a terceiros, que permitem o recebimento, gestão, controle e resposta a todas as requisições formuladas, as quais são direcionadas à DPO e à estrutura de Privacidade e Proteção de Dados, para que tenham conhecimento, façam os levantamentos dos subsídios necessários, desenvolvam as respostas e controlem os prazos de retorno.

TREINAMENTOS – A conscientização de profissionais em relação ao tema é realizada por meio de webinares, *workshops* e treinamentos e alcançou mais de 85% dos colaboradores em 2020. Além de capacitarmos o time, fomentamos um ambiente para esclarecer dúvidas com relação a pontos da nova legislação. Definimos o papel dos Líderes de Privacidade de Dados de cada produto, profissionais chamados LPDs, que são suporte a todas as áreas e que também receberam treinamento específico e ainda mais aprofundado sobre a LGPD e seus impactos. A legislação de privacidade e proteção de dados pessoais permeia todas as nossas operações, e o discurso se torna concreto em práticas de proteção dos dados pessoais de nossos clientes.

RISCOS SISTÊMICOS TC-SI-550A.1

Em 2020, acompanhamos 3.189 pontos de falha. Esse número representa mais de 29% em comparação ao ano anterior, abrangendo 165.760 itens monitorados, mais de 3,9% comparado ao ano anterior. O crescimento de 29% na capacidade de monitoração não foi acompanhado pela taxa de incidentes, que teve um aumento de 23,5%. O índice demonstra um ambiente mais estável.

As soluções da Linx entregaram aos clientes disponibilidade de 99,8% em um regime de monitoramento por 24 horas. O indicador de disponibilidade é um dos mais importantes itens do conjunto de níveis de serviço. Dependendo do modelo de contratação, os SLAs contratuais variam de 98,5% a 99,5%.

PARA A LINX, O SUCESSO DO CLIENTE DEVE SEMPRE ESTAR EM PRIMEIRO LUGAR. COMO?

Pluralidade de serviços no nosso portfólio que nos permite atuar com velocidade e assertividade.

Investimos continuamente na melhoria da experiência dos clientes e criamos relações de parceria na busca por resultados e serviços de excelência.

Na pandemia, redobramos os esforços para ajudar a dar continuidade nos negócios dos nossos clientes.

Soluções de tecnologia para os varejistas abrirem suas lojas.

Entregar ferramentas amigáveis e intuitivas, com a constante preocupação sobre a segurança dos dados.

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

A ESTRATÉGIA OMNICHANNEL

Para que nossos clientes tenham sucesso na relação com seus próprios clientes, a inter-relação entre todas as soluções oferecidas pela Linx é uma condição essencial em um ecossistema de negócios cada vez mais digital. Fortalecer a omnicanalidade é um dos nossos eixos estratégicos e também está presente na nossa visão corporativa.

A base dessa estrutura é o sistema de gestão de pedidos (*Order Management System*, ou OMS), que cria uma integração transparente entre o físico e o on-line. Pedidos são direcionados a um canal, que avalia como eles serão atendidos.

SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Utilizado para medir a satisfação e lealdade dos clientes, o Net Promoter Score (NPS) é um indicador que usamos duas vezes por ano com o apoio de empresa especializada na metodologia. Nele os clientes sinalizam, em uma escala de zero a dez pontos, o quanto indicariam a Linx para um de seus consumidores.

Aplicamos a pontuação conforme o método original, no qual são considerados clientes promotores aqueles que marcaram 9 e 10, neutros os que sinalizaram 7 e 8, e detratores, 0 a 6.

Em 2020 e com o advento da pandemia, a Linx buscou apoiar todos os seus clientes de forma a acelerarem sua transformação digital e, com isso, gerarem novas oportunidades de atuação nos canais digitais. Apesar de todos os esforços, o indicador demonstrou que temos oportunidades de avançar. A cada 10 clientes, quatro se mantêm promotores, porém com uma ligeira queda comparado ao ano anterior, o que acarretou a diminuição do NPS. Essa queda ocorreu entre os promotores que deram nota 9 e 10. Entre os detratores, o aumento ocorreu para os clientes que deram notas entre 0 e 5. Para 2021, nosso planejamento está direcionado à elevação do NPS e à continuidade do apoio aos nossos clientes.

