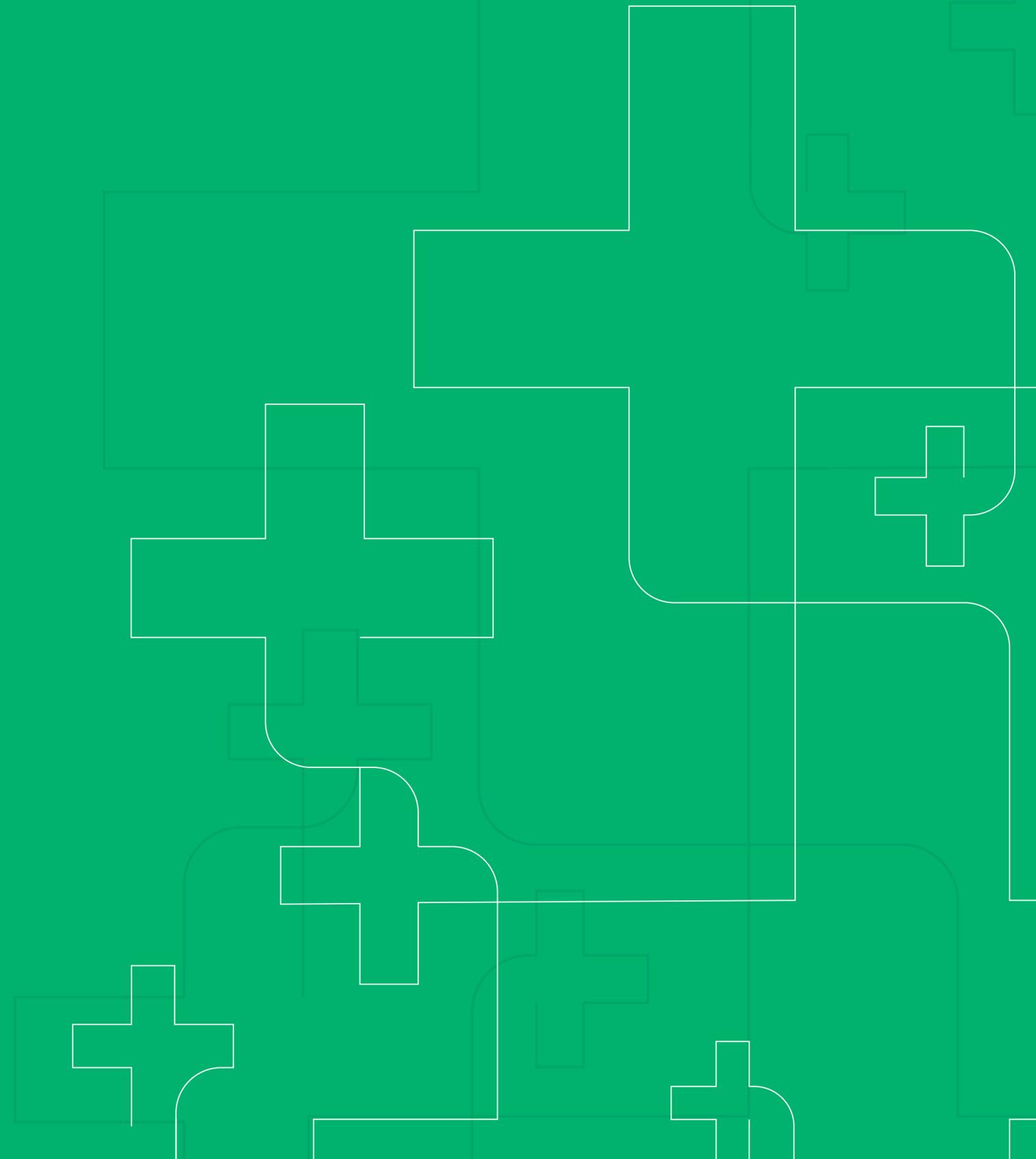


Relatório de *sustentabilidade*_ **2021**

intelbras



SUMÁRIO

PÁGINA 03 **SOBRE O RELATÓRIO**

PÁGINA 04 **MENSAGEM DO PRESIDENTE**

PÁGINA 07 **PERFIL INSTITUCIONAL**

Segmentos de atuação_10
Nosso Portfólio_11
Estrutura Intelbras_12
Cadeia de fornecimento_13
Reconhecimentos_13

PÁGINA 14 **ESTRATÉGIA DE NEGÓCIO**

Inovação_16
Expansão_18
Visão ESG_19

PÁGINA 20 **GOVERNANÇA CORPORATIVA**

Estrutura de governança_22
Política de relacionamento com stakeholders_23
Gestão de riscos_25
Ética e conformidade_26

PÁGINA 28 **GESTÃO FINANCEIRA**

Resultados Financeiros_30

PÁGINA 34 **GESTÃO AMBIENTAL**

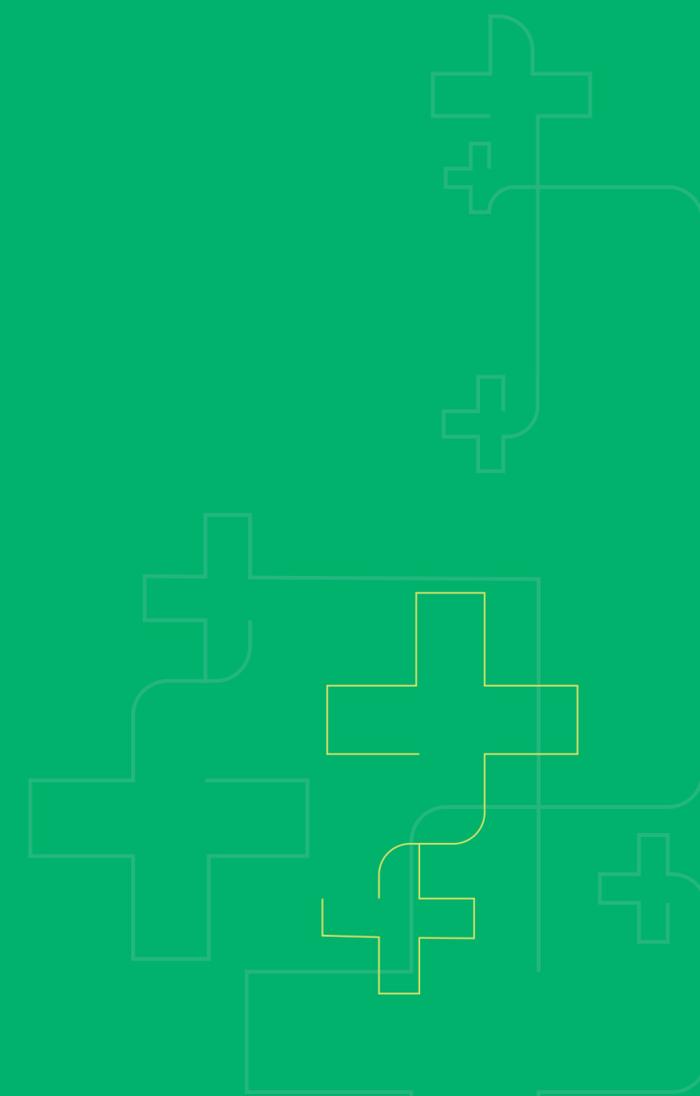
Água_37
Energia_38
Resíduos_39
Logística Reversa_40
Emissões_41

PÁGINA 42 **DESENVOLVIMENTO SOCIAL**

Educação_44
Colaboradores_49
Fornecedores_57
Parceiros_58
Clientes_60
Comunidades Locais_64

PÁGINA 65 **ANEXO GRI**

PÁGINA 75 **CRÉDITOS**



GRI 102-45, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56

SOBRE ESSE RELATÓRIO

COM 45 ANOS DE HISTÓRIA, buscamos inovar com qualidade para transformar a tecnologia, conectar pessoas e oferecer ao mercado brasileiro o que há de mais inovador nos segmentos em que atuamos. Nesta longa jornada, expandimos nossas operações com geração de valor compartilhado, fruto da proximidade a nossos clientes e soluções integradas.

Nesta 2ª edição do Relatório de Sustentabilidade, compartilhamos com você informações sobre nossas operações (sede administrativa, unidades e centro de distribuição) e sobre nossos principais avanços e resultados. As informações apresentadas seguem as diretrizes de reporte em ESG da Global Reporting Initiative (GRI), Standards - Aplicação Essencial (GRI 102-54)

Esta publicação é anual e contempla as atividades entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2021, as quais fazem parte do compromisso da Intelbras com o crescimento e entrega de resultados sólidos e boas experiências a seus públicos de relacionamento (GRI 102-50). Os dados financeiros demonstrados foram auditados por consultoria especializada e este relatório não passou por verificação externa (GRI 102-56).

Em caso de dúvidas sobre as informações publicadas, entre em contato pelo e-mail comite.sustentabilidade@intelbras.com.br (GRI 102-53).

Os Relatórios de Sustentabilidade Intelbras são publicados anualmente e estão disponíveis para consulta em nosso site. [Clique aqui](#) para acessar. GRI 103-5





GRI 102-14

MENSAGEM DO PRESIDENTE

NA INTELBRAS, somos guiados por uma forte cultura que prima pela inovação e por uma relação próxima com clientes, parceiros e colaboradores. Com humildade para ouvir e aprender constantemente, atitudes éticas e sentimento de servir os nossos clientes, proporcionamos experiências positivas e resultados consistentes aos nossos públicos. Essa fórmula tem se mostrado muito efetiva, traduzindo-se em um crescimento médio de 20% ao ano nos últimos 12 anos, mesmo diante de contextos desafiadores.

O ano de 2021, por exemplo, exigiu flexibilidade e maturidade na gestão da companhia para reagir rapidamente às flutuações de mercado e manter a empresa competitiva. Por conta das adversidades impostas pela pandemia, fomos impactados pela dificuldade no fornecimento de componentes em toda a cadeia global e por restrições logísticas em todos os modais de transporte. Somado a isso, observamos uma aceleração da inflação no Brasil, puxada pelo aumento dos combustíveis, do dólar e do custo da energia frente à escassez hídrica

e mudanças climáticas que impactaram a produção de alimentos.