Satisfação dos clientes medida pelo NPS	H1/19	H2/19	2020
Percentual de clientes promotores	39%	43%	41%
Percentual de clientes detratores	24%	21%	24%
Resultado NPS	15	22	17

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

CAPITAL NATURAL

7

NESTE CAPÍTULO

- EMISSÕES DE CARBONO
- ENERGIA

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

CAPITAL NATURAL

GRI 103-2, 103-3: 306, 307

EMPRESA MONITORA CONSUMO DE ENERGIA E EMISSÕES DE CO_2

Tendo como principal ativo o capital intelectual e humano e considerando tanto o setor de atuação da companhia quanto uma operação realizada em escritórios, a Linx busca proporcionar a menor magnitude de impacto negativo sobre o meio ambiente.

Consciente de seu papel na sociedade, além de cumprir todas as leis e regulamentos relacionados às questões ambientais, a Linx atua em plena conformidade e incentiva práticas sustentáveis entre seus colaboradores, clientes e fornecedores, por meio do Código de Conduta do Fornecedor.

Em relação aos resíduos, os mais expressivos são aqueles vinculados às atividades administrativas. Dessa forma, além de monitorar o descarte de papel e de plástico, a Linx possui uma política interna de descarte de resíduos alinhada à Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2014) e ABNT (16.156/2013), que abordam, entre outros pontos, boas práticas relacionadas ao descarte de lixo eletrônico.

Além disso, a empresa participa do projeto de descarte de TI em parceria com a ReUrbi, iniciativa de logística reversa que destina materiais a projetos de inclusão social. Um dos projetos parceiros da ReUrbi é o Remakker, que doa parte dos equipamentos a clientes e parceiros.

Na mesma linha, em 2020, doamos equipamentos de TI, como *desktops,* monitores e *notebooks* em boas condições para instituições sociais, conforme as frentes de doação de apresentadas no capítulo de Projetos Sociais.

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

EMISSÕES DE CARBONO

GRI 103-2, 103-3: 305

A Linx busca estar alinhada ao conceito de diminuição da pegada de carbono. Para isso, embora não possua uma política específica sobre a gestão das emissões atmosféricas decorrentes de suas atividades, faz o monitoramento das fontes de emissões anualmente e publica o Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE). **GRI 102-11**

AS FONTES DE EMISSÃO DA LINX SÃO:

COMBUSTÃO POR GERADOR DE ENERGIA ELÉTRICA: é utilizado e acionado na quantidade mínima exigida pelo fabricante para o bom funcionamento e em caso de quedas de energia;

COMBUSTÃO POR FROTA MÓVEL: transporte de passageiros em deslocamento terrestre;

EMISSÕES POR CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA: o consumo de energia é controlado, e a companhia adota medidas voltadas ao uso consciente da energia em suas instalações;

EMISSÕES FUGITIVAS: ocorre na recarga de extintores, cuja troca é realizada uma vez por ano de acordo com a legislação vigente de cada município para o Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB), e todos exigem que deve se ter extintores de CO_2.

GASES REFRIGERANTES: é realizado o abastecimento dos equipamentos de ar-condicionado com gás refrigerante somente quando há problema com as máquinas.

Dessas fontes de emissão, em função das características operacionais da companhia, a mais relevante é a COMBUSTÃO RESULTANTE DOS DESLOCAMENTOS DOS COLABORADORES. Para mitigá-la, há uma política de viagens corporativas para todos os colaboradores e prestadores de serviços que racionaliza os processos de solicitação de passagens aéreas, de hospedagem e de locação de veículos.

Em relação às emissões decorrentes dos geradores elétricos e dos gases presentes nos extintores de incêndio, HÁ UM MONITORAMENTO PERIÓDICO para que sejam adotadas as melhores práticas de manutenção que evitem emissões desnecessárias. Realizado por meio de planilhas, esse monitoramento está migrando para um sistema de gestão de *facilities* que centralizará o controle em uma única plataforma.

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

ESCOPO 1 GRI 305-1

Emissões diretas de GEE (t CO_2 equivalente)	2019	2020
Geração de eletricidade (gerador)	42,83	33,57
Transporte de empregados e passageiros (frota de veículos)	126,97	19,64
Emissões fugitivas (gás refrigerante e recarga de extintores)	0,26	1,67
Total de emissões brutas de CO_2	170,06	54,88

1 Gases incluídos nos cálculos: Dióxido de Carbono (CO_2), Metano (CH_4), Óxido Nitroso (N_2O).

Intensidade de emissões GRI 305-4	2019		2020	
	Escopos 1 e 2	Escopo 3	Escopos 1 e 2	Escopo 3
Total de emissões de GEE (t CO_2 equivalente)[1]	445,03	1.612,42	224,24	219,180
Intensidade de emissões de GEE[2]	0,12	0,44	0,06	0,06

1 Gases incluídos nos cálculos: Dióxido de Carbono (CO_2), Metano (CH_4) e Óxido Nitroso (N_2O).
2 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa é o resultado das emissões de GEE (t CO_2 equivalente) pelo número de empregados em tempo integral.

Reduções de emissões de GEE (t CO_2 equivalente) GRI 305-5	2020
Reduções provenientes de emissões diretas (Escopo 1)	115,18
Reduções provenientes de emissões indiretas da aquisição de energia (Escopo 2)	105,61
Reduções provenientes de outras emissões indiretas (Escopo 3)	1.393,24
Total de reduções de emissões de GEE	1.614,03

ESCOPO 3 GRI 305-3

Outras emissões de GEE (t CO_2 equivalente)

	2019	2020
A montante		
Viagens a negócios	1.612,42	219,180

ESCOPO 1 GRI 305-1

Emissões biogênicas de CO_2 (t CO_2 equivalente)

2019	2020
35,83	8,75

ESCOPO 2 GRI 305-2

Emissões indiretas proveniente da aquisição de energia (t CO_2 equivalente)

2019	2020
274,97	169,36

ESCOPO 3 GRI 305-3

Emissões biogênicas de CO_2 (t CO_2 equivalente)

2019	2020
76,31	3,42

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

ENERGIA

GRI 103-2, 103-3: 302

A Linx adota práticas para evitar o desperdício de recursos naturais.

Para unidades que possuem vigilância noturna, há uma orientação para que inspeções sejam feitas para garantir o desligamento de equipamentos de ar-condicionado e de luzes dos ambientes onde não há colaboradores trabalhando.

Na matriz, a equipe monitora para que as luzes sejam desligadas onde não há colaboradores e em espaços que não estão sendo utilizados. Somente no 20º andar há automatização, onde a programação é feita de acordo com o horário comercial, e fora desse período, se não houver nenhum colaborador trabalhando, as luzes são desligadas automaticamente. Há ainda um equipamento que extrai um relatório mensal para acompanhamento do consumo. Nas demais operações, o monitoramento é feito pelo controle das contas da concessionária.

Consumo de energia é monitorado mensalmente

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

8 SOBRE O RELATÓRIO

NESTE CAPÍTULO

> MATERIALIDADE

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

SOBRE O RELATÓRIO

Elaborado de acordo com a opção Essencial das diretrizes Standards da Global Reporting Initiative (GRI), referência mundial para relatos corporativos, este Relatório Anual apresenta o desempenho anual da Linx entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2020 nas dimensões EESG (Economic, Environmental, Social and Governance), econômica, ambiental, social e de governança (EASG, em português). **GRI 102-50, 102-52, 102-54**

A matriz de materialidade, elaborada no início de 2020, foi o documento que direcionou os temas mais relevantes a serem tratados neste relatório, com conteúdos e indicadores qualitativos e quantitativos pautados em uma narrativa que abrange nossa forma de gestão e realizações do ano e inclui riscos, oportunidades, objetivos, metas e desafios. **GRI 102-46**

As demonstrações financeiras divulgadas em 19 de abril de 2021 foram auditadas pela Ernst & Young, que contemplam a Linx S.A. e suas controladas diretas e indiretas. Já o escopo das empresas incluídas nos indicadores da GRI está especificado caso a caso ao longo deste relatório. **GRI 102-45, 102-53**

Dúvidas, comentários e sugestões relacionadas a esta publicação podem ser enviados ao *e-mail* sustentabilidade@linx.com.br. **GRI 102-53**

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

MATERIALIDADE

A matriz de materialidade da Linx foi elaborada com o apoio de uma consultoria especializada

A matriz está em conformidade com os princípios da GRI e considera as metodologias da Sustainability Accounting Standards Board (SASB) e Principles for Responsible Investment (PRI).