Internamente, foi preciso modular a produção, revisar a estrutura de custo e desenvolver novos fornecedores, mantendo altos padrões de qualidade e socioambientais. Tudo isso sem perder de vista as iniciativas para acelerar o desenvolvimento de colaboradores e o cuidado com a cultura organizacional, visto que nosso quadro cresceu 12,6% considerando somente o ano de 2021.

Mesmo diante de tantas instabilidades, tivemos muitos motivos para comemorar. O primeiro deles foi a abertura de capital na B3, no Novo Mercado, o que trouxe um aporte de capital de 700 milhões de reais. Além disso, a valorização de nossas ações na bolsa após a IPO (oferta pública inicial de ações) demonstra o respeito e a confiança do investidor no futuro de nossa empresa, o que nos motiva ainda mais a continuar nosso trabalho. »



Esse movimento de abertura de capital foi um importante marco para a Intelbras, fruto de investimentos em governança, gestão e qualificação das equipes nos últimos anos. Agora, com os investimentos de nossos acionistas, temos a chance de acelerar progressivamente essa história de sucesso e seguir expandindo nossa atuação nos diferentes segmentos de negócios.

O início das operações na filial Nordeste, por exemplo, permitiu mais proximidade aos clientes das regiões Norte e Nordeste do país. Com alta demanda do mercado, a nova unidade otimizou a logística e reduziu o tempo de atendimento às solicitações.

Em nosso segmento de Comunicação, efetivamos uma parceria com a americana Qualcomm para produzir, com exclusividade, na América Latina, equipamentos e dispositivos da nova geração 5G. Além disso, a aquisição de 75% da Khomp reforça nossa linha de produtos e soluções de comunicação, redes, controle de acesso e internet das coisas (IoT).

E, para fechar, consolidamos a frente de energia solar, em linha com nossas estratégias de crescimento de longo prazo. O segmento de energias limpas tem ganhado cada vez mais relevância

no mercado e será um fator crucial para a transição a uma economia de baixo carbono. Acreditamos que, ao priorizar o desenvolvimento sustentável, também fortalecemos nossas operações.

—Acreditamos que, ao priorizar o desenvolvimento sustentável, também fortalecemos nossas operações.

Você pode ler mais sobre a nossa atuação em 2021 - nos temas ambiental, social e governança - nas próximas páginas deste relatório. Para 2022, a perspectiva é incrementar o crescimento sustentável, aprimorar a produtividade, continuar os projetos de expansão nas fábricas de Manaus, Santa Rita do Sapucaí e Tubarão, bem como seguir com o lançamento de novas soluções tecnológicas.

Boa leitura.

Altair Silvestri
Diretor-presidente
Intelbras



FEVEREIRO DE 2021
Abertura de capital no Novo Mercado, da Bolsa de Valores B3, com a captação de R\$ 700 milhões com nossa oferta pública inicial (IPO).

INDICADORES DE DESTAQUES 2021



Econômico-Financeiros

- **R\$ 3.087.172 mil** de receita operacional líquida (aumento de **44,6%***)
- **R\$ 167,5 milhões** de investimentos em expansão
- **R\$ 700 milhões** de captação com IPO
- **R\$ 909.276 mil** de lucro bruto
- **R\$ 363.509 mil** de lucro líquido
- **R\$ 403.230 mil** Ebitda



Cadeia de Valor

- **280.000** capacitações realizadas com os parceiros
- **150 mil** pontos de venda
- **370** assistências técnicas credenciadas
- **511** distribuidores
- **80.000** revendedores
- **660** fornecedores de insumos e matéria-prima



Capital Humano

- **4.706** colaboradores
- **24,6 horas** de treinamento por colaborador (média)
- **100%** colaboradores cobertos por acordos de negociação coletiva
- **100%** colaboradores com análise de desempenho



Capital Natural

- **8.238 m²** de cobertura de filtros e painéis solares instalados
- **988,05** megawatts de energia produzida por meio da usina fotovoltaica
- **Maior parte** das operações usam fonte de energia renovável
- **R\$ 1,2 milhão** de receita líquida com a venda de resíduos recicláveis



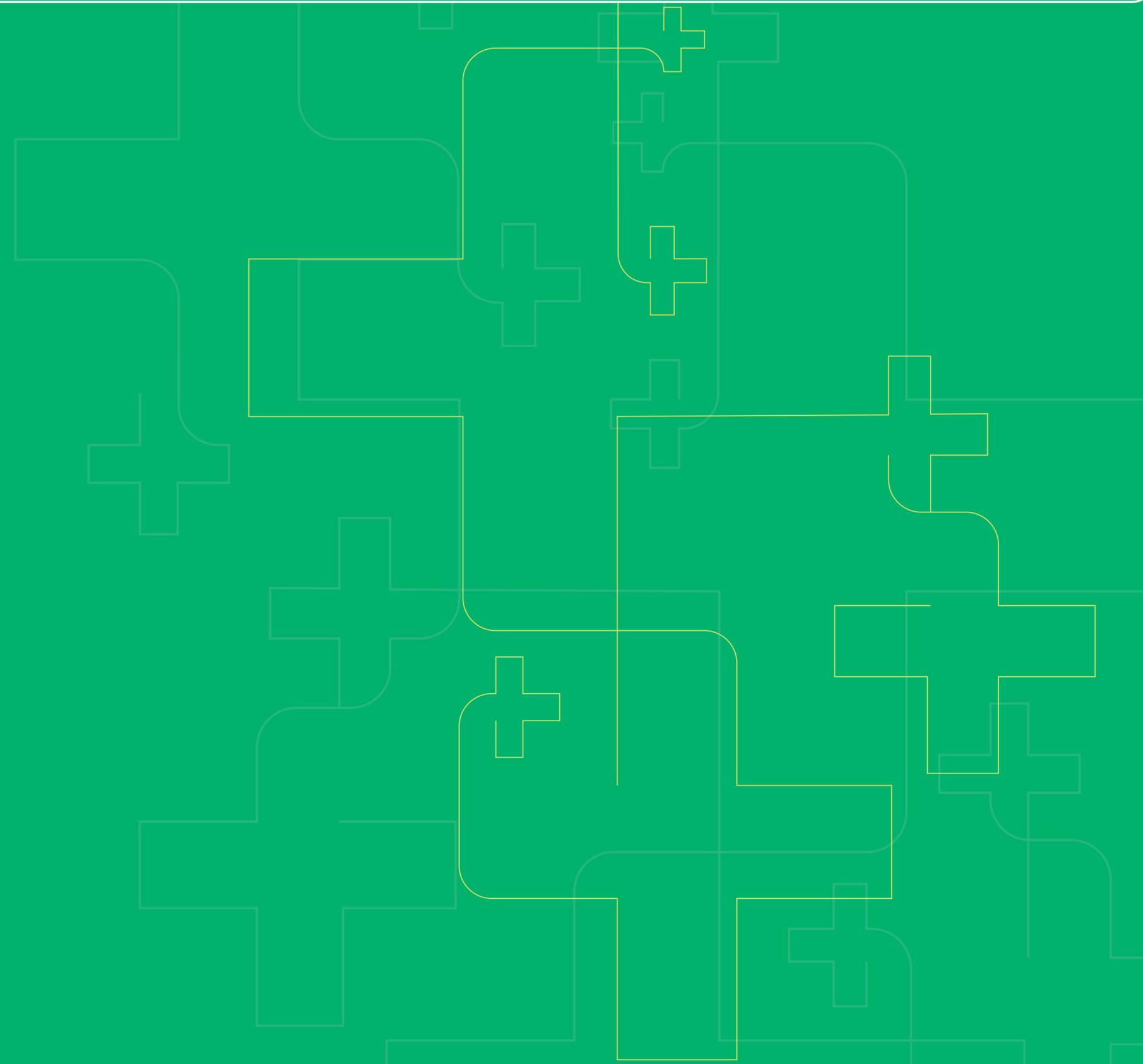
Valor Compartilhado

- **981** cursos oferecidos
- **260.234** pessoas treinadas
- **R\$ 13,5 milhões** investidos em cursos
- **R\$ 45 mil** destinados a 10 instituições

*Em relação a 2020

Perfil *institucional*

GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-6, 102-7, 102-9, 102-10, 102-16



SOMOS UMA EMPRESA BRASILEIRA

desenvolvedora de tecnologia. Desde 1976, atuamos para transformar o dia a dia das pessoas, por meio de um amplo portfólio de produtos e serviços acessíveis e de qualidade em segurança eletrônica, comunicação, redes, controle de acesso, energia e energia solar.

Nosso negócio é pautado pela inovação e encantividade, com foco em atender e entender as necessidades e as dores dos clientes, para que tenham uma excelente experiência com nossa marca. Dessa forma, simplificando rotinas e potencializando seus resultados, seja no mercado residencial ou corporativo. Exportamos para toda a América Latina e estamos presentes em 98% dos municípios brasileiros com potencial de consumo eletrônico, o que nos permite atendimento rápido e proximidade junto a nossos públicos.

GRI 102-2, 102-6

Nossas marcas garantem aos clientes o melhor portfólio, a partir do qual alcançamos uma receita líquida de R\$ 3.087.172 mil em 2021. Para mantermos o crescimento médio de 20% ao ano, priorizamos o desenvolvimento de novos negócios, inovações customizadas para o mercado brasileiro e latino-americano, além de expansões. **GRI 102-7**



GRI 102-16

MISSÃO

A INTELBRAS colabora para um futuro melhor com soluções inovadoras e tecnologias que transformam a maneira como as pessoas se comunicam, se conectam e se protegem, criando valor e oportunidades para nossos clientes, colaboradores e parceiros.

VALORES



_Simplicidade



**_Segurança
no negócio**



_Qualidade



_Produtividade



_Empresa feliz



**_Gestão
participativa**



_Ética



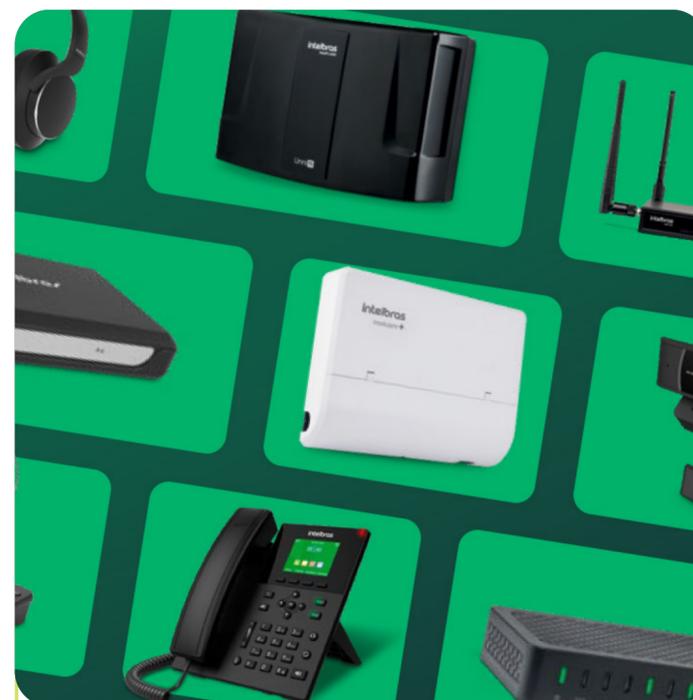
**_Respeito pelo
ser humano**



_Transparência

GRI 102-6

SEGMENTOS DE ATUAÇÃO



Comunicação



Unidades de negócio
Comunicação e Redes

Desenvolvemos produtos e softwares para profissionalizar a comunicação e o atendimento e melhorar o desempenho das equipes corporativas.

Segurança



Unidades de negócio
Segurança Eletrônica, Alarmes e Sensores contra Intrusão e Controle de Acessos.

Portfólio completo com alta tecnologia e inteligência artificial (IA) para empresas, condomínios, residências e cidades (CFTV, câmeras, DVRs, alarmes e sensores, fechaduras digitais, controladores de acesso, comunicação e softwares).



Energia



Unidades de negócio
Energia e Energia Solar

Produtos que asseguram eficiência energética, como fontes, nobreaks, baterias e sensores de presença para iluminação.

GRI 102-2

NOSSO PORTFÓLIO_

EM TODOS OS SEGMENTOS, as unidades de negócio atendem consumidores com soluções para residências, condomínios, casas inteligentes e empresas de pequeno, médio e grande porte.

O relacionamento com nossos clientes se dá por diferentes formas: venda direta, relacionamento com pontos de venda, revendedores corporativos e assistências técnicas credenciadas. Operamos também nos segmentos de provedores e transportes. Os clientes da América Latina contam com o apoio da área comercial, trade marketing e pós-venda. **GRI 102-6**



Segurança eletrônica_

- Captação de Imagens
- Gerenciamento de Imagens
- CFTV IP
- Alarmes
- Home & Office
- Sensores



Redes_

- Home & Office
- Redes empresariais
- Redes fibra óptica
- Cabeamento estruturado
- 5G



Controle de acesso_

- Condominial
- Home & Office
- Corporativo
- Incêndio e iluminação
- Sistemas automatizados



Comunicação_

- Periféricos de comunicação
- Home & Office
- Comunicação corporativa



Energia_

- Home & Office
- Nobreaks
- Fontes



Energia solar_

- On grid
- Off grid

GRI-102-3, 102-4

Presença

Unidade Matriz

São José (SC)

Filial São José (SC)

Filial Santa Rita do Sapucaí (MG)

Filial Nordeste

Jaboatão dos Guararapes (PE)

Filial Manaus (AM)

Shenzhen, China

EMPRESAS DO GRUPO

Khomp

Florianópolis (SC)

Seventh

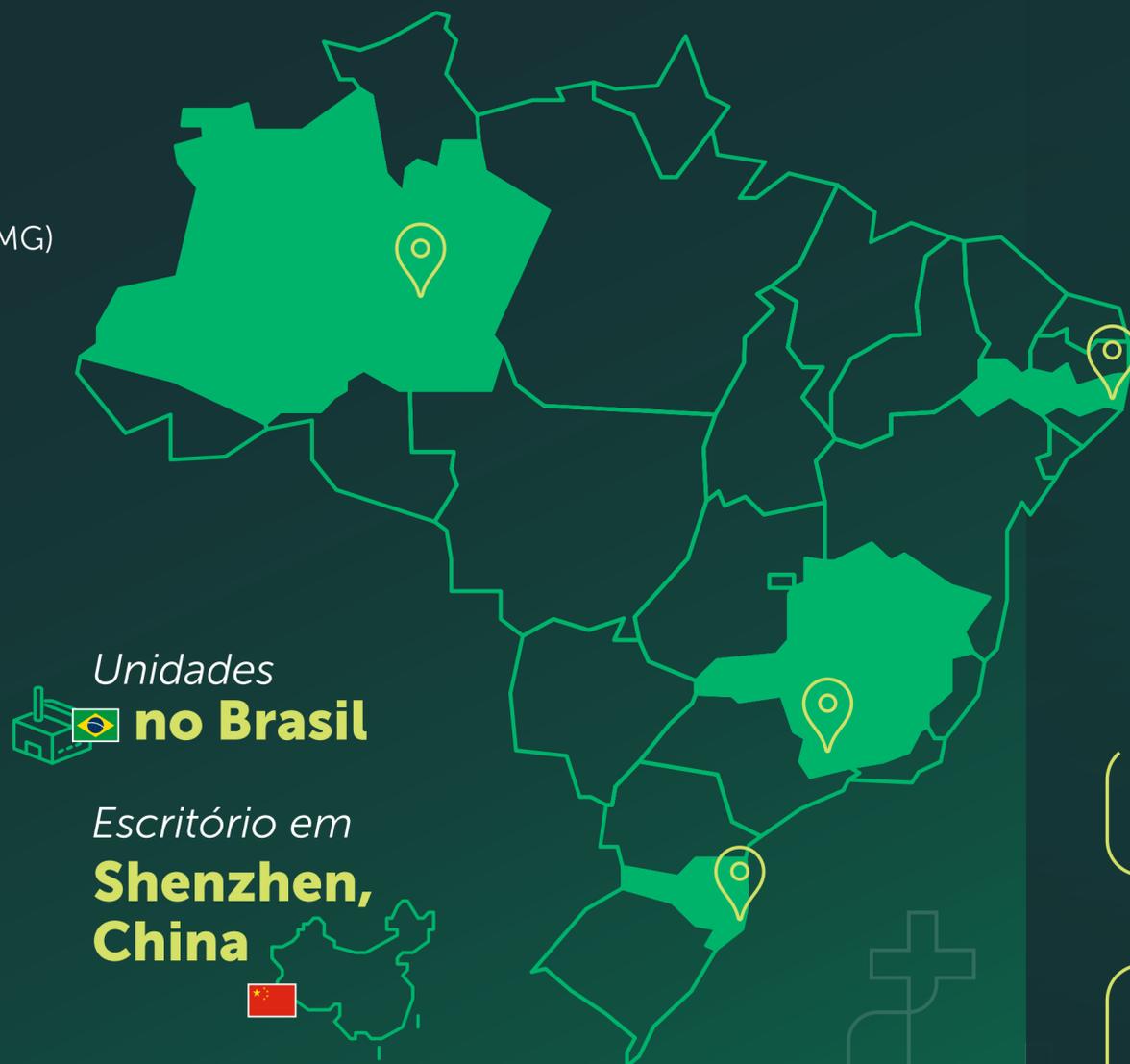
Florianópolis (SC)

Décio Metalúrgica

São José (SC)

Renovigi

Chapecó (SC) (2022)



Estrutura Intelbras

4.706
colaboradores diretos

Presença em **98%** dos municípios brasileiros com potencial de consumo eletrônico

Venda em **20** países incluindo o Brasil

58 marcas compõem o portfólio da Intelbras

+1.300 produtos e soluções no portfólio

Mais de **150 mil** pontos de venda

370 assistências técnicas credenciadas

511 distribuidores

80.000 revendedores

3 segmentos de atuação

- Segurança
- Comunicação
- Energia

GRI 102-9

CADEIA DE FORNECIMENTO

O ANO DE 2021 foi desafiador para toda a cadeia de suprimentos. Isso se deu às dificuldades logísticas e de manutenção das operações diante do cenário de pandemia.

Somado a isso, parte da população mundial passou a trabalhar em regime de home office, o que gerou crescimento significativo da demanda por tecnologias e eletrônicos para uso residencial. A situação atípica, concentrada num curto espaço de tempo, gerou dificuldade no fornecimento de componentes e, conseqüentemente, elevação nos custos.

Apesar das instabilidades, encontramos equilíbrio operacional, com investimento no aumento dos níveis de estoque. Estreitamos relações com nossos fornecedores para alinhar demandas e prever cenários com maior segurança.

Atualmente, nossa cadeia de fornecimento conta com 660 parceiros de insumos e tecnologias locais e globais. Os fornecedores locais correspondem a 5% do total e estão localizados próximos às unidades operacionais de São José, Santa Rita do Sapucaí e Manaus. Já os fornecedores internacionais representam 95% e estão localizados nos Estados Unidos, Alemanha, França, China, Taiwan e Coreia do Sul.

RECONHECIMENTOS

OS RECONHECIMENTOS nos fornecem a chancela externa para o trabalho sério e sólido que temos feito em diversas frentes. Esses reconhecimentos fortalecem a reputação, atraem novos talentos para a companhia e promovem a marca Intelbras como sinônimo de tecnologia, inovação, produtos e serviços de qualidade.