Para complementar essas metodologias, foi realizado um processo de avaliação em comparação com a concorrência, o *benchmarking*, com empresas referências no setor, e consultamos nossos principais *stakeholders*. Após a primeira análise, chegamos a 16 temas materiais que consideravam os aspectos de sustentabilidade com riscos e oportunidades para a Linx. **GRI 102-42, 102-43**

A construção da materialidade do relatório contou com entrevistas por telefone com nossos executivos, investidores, clientes e entidades setoriais. Colaboradores, acionistas, clientes, parceiros e fornecedores receberam questionários on-line. Essa consulta levou à seleção de dez temas: **GRI 102-47**

1. Treinamento e Capacitação
2. Medição das emissões de carbono
3. Ética
4. Relacionamento e melhoria da experiência com o cliente
5. Privacidade e Segurança de Dados
6. Desenvolvimento e Educação
7. Conformidade
8. Governança Corporativa
9. Inclusão e Diversidade
10. Transparência

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

LIMITES DE IMPACTOS GRI 102-40, 102-44, 103-1

Temas materiais	Aspecto GRI	Indicadores	Localização de impactos (dentro e fora da Linx)	Público impactado
Treinamento e Capacitação	Treinamento e Capacitação	GRI 103:404 404-1 404-2	Dentro e fora: programas de capacitação, treinamento e certificação; empregabilidade; retenção de talentos; resposta às necessidades do negócio.	Clientes Colaboradores Franqueados
Medição das Emissões de Carbono	Emissões	GRI 103:305 305-1 305-2 305-3 305-4 305-6 305-7	Fora: gestão de impactos em mudanças climáticas e/ou qualidade do ar. Dentro: eficiência da operação logística.	Clientes Colaboradores Fornecedores Investidores Governo e sociedade
Ética	Não discriminação	GRI 103:406 406-1	Dentro: retenção de talentos, promoção de ambiente íntegro e justo.	Clientes Colaboradores Fornecedores Investidores Órgãos de Governança
	Combate à corrupção	GRI 103:205 205-1 205-3	Dentro e Fora: treinamentos, implantação de código de conduta e manual anticorrupção e monitoria através de auditorias; promoção de ambiente íntegro.	
Relacionamento e Melhoria da Experiência do Cliente	Satisfação e Fidelidade do Cliente	NPS – Net Promoter Score	Dentro e Fora: satisfação e lealdade de clientes; lucratividade.	Clientes Colaboradores Investidores Órgãos de Governança
Privacidade e Segurança de Dados	Privacidade do cliente	GRI 103:418 418-1	Dentro e Fora: conformidade com a legislação; atendimento às necessidades dos clientes; satisfação e lealdade dos clientes.	Clientes Colaboradores Investidores Órgãos de Governança
	Dados privados & Liberdade de expressão	SASB – TC-SI-220a.1. SOFTWARE E SERVIÇOS DE TI		
	Gerenciamento de riscos sistêmicos por interrupções de tecnologia	SASB – TC-SI-550a.1. SOFTWARE E SERVIÇOS DE TI		

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Temas materiais	Aspecto GRI	Indicadores	Localização de impactos (dentro e fora da Linx)	Público impactado
Desenvolvimento e Educação	Investimento em treinamentos	ROI – Retorno Sobre o Investimento em Treinamentos	Dentro: eficácia dos programas educacionais; direcionamento de investimentos; atendimento às necessidades dos colaboradores e da organização.	Colaboradores Investidores Órgãos de Governança
Conformidade	Conformidade Ambiental	GRI 103:307 307-1	Dentro e Fora: treinamentos, implantação do código de conduta; atendimento às normas vigentes; prevenção de passivos.	Colaboradores Investidores Órgãos de Governança
	Conformidade Socioeconômica	GRI 103:419 GRI 419-1	Dentro e Fora: aderência a leis e regulamentos; prevenção de multas.	Clientes Colaboradores Investidores Órgãos de Governança
Governança Corporativa	Desempenho econômico	GRI 103:201 201-1	Dentro: desenvolvimento do negócio no País; retorno dos investimentos aos acionistas. Fora: geração de emprego; pagamento de impostos.	Colaboradores Investidores Órgãos de Governança
Inclusão e Diversidade	Diversidade e igualdade de oportunidades	GRI 103:405 405-1	Dentro: atratividade e retenção de talentos. Fora: reconhecimento externo; ambiente ético e justo.	Colaboradores Clientes Fornecedores Investidores Órgãos de Governança Sociedade
Transparência	Transparência em ambientes públicos	Abordagem de Gestão: informações disponibilizadas em ambientes públicos (*site*, intranet etc.)	Dentro e fora: promoção da transparência; desenvolvimento dos colaboradores através de processos estruturados; retenção de talentos.	Clientes Colaboradores Fornecedores Investidores Órgãos de Governança Imprensa
	Treinamento e Educação	GRI 404-3		