Alguns dos prêmios de 2021 foram:



— GREAT PLACE TO WORK

ranking que reconhece as melhores empresas para se trabalhar no Brasil



— ANUÁRIO VALOR 1000

ranking das maiores empresas do Brasil



— LÍDER SC

prêmio que reconhece líderes de maior destaque do Brasil



— ÉPOCA NEGÓCIOS 360º

ranking com as melhores empresas do Brasil



— TOP OF MIND SC

ranking das marcas mais lembradas pelos catarinenses



— ANUÁRIO TELECOM

análise do desempenho econômico-financeiro das empresas que atuam no mercado brasileiro



— MELHORES E MAIORES

destaca empresas mais relevantes do Brasil



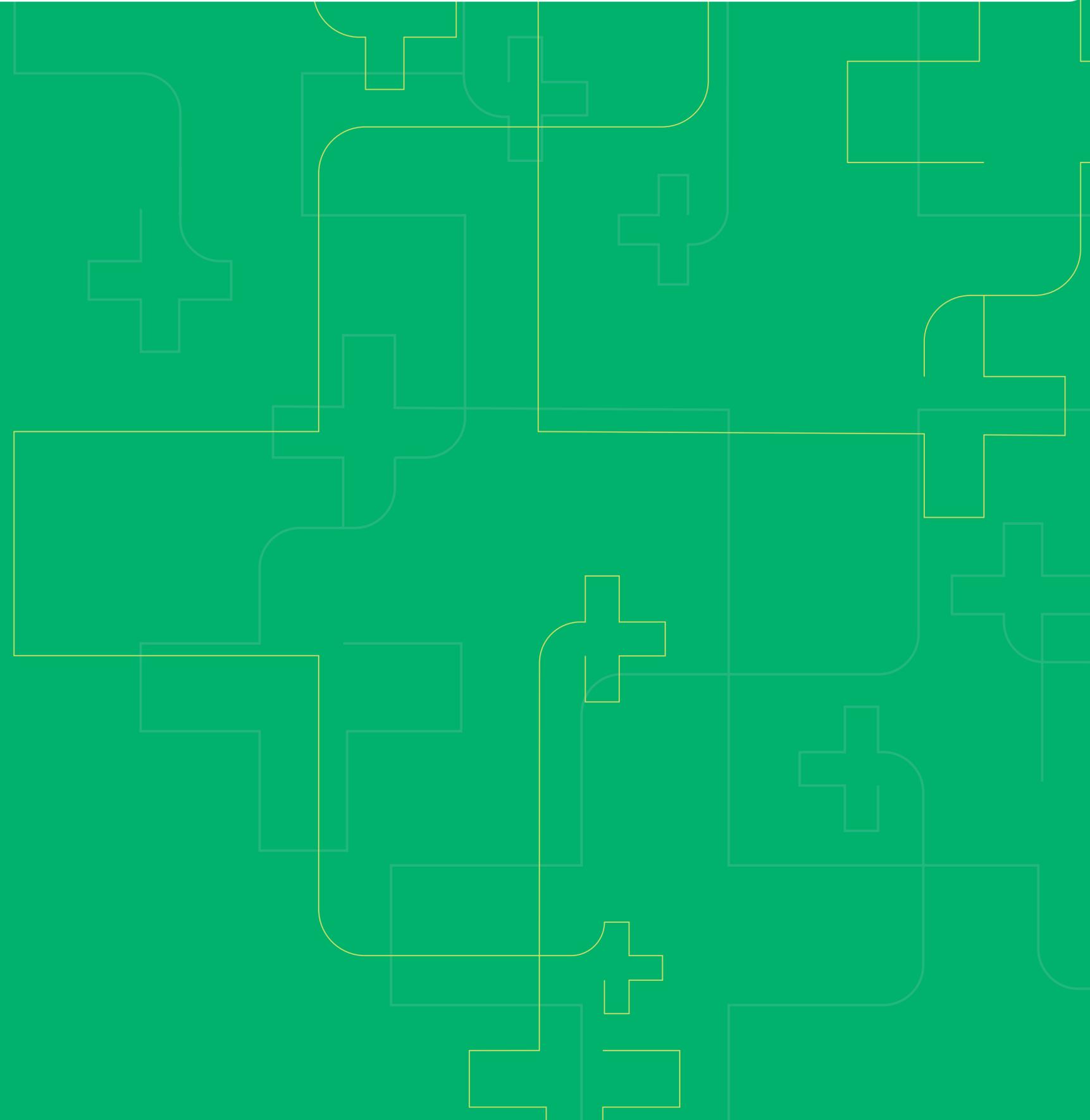
— CAMPEÃS DA INOVAÇÃO

empresas e organizações que mais se destacam no Sul

— Confira todos os reconhecimentos em [nosso portal](#)¹².

Estratégia *de negócio*

GRI 102-5, 102-15, 102-29, 103-2, 103-3



GRI 102-5

Principais avanços no Planejamento Estratégico em 2021

NOSSA HISTÓRIA DE SUCESSO é fruto de uma visão de futuro aguçada, pautada na inovação, na proximidade com os clientes e parceiros e na rentabilidade. Visamos o crescimento ágil, sustentável e a perenidade dos negócios da empresa, sem perder a conexão com os valores que nos guiaram até aqui.

Isso está evidenciado e formalizado em nosso Planejamento Estratégico, que orienta as diferentes áreas da companhia sobre prioridades e estratégias. Com horizonte de cinco anos, o plano é revisado anualmente e aprovado pelo Conselho de Administração.



INOVAÇÃO

Inovação é uma de nossas prioridades, pois nosso compromisso é oferecer, ao mercado brasileiro, tecnologias que tornem a vida mais prática e, sobretudo, que tenham qualidade e sejam acessíveis - tanto financeira quanto geograficamente.

TEMOS BUSCADO CADA VEZ MAIS sinergia entre nossos negócios para a consolidação da oferta de soluções integradas. Seja na convergência entre nossos produtos, ou na compra e contratação de instalação por meio de um clique, por exemplo. Saber inovar é trabalhar em redes colaborativas, em proximidade aos clientes, gerando soluções integradas e efetivas.

Acompanhamos as principais mudanças nos padrões de consumo e as novas tendências em inovação para um portfólio ainda mais relevante ao mercado. Estamos atentos também aos feedbacks dos clientes a cada novo lançamento para que possamos incorporar, continuamente,

melhorias em nossas soluções, alinhadas às necessidades apontadas.

A competitividade de nossos negócios está ligada aos investimentos constantes em pesquisa e desenvolvimento para inovação - desde os processos rentáveis até a criação de produtos e a gestão de seus impactos.

Tão importante quanto inovar é garantir que nossos clientes tenham as devidas assistências no pós-venda ([veja mais em Clientes](#)) e durante o fim da vida útil dos produtos ([veja mais em Logística Reversa](#)). Por isso, temos um time dedicado a cuidar dessa relação de confiança que gera valor para o negócio.

Cultura de inovação



Acompanhar tendências de mercado. Identificar novas ideias e tecnologias



Parcerias para trabalho em redes de colaboração



Avaliar oportunidades



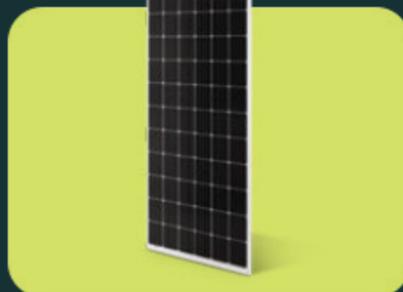
Compartilhar com as lideranças



Desenvolver a solução com a área técnica



Colaboração com diferentes áreas da empresa para criação do produto final

**GRI 102-7****Novos produtos**

Em 2021, foram lançados **389 novos produtos**, considerando todos os segmentos de atuação.

Veja os destaques:

– **ENERGIA:** Fonte Nobreak, linha ATTIV de nobreaks nacionais e a linha Smart Energy.

– **ENERGIA SOLAR:** Módulo 590w – EMSL 590M HC

– **SEGURANÇA:** Gravador digital de vídeo MHDX 1216, com inteligência de vídeo que identifica pessoas e veículos.

– **REDES:** Modem óptico WiFiber 121 AC

– **CONTROLE DE ACESSO:** Fechadura IFR 7000 - primeira fechadura smart, que integra o ecossistema Izy e possibilita abertura remota e controle de entrada pelo aplicativo. Realizamos também a certificação das centrais de incêndio CIE 1125/1250/2500 na NBR 7240, que visa elevar a segurança dos equipamentos e reforçar o nosso comprometimento com a qualidade de nossos produtos.

**Destaque inovação em redes 5G**

Em 2021, firmamos uma parceria de exclusividade na América Latina com a Qualcomm para fabricação do módulo 5G e das CPEs 5G no Brasil. O desenvolvimento da linha iniciou em julho do mesmo ano.

Essa solução é de grande relevância no Brasil, pois proporcionará maior flexibilidade de banda larga aos usuários. Para nós, é também um movimento importante que permitirá ampliar o portfólio e consolidar nossa estratégia de crescimento.

GRI 102-10, 203-1, 203-2

EXPANSÃO

HÁ MAIS DE 10 ANOS, a Intelbras apresenta um crescimento médio de 20% ao ano. Isso é resultado de uma estratégia ancorada na busca por ampliação e diversificação de portfólio, proximidade geográfica com os clientes e competitividade de suas linhas, buscando a melhor relação custo-benefício.

Ao longo de 2021, tivemos avanços importantes nessa frente, tanto com expansão orgânica quanto inorgânica, a saber:



EXPANSÕES DE FÁBRICAS JÁ EXISTENTES:

investimos na expansão das fábricas de Santa Catarina, Minas Gerais e Amazonas. A fábrica de Manaus contou com ampliação do espaço;



AQUISIÇÃO DE NOVOS NEGÓCIOS: adquirimos a Khomp e, no ano de 2022, a Renovigi;



FILIAL NORDESTE: investimos em um novo centro de distribuição para maior agilidade no atendimento às demandas regionais;



TUBARÃO: estamos construindo uma nova fábrica, a ser inaugurada ao longo de 2022;



CHINA: novo escritório, que agora conta com um maior laboratório, a fim de trazer agilidade no desenvolvimento de fornecedores e na realização de testes de componentes



Filial Nordeste

Para sustentar o crescimento orgânico da empresa, expandimos nossa presença geográfica para o Nordeste, com a nova filial em Jaboatão dos Guararapes (PE). Além de estratégica, é importante em termos de volume, negócio e faturamento.

Com investimento de mais de R\$ 20 milhões, a unidade fortalece a presença da marca Intelbras na região e apoia o fluxo logístico. Isso garante prazos de entrega mais enxutos e a satisfação de nossos clientes.

Os 22 colaboradores contratados para a operação são da região, o que valoriza e fortalece nosso relacionamento, além de promover o desenvolvimento social do local.



GRI 103-2, 103-3, 102-15, 102-29

VISÃO ESG

Nossa atuação nas frentes Ambiental, Social e de Governança (ESG, na sigla em inglês) promove a geração de valor em toda a cadeia, o que garante o fortalecimento do negócio no longo prazo.

EM 2021, demos um importante passo nessa jornada, com o desenvolvimento da matriz de materialidade. O documento, publicado no relatório de 2020 ([veja mais em Anexo GRI](#)), direciona os temas mais relevantes em ESG para o negócio Intelbras, consolidando tendências de mercado, direcionadores estratégicos e a opinião de nossos stakeholders.

Esse conjunto de percepções gerou uma lista de dez temas, os quais, a partir de agora, estão em fase de aprofundamento e terão desdobramentos de plano de ação.

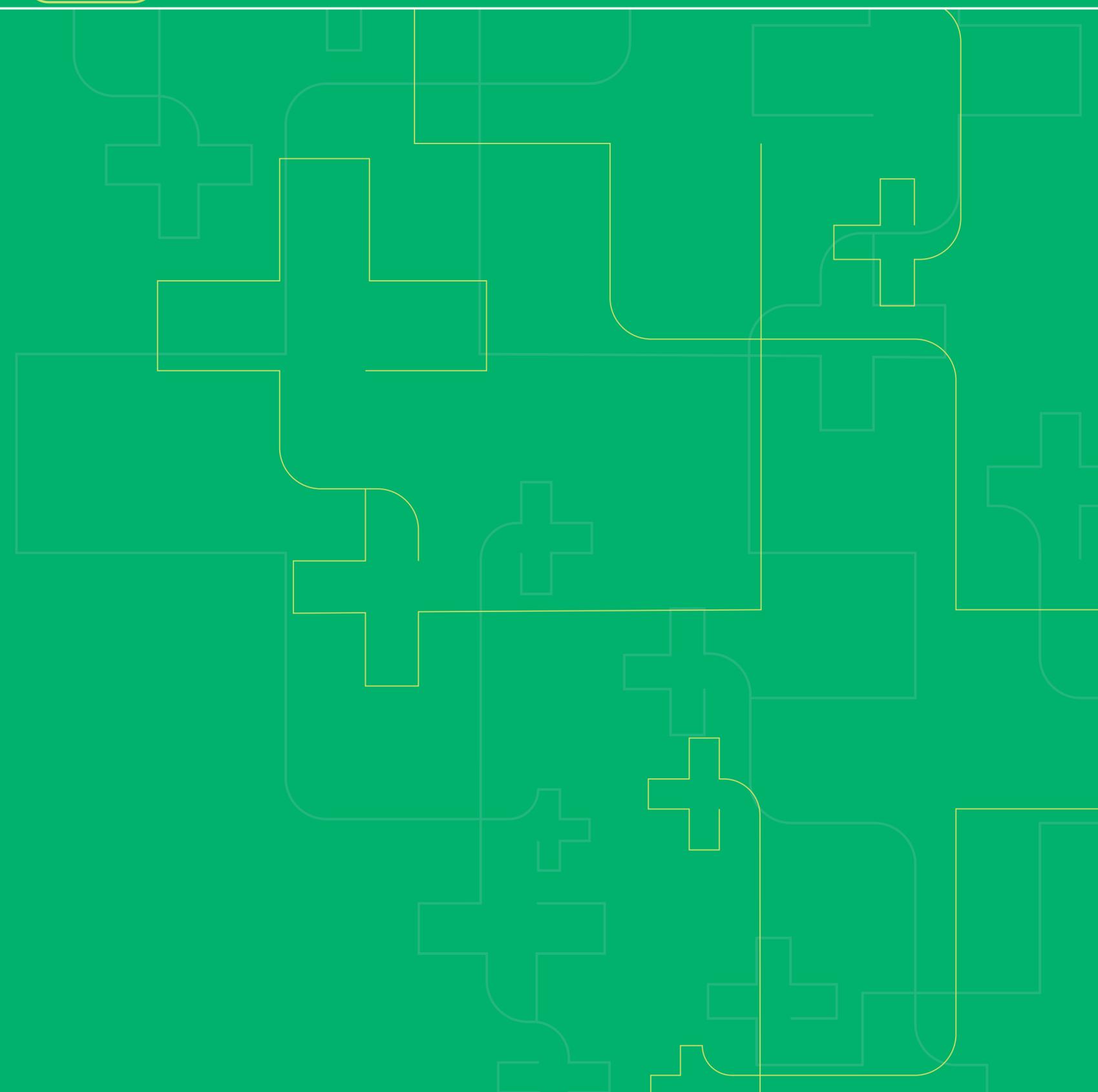
Além da equipe focada em sustentabilidade, temos também um Comitê de Sustentabilidade, formado por 13 membros

fixos e quatro apoiadores (gerentes e diretores), para acompanhar as ações ESG e apoiar a alta liderança para as tomadas de decisão que envolvam o tema. Todos os membros atuam na geração de valor para nossos públicos e na mitigação de impactos.

A matriz de materialidade norteia nossa agenda estratégica de sustentabilidade

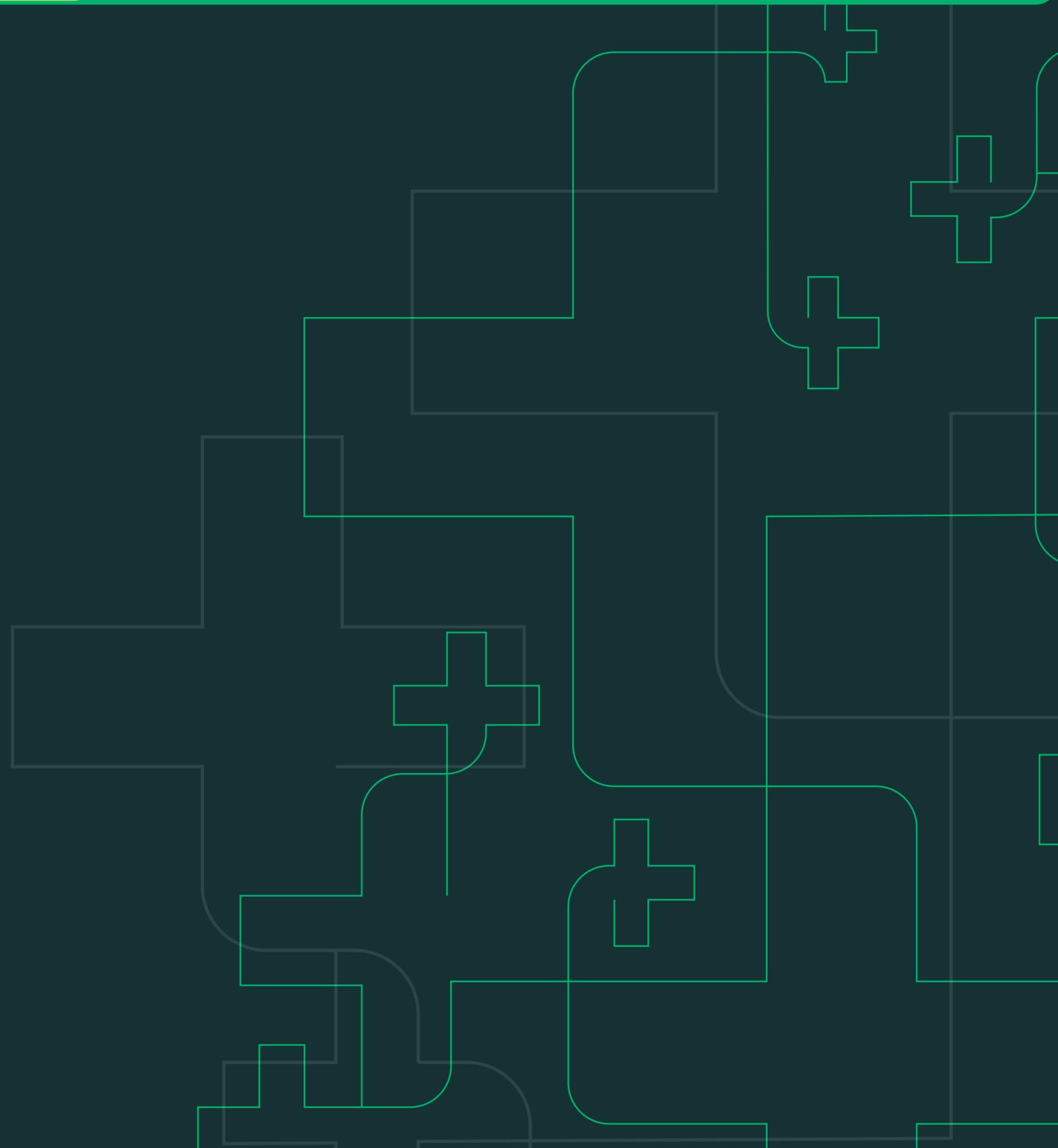
Governança corporativa

GRI 102-18, 102-23, 102-24, 102-26



NOSSA GOVERNANÇA CORPORATIVA preza pela atuação e tomada de decisão íntegra e ética, priorizando a transparência nas informações e nos processos. Nessa direção, seguimos consistentes preceitos de governança, como conselho de administração, diretoria executiva com ampla expertise nos segmentos nos quais atuamos e comitês estratégicos voltados aos nossos focos prioritários.

Temos políticas pautadas nas melhores práticas de mercado, as quais levam em consideração diversos aspectos socioambientais, de conformidade e riscos. Adicionalmente, nossas práticas estão em linha com os requerimentos do Novo Mercado, segmento da B3 que apresenta os melhores índices de governança corporativa.



GRI 102-19, 102-20, 102-22, 102-24, 102-26

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA



Acionistas



Assembleia



Conselho de Administração



Diretoria Executiva



Comitês Estratégicos

Assembleia Geral



Conselho de Administração

7 membros, sendo 2 independentes, 1 da Dahua e 4 da família fundadora.



Comitê de Auditoria

Nota: estrutura do Conselho de Administração em 31 de dezembro de 2021.

Conselho de Administração

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

é o mais alto órgão de governança da Intelbras. É responsável pela determinação de diretrizes e políticas, além das tomadas de decisões estratégicas do negócio. Também decide e confere a administração dos diretores e sugere a auditoria independente.

O fórum se reúne mensalmente e as decisões seguem a maioria dos votos dos membros presentes. Deve ser composto por três a dez efetivos e até

dez suplentes. As eleições são realizadas na Assembleia Geral e os mandatos são anuais, podendo haver reeleição.

De forma colegiada e atuando em consonância com as diretrizes do Conselho de Administração, a Diretoria Executiva é responsável pela execução de todas as estratégias, planejamento do crescimento e entrega de valor para acionistas e investidores. Toda a Diretoria Executiva é formada por profissionais do mercado, com ampla e profunda experiência em gestão.

— Saiba mais sobre nossa Governança Corporativa. Acesse o site de [Relação com Investidores](#).