APRESENTAÇÃO

QUEM SOMOS

GOVERNANÇA CORPORATIVA

CAPITAL HUMANO

DESEMPENHO DO ANO

CAPITAL FINANCEIRO

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

CAPITAL NATURAL

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO GRI

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

9

SUMÁRIO GRI

GRI 102-55

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

DIVULGAÇÕES GERAIS

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
GRI 101: Fundação 2016				
	GRI 101 não possui divulgações			
Perfil organizacional				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-1 Nome da organização	7		
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	8 e 59		
	102-3 Localização da sede	7 e 59		
	102-4 Localização das operações	7		
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	7		
	102-6 Mercados atendidos	7		
	102-7 Porte da organização	7		
	102-8 Informações sobre empregados e trabalhadores	26 e 27		8, 10
	102-9 Cadeia de fornecedores	14		
	102-10 Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	8 e 13		
	102-11 Abordagem ou princípio da precaução	72		

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
Perfil organizacional				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-12 Iniciativas desenvolvidas externamente	Somos signatários da Coalizão Rio Digital, um movimento setorial liderado pela Brasscom, voltado à capacitação tecnológica de jovens em situação de vulnerabilidade social.		
	102-13 Participação em associações	13		
Estratégia				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-14 Declaração do tomador de decisão sênior	3		
	102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	20		8
Ética e integridade				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	10 e 22		16
	102-17 Mecanismos para orientações e preocupações referentes à ética	22		16

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
Governança				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-18 Estrutura da governança	19		
	102-22 Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	19		5, 16
	102-23 Presidente do mais alto órgão de governança	O presidente do Conselho de Administração não exerce função executiva na companhia. Porém, o vice-presidente desse mesmo conselho acumula a função de diretor-presidente da Linx.		16
	102-24 Seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança	19		5,16
	102-25 Conflitos de interesse	17		16
	102-27 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	19		
	102-28 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	19		
	102-35 Políticas de remuneração	19		

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
Engajamento de *stakeholders*				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-40 Lista de grupos de *stakeholders*	78		
	102-41 Acordos de negociação coletiva	100% dos colaboradores estão cobertos por acordos de negociação coletiva.		8
	102-42 Identificação e seleção de *stakeholders*	77		
	102-43 Abordagem para engajamento de *stakeholders*	77		
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas	78		
Práticas de reporte				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	76		
	102-46 Definindo o conteúdo do relatório e limites do tópico	76		
	102-47 Lista dos tópicos materiais	77		
	102-48 Reformulações de informações	Não houve.		
	102-49 Mudanças no relatório	Não houve.		
	102-50 Período do relatório	76		
	102-51 Data do relatório mais recente	Junho de 2020, referente ao exercício de 2019.		

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
Práticas de reporte				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-52 Ciclo do relatório	76		
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	76		
	102-54 Opção de acordo com o GRI Standards	76		
	102-55 Sumário de Conteúdo GRI	80		
	102-56 Asseguração externa	Este relatório não passou por auditoria externa.		
TÓPICOS MATERIAIS				
Desempenho econômico				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	78		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	54		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	54		
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	55 e 56		8, 9
	201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	A Linx não possui plano de aposentadoria para os colaboradores.		

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
Presença de mercado				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	78		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	40		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	40		
GRI 202: Presença de mercado 2016	202-1 Variação da proporção do salário inicial mais baixo comparado ao salário mínimo local	41		1, 5, 8
Combate à corrupção				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	78		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	22		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	22		
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	Em 2020, as operações da Linx não foram submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção.		16
	205-2 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	23		16
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	22		16

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
Emissões				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	78		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	72		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	72		
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1)	73		3, 12, 13, 14, 15
	305-2 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 2)	73		3, 12, 13, 14, 15
	305-3 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 3)	73		3, 12, 13, 14, 15
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa	73		13, 14, 15
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa	73		13, 14, 15
	305-6 Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	As unidades de Blumenau, Cascavel, Joinville e Florianópolis utilizam o gás R-410, que está contemplado no Protocolo de Kyoto. Em 2020, houve apenas uma recarga de 0,5 quilograma deste gás refrigerante na unidade de Florianópolis.		3, 12

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
Emissões				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	305-7 Emissões de NO_x, SO_x e outras emissões atmosféricas significativas	Não há emissões de NO_x, SO_x e outras emissões atmosféricas significativas.		3, 12, 14, 15
Conformidade ambiental				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	78		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	14 e 71		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	14 e 71		
GRI 307: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	307-1 Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Não houve.		16
Emprego				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	78		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	26		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	26		

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
GRI 401: Empregos 2016	401-1 Taxas de novas contratações e de rotatividade de empregados	29		5, 8, 10
	401-2 Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	44		3, 5, 8
	401-3 Licença-maternidade e paternidade	42		5, 8
Treinamento e educação				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	78		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	30		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	30		
GRI 404: Treinamento e educação 2016	404-1 Média de horas de treinamento por ano por empregado	30 e 32		4, 5, 8, 10
	404-2 Programas de aprendizagem contínua para empregados e preparação para a aposentadoria	30		8
	404-3 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	34		5, 8, 10

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
Diversidade e igualdade de oportunidades				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	78		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	34		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	34		
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade nos órgãos de governança e empregados	19 e 38		5, 8
	405-2 Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens	41		5, 8, 10
Não discriminação				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	78		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	14 e 34		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	14 e 34		
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Houve quatro casos de discriminação em 2020. Todos foram analisados e se referiam a um mesmo ofensor. As ações de reparação foram aplicadas, e a pessoa foi desligada da empresa.		5, 8

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
Comunidades locais				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	78		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	59		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	59		
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1 Operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	58 e 66		
Privacidade do cliente				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	78		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	68		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	68		
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	Não houve.		16

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS
Conformidade socioeconômica				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	78		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	14 e 40		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	14 e 40		
GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016	419-1 Não conformidade com leis e regulamentos sociais e econômicos	Não houve.		16

OUTROS INDICADORES

Tema material	Aspecto	Descrição	Página/URL
Relacionamento e melhoria da experiência do cliente	Satisfação e Fidelidade do Cliente	Net Promoter Score (NPS) = % clientes promotores – % clientes detratores = % NPS	69
Privacidade e segurança de dados	Dados privados & Liberdade de Expressão	SASB – TC-SI-220a.1. Software e Serviços de TI – Descrição de políticas e práticas relacionadas a comportamento, publicidade e privacidade do usuário	14
	Gerenciando Riscos sistêmicos a partir de Tecnologia Interrupções	SASB – TC-SI- 550a.1. Software e Serviços de TI – Número de problemas de desempenho, interrupções de serviço; e cliente total tempo de inatividade	68
Desenvolvimento e educação	Investimento em treinamentos	ROI – Retorno Sobre o Investimento em Treinamentos	31
Transparência	Transparência em ambientes públicos	Abordagem de Gestão – Informações disponibilizadas em ambientes públicos	68

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

APRESENTAÇÃO
QUEM SOMOS
GOVERNANÇA CORPORATIVA
CAPITAL HUMANO
DESEMPENHO DO ANO
CAPITAL FINANCEIRO
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO
CAPITAL NATURAL
SOBRE O RELATÓRIO
SUMÁRIO GRI
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

COORDENAÇÃO GERAL

Gerência de Sustentabilidade
Edivania Silva (edivania.silva@linx.com.br)

Consultoria GRI, conteúdo e design

rpt.sustentabilidade
Barbara Souza e Rachel Alves (consultoria GRI)
Jennifer Thomas (redação)
Rejane Lima (edição)
Ricardo Duarte (gestão de projetos)
Thiago Milagres (inventário de emissões de GEE)

Fotos
Bancos de imagens - Shutterstock e Unsplash