Comitês estratégicos

Os Comitês têm por objetivo garantir uma gestão segura, transparente e participativa. Atualmente, contamos com 23 comitês.



— **COMITÊ DE AUDITORIA:** formado em 2021, vinculado ao Conselho de Administração, com atuação independente à Diretoria Executiva. É composto por três membros. Tem por objetivo avaliar o sistema de controles internos, monitorando as exposições a riscos, a qualidade do relacionamento com seus auditores externos e as demonstrações financeiras **GRI 102-22**.



— **COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE:** desde 2021, promove práticas ESG na companhia com base nos temas relevantes e de maior impacto. São realizados reportes periódicos à alta gestão (incluindo o Conselho de Administração).



— **COMITÊ DE AQUISIÇÃO DE EMPRESAS:** criado em 2021, tem como objetivo analisar as intenções de aquisição de empresas, auxiliando na avaliação das informações obtidas junto à empresa potencial, bem como no estudo prévio e na *pré-due diligence* interna.

GRI 102-40

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM STAKEHOLDERS

NOSSA CULTURA ORGANIZACIONAL preza pela proximidade com stakeholders, pois entendemos que, por meio de um relacionamento honesto e próximo, podemos identificar novas oportunidades para inovar. Dispomos de ações de engajamento e relacionamento, programas e plataformas para mantermos a conexão e transparência com cada um de nossos públicos.

GRI 102-40

Stakeholders

-  _ Acionistas
-  _ Conselho de Administração
-  _ Colaboradores
-  _ Fornecedores
-  _ Revendedores e instaladores
-  _ Clientes
- _ Outros

GRI 102-43

Método Engajamento

_ **ACIONISTAS:** Assembleia Geral; Site de RI; Eventos; Canal de denúncias.

_ **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO:**

Reunião de conselho;
Canal de denúncias.

_ **COLABORADORES:** Canal de denúncias;

Canais de comunicação interna; Intranet; Pesquisa de satisfação; Reuniões departamentais com liderança; Acesso aberto às lideranças e alta gestão.

_ **REVENDEDORES E INSTALADORES:**

Canal de denúncias; Programa de Canais; Portal de Relacionamento; Sou Parceiro; Programas de educação; Pesquisa de satisfação; Porta-voz representante do consumidor.

_ **CLIENTES:** Canal de denúncias; Pesquisa

de satisfação; Canal telefônico e WhatsApp; Reclame Aqui; Ações em pontos de venda (lojas do varejo); Porta-voz representante do consumidor.

_ **OUTROS:** Canal de denúncias, website,

redes sociais e eventos.

Naming rights com a Copa Intelbras do Brasil

Estamos presentes em 98% das cidades brasileiras com potencial de consumo eletrônico, por isso, foi estratégico associar nossa marca a um evento de abrangência nacional. Realizamos diversas ações de ativação da marca e de experiência com os produtos Intelbras, além de fortalecermos nosso relacionamento com clientes e parceiros.

Confira alguns resultados:

-  **95 PARTIDAS DE FUTEBOL**
-  **99 MILHÕES DE PESSOAS IMPACTADAS, SENDO 80% PELA EXPOSIÇÃO DA MARCA EM CANAL ABERTO**
-  **76 MIL APARIÇÕES DA MARCA INTELBRAS**
-  **R\$ 1 BILHÃO DE RETORNO EM MÍDIA**
-  **820 INGRESSOS DISTRIBUÍDOS**
-  **470 PARCEIROS PARTICIPANTES NAS AÇÕES E EXPERIÊNCIAS DE MARCA**

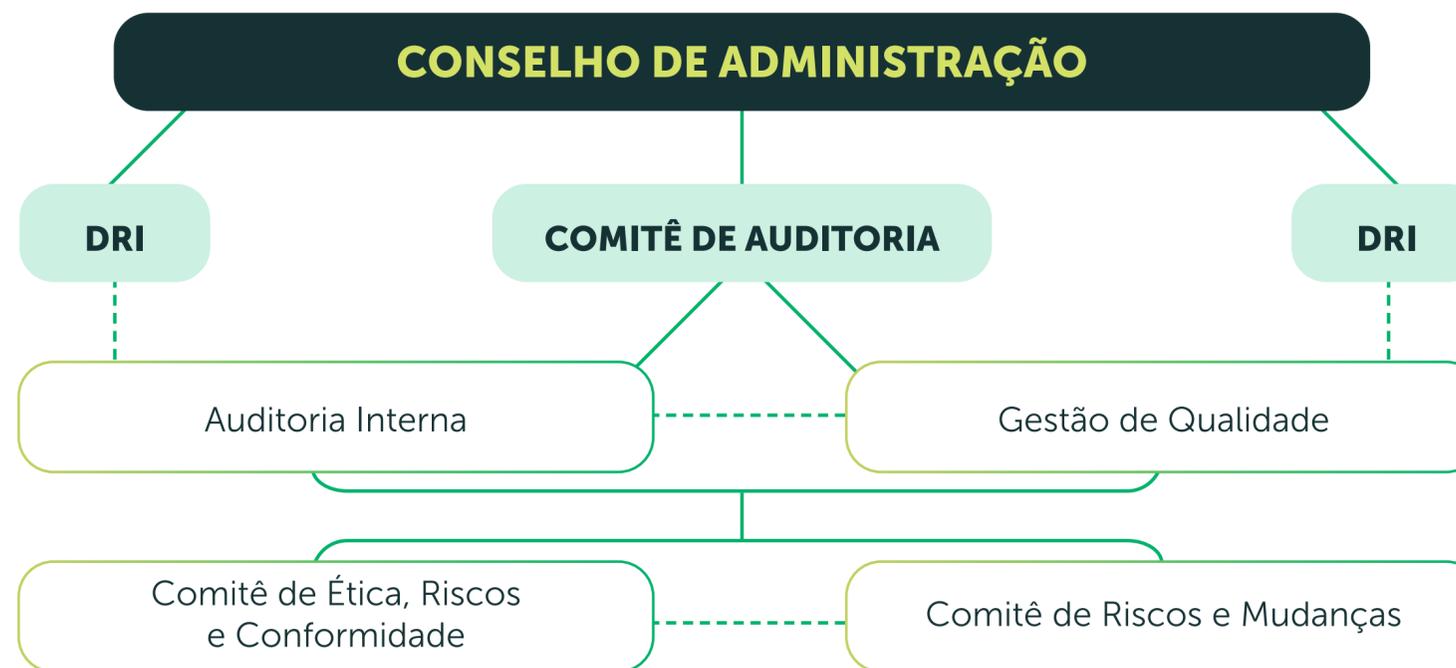


GRI 102-11, 102-15

GESTÃO DE RISCOS

PARA PROTEGER NOSSOS NEGÓCIOS e seguir em busca de soluções integradas, mapeamos, anualmente, o risco de toda a companhia. O Comitê de Auditoria, o Conselho de Administração e a Diretoria de Relacionamento com Investidores validam a matriz de riscos e acompanham a gestão junto às frentes estatutárias.

Nossos riscos são classificados de acordo com a probabilidade e a referência de impacto dentro do negócio, considerando objetivos, efeitos no cenário econômico, operações, processos, regulamentações ou imagem reputacional.



5 PRINCIPAIS RISCOS ESTRATÉGICOS

1. Vulnerabilidades cibernéticas de produtos;
2. Vulnerabilidades cibernéticas corporativas internas;
3. Crise econômica no mercado global;
4. Flutuações de mercado em suprimentos;
5. Guerra comercial entre os EUA e a China.

Na condução dos potenciais riscos, contamos com um modelo baseado na ISO 31000 para gestão, além do método Coso (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), que inclui riscos de diferentes naturezas, entre eles os socioambientais.

Mais informações sobre gestão de riscos podem ser encontradas no site de [Relações com Investidores](#).



ÉTICA E CONFORMIDADE

ACREDITAMOS que só é possível prosperar e ser sustentável fazendo o que é certo, dentro dos parâmetros da legalidade e dos valores Intelbras. Seguimos diretrizes para o exercício de qualquer atividade em nossa companhia e empresas controladas, incluindo parceiros e terceiros, que constam no Código de Ética, Conduta e Conformidade Intelbras.

Código de Ética, Conduta e Conformidade

O código de conduta traz temas de fundamental importância para a companhia, como responsabilidade social; saúde, segurança e meio ambiente; cumprimento de leis e regulamentos; relação com acionistas; informações contábeis e gerenciais; corrupção, fraude, propina, suborno; entre outros.

O documento está disponível na intranet e no site de Relações com Investidores. Para mais informações, acesse nosso [Código](#).

Canal de Denúncias_

Disponibilizamos uma plataforma, gerenciada por uma empresa independente, para relatos referentes ao descumprimento do nosso Código de Ética, Conduta e Conformidade, principalmente fraude, corrupção ou não conformidade com normas.

A denúncia pode ser realizada por meio de ligação telefônica, e-mail ou site. O portal de acesso está disponível em português, inglês e espanhol. No último ano, em 2021, não tivemos ocorrências de denúncias relacionadas à corrupção, fraude ou suborno, o que fortalece nossa cultura e credibilidade. **GRI 102-17, 419-1**

Acesso ao canal de denúncias_

Portal[↗]

grupo.compliance@intelbras.com.br

(48) 3281-9911

Práticas anticorrupção_

Seguindo nossa maneira de fazer negócio, não toleramos práticas de corrupção, conforme explicitado em nosso Código de Ética, Conduta e Conformidade. Dispomos de documentos e mecanismos de controle, de forma que potenciais riscos de corrupção estejam em constante monitoramento em todas as nossas operações. **GRI 103-2, 103-3, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1**

Em 2021, não foram identificados casos de corrupção na companhia, assim como não houve ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio. **GRI 205-3**

RISCOS DE CORRUPÇÃO EM MONITORAMENTO_

- _ Corrupção envolvendo agentes públicos
- _ Não conformidade em licitações
- _ Operação do escritório China

Cibersegurança e privacidade de dados_

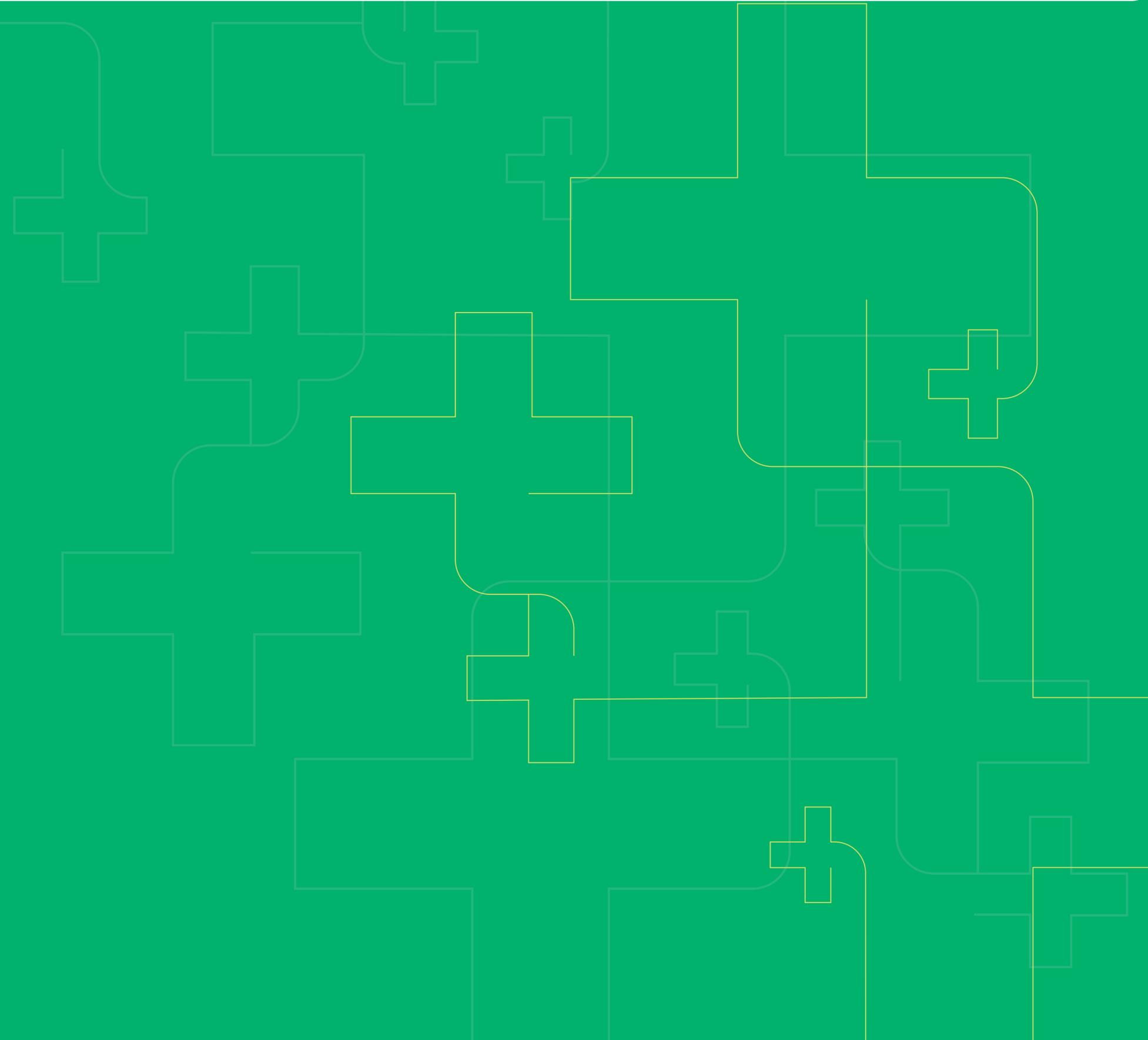
Seguindo as tendências para segurança digital, contamos com soluções e novas tecnologias contra ameaças virtuais. Para minimizar os riscos de ataques cibernéticos e violação de dados, nossa central de atendimento aos clientes e parceiros conta com profissionais especializados para tratar do assunto. Com um perfil multidisciplinar, o Grupo de Privacidade de Dados propõe ações para mitigar riscos de proteção de dados. Em 2021, não recebemos queixas de violação de privacidade. **GRI 418-1**

Além disso, para proteger os equipamentos, dispomos de um processo constante de atualizações e estratégias de segurança com a aplicação de recursos de inteligência artificial (IA), auditorias periódicas nos sistemas e treinamentos para colaboradores. Realizamos ainda, semestralmente, uma análise de segurança da informação em todo o nosso ambiente digital, com o objetivo de identificar potenciais vulnerabilidades. A partir dos resultados dos testes, executamos correções ou melhorias para assegurar que nossas operações estão protegidas de ataques externos.

Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

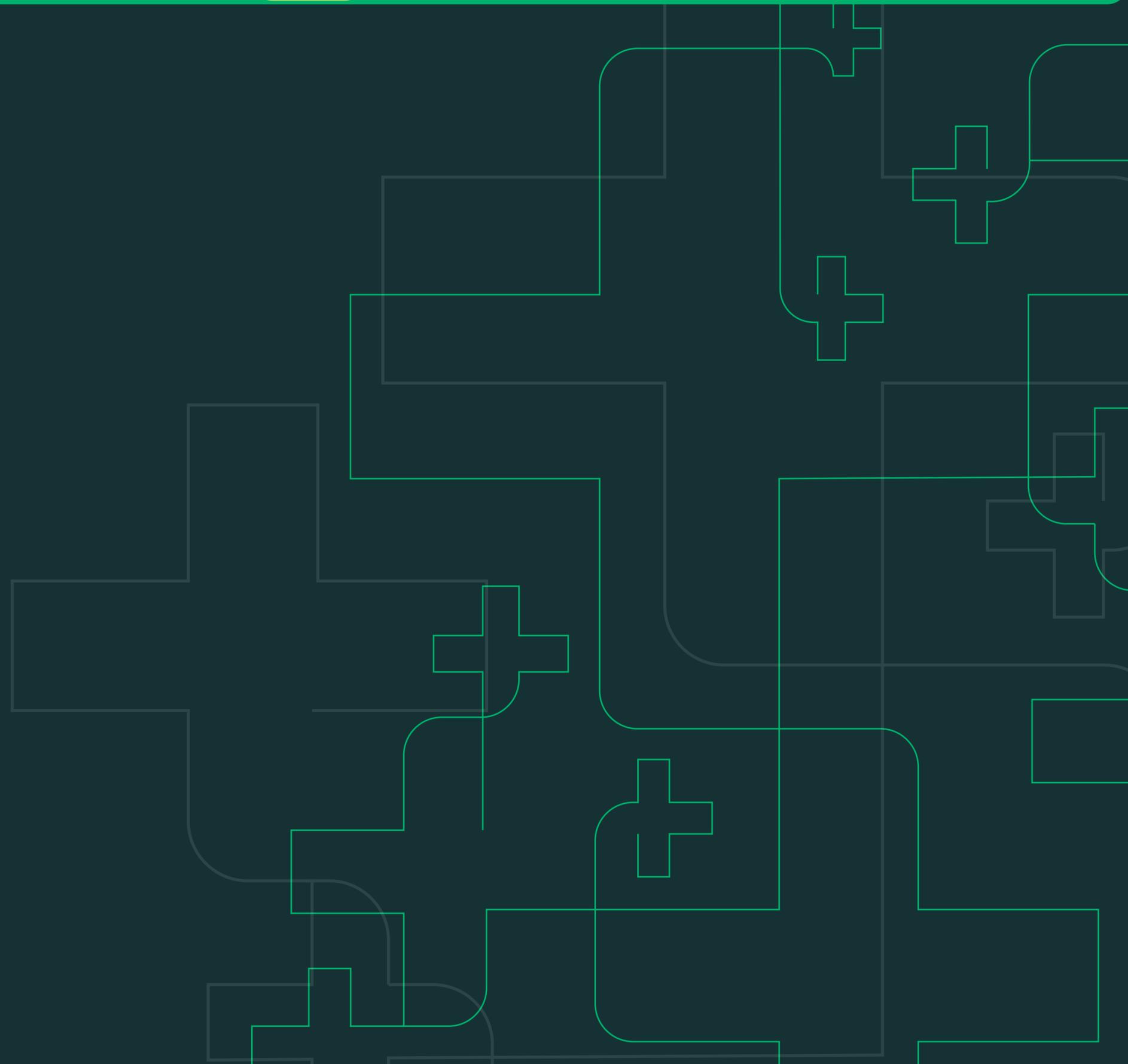
Atendemos à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e dispomos de uma Política de Privacidade, disponível em nosso site para todos stakeholders. Realizamos também o mapeamento de riscos em nossos processos e, quando necessário, adotamos medidas eficazes. Acesse a política em [nosso site](#)[↗].

Gestão *financeira*



HÁ MAIS DE duas décadas, a Intelbras tem uma robusta estrutura de gestão financeira, seguindo parâmetros de empresas de capital aberto, o que inclui aprovação de demonstrativos financeiros pelo Conselho de Administração e auditorias por consultorias externas, além de outros mecanismos de controle de riscos financeiros e gastos orçamentários. Por isso, após a abertura de capital na B3, em 2021, sob o Ticker INTB3, foram necessários apenas ajustes pontuais em nossa forma de apresentação de dados financeiros, para atender aos requisitos da Bolsa. **GRI 102-5**

Desde então, publicamos nossos resultados trimestralmente no site de Relações com Investidores. Assim, garantimos clareza aos nossos acionistas para que possam realizar seus investimentos com confiança na solidez de nossa empresa.



GRI 102-7

RESULTADOS FINANCEIROS

APRESENTAMOS, A SEGUIR, os destaques de nosso desempenho financeiro. Seguimos em crescimento, como no ano anterior, com alta demanda por produtos de tecnologia da informação, apresentando um leve declínio no fim do período. O ano de 2021 seguiu com demandas por produtos e serviços em alta nos três segmentos de atuação (segurança, comunicação e energia), com a nossa receita operacional líquida em R\$ 3.087.172 mil, um crescimento de 44,6% em comparação ao exercício anterior.

Essa conquista se deve ao fato de que aumentamos as vendas em todas as unidades de negócio, ganhamos espaço com novas linhas de produto e nos consolidamos em nossos negócios mais maduros.

Receita operacional líquida

EM 2021, NOSSA receita operacional líquida cresceu 44,6%, atingindo a marca de R\$ 3.087.172 mil e superando nosso orçamento para o ano. Houve avanço de receita em nossos três segmentos de atuação.

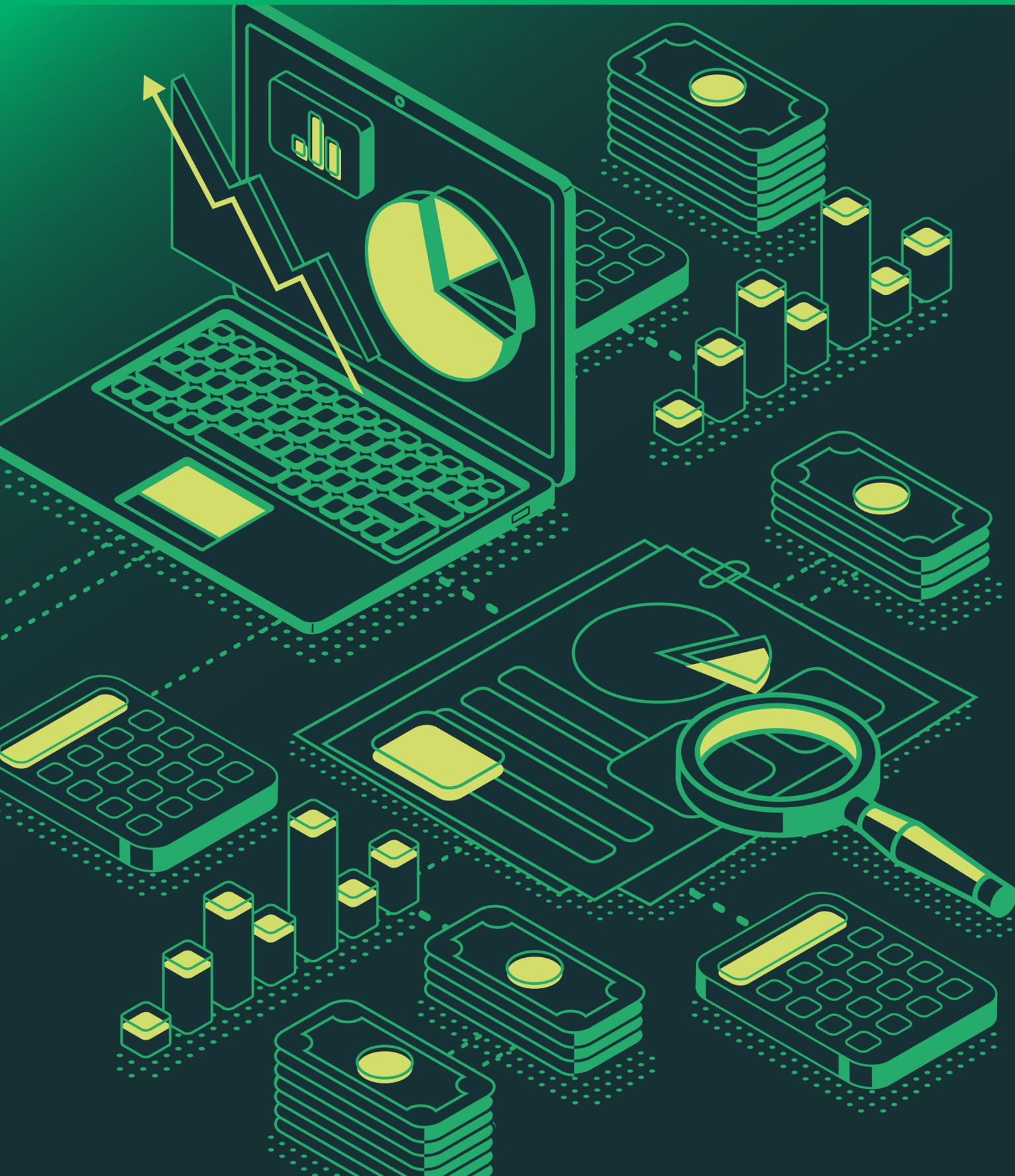
Segurança apresentou um aumento de 41,2% chegando ao montante de R\$ 1.620.093 mil, com amplo crescimento em todas as suas categorias de produtos.

Já em comunicação, nosso segmento mais afetado pelas adversidades logísticas, crescemos 18,8%, atingindo uma receita operacional líquida de R\$ 917.976 mil.

Por fim, a área de energia, nosso segmento mais recente, apresentou um expressivo crescimento, de 155,9%, e atingiu o total de R\$ 549.103 mil, com destaque para o negócio de Energia Solar, que triplicou sua receita operacional líquida em 2021.

Principais indicadores financeiros

| R\$ mil e % | 2019 | 2020 | 2021 |
|------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA | 1.697.956 | 2.134.376 | 3.087.172 |
| LUCRO BRUTO | 593.146 | 700.834 | 909.276 |
| MARGEM BRUTA | 34,9% | 32,8% | 29,5% |
| EBITDA | 202.611 | 409.785 | 403.230 |
| MARGEM EBITDA | 11,9% | 19,2% | 13,1% |
| LUCRO LÍQUIDO | 189.393 | 327.956 | 363.509 |
| MARGEM LÍQUIDA | 11,2% | 15,4% | 11,8% |
| ROIC (PRE-TAX) | 31,2% | 53,3% | 25,5% |



Lucro bruto

EM UM CENÁRIO desafiador como o do ano de 2021, nosso crescimento do lucro bruto não acompanhou o crescimento da receita operacional líquida, como pode ser observado na tabela abaixo.

De forma geral, a companhia repassa, em seus preços, os aumentos de custos ocorridos ao longo do ano. Por outro lado, entendemos que alterações de custo, originadas por questões pontuais, não devem ser repassadas ao mercado, de forma a buscar um maior equilíbrio

e estabilidade dos preços na ponta. Como, por exemplo, uma mudança no modal de transporte cujo objetivo é acelerar o trânsito do material, ou ainda, a aquisição de matérias-primas em fornecedores alternativos, com custos mais elevados, para manter os volumes de produção alinhados às demandas de mercado.

Ao longo de 2021, a companhia atuou dessa forma, e a compressão no lucro bruto se deu exatamente por essa questão.

| R\$ mil (exceto quando indicado) | 2021 | 2020 | AH R\$ | AH% |
|------------------------------------|-------------|-------------|-----------|-------|
| RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA | 3.087.172 | 2.134.376 | 952.796 | 44,6% |
| CUSTO DOS PRODUTOS VENDIDOS | (2.177.896) | (1.433.542) | (744.354) | 51,9% |
| LUCRO BRUTO | 909.276 | 700.832 | 208.442 | 29,7% |

Ebitda

NOSSO RESULTADO OPERACIONAL, medido por meio do Ebitda, se mostra adequado aos nossos planos e ao nosso histórico. O ano de 2020, base de comparação para o exercício, foi marcado por três grandes eventos que contribuíram para que houvesse um resultado superior ao orçado. São eles: (i) repasse imediato das variações do câmbio, porém com os

custos médios de estoque subindo de forma atenuada, levando a um aumento da margem bruta; (ii) redução de todas as despesas da companhia, em função da crise sanitária; (iii) ganho de causa da ação judicial do Pis/Cofins. Dos três pontos citados, fizemos um ajuste em nosso Ebitda para fins de comparação, considerando somente o terceiro:

Percebe-se que a leve redução do Ebitda se reverte em um crescimento de 13% quando comparado ao ano de 2020. Embora o crescimento do resultado operacional de 2021 esteja abaixo do crescimento do lucro bruto, destaca-se que está superior ao de 2019. No ano de pré-pandemia, quando as despesas operacionais da companhia estavam alinhadas com seus planos de crescimento, finalizou-se com uma margem Ebitda de 13,1%, em linha com os planos da companhia.

O gráfico a seguir representa a evolução do Ebitda, sem ajustes, desde o fechamento do ano anterior:

| R\$ mil (exceto quando indicado) | 2021 | 2020 | AH% | 2019 | AH% |
|---|---------|----------|---------|---------|--------|
| LUCRO LÍQUIDO | 363.509 | 327.956 | 10,8% | 189.393 | 91,99% |
| (+/-) IR/CSLL | 7.017 | (11.230) | -162,5% | 1.075 | 553,0% |
| (+/-) RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO | (7.918) | 69.648 | -111,4% | (6.539) | 21,1% |
| (+) DEPRECIAÇÃO | 26.962 | 17.500 | 54,1% | 14.141 | 90,7% |
| (+) AMORTIZAÇÃO | 13.660 | 5.911 | 131,1% | 4.541 | 200,8% |
| EBITDA | 403.230 | 409.785 | -1,6% | 202.611 | 99,0% |
| (+) DECISÃO JUDICIAL PIS/COFINS | - | (73.579) | - | - | - |
| (-) PARTICIPAÇÃO NOS LUCROS PIS/COFINS | - | 20.624 | - | - | - |
| EBITDA AJUSTADO | 403.230 | 356.830 | 13,0% | 202.611 | 99,0% |
| % EBITDA | 13,1% | 19,2% | | 11,9% | |
| % EBITDA AJUSTADO | 13,1% | 19,2% | | 11,9% | |



Lucro líquido

O **LUCRO LÍQUIDO** do exercício foi de R\$ 363.509 mil, representando uma margem líquida de 11,8% da receita operacional líquida e um crescimento de 10,8% com relação ao exercício anterior. Assim como destacado, nas considerações sobre os ajustes no Ebitda, o ganho de causa da ação judicial do Pis/ Cofins também gerou impacto positivo no lucro líquido no exercício de 2020. Se ajustado, o crescimento seria de 59,1%, frente ao resultado de R\$ 228.448 apresentado em 2020, se desconsiderado o impacto de tal ação judicial.

Ao longo de todo o exercício de 2021, aplicamos nossa política de hedge com eficiência. O resultado pode ser visto na redução de 88% na variação cambial líquida, contribuindo para que o efeito operacional se reflita também no resultado líquido.

Destaca-se também a leve contribuição do resultado financeiro líquido, bem como a manutenção de uma alíquota de imposto de renda histórica de nossa operação.

Roic (pre-tax)

O **ROIC (PRE-TAX)** do ano acumula os resultados obtidos ao longo dos últimos quatro trimestres. O cálculo está descrito na tabela abaixo:

| R\$ mil (exceto quando indicado) | 2021 | 2020 | AH% | 2019 | AH% |
|--|-----------|-----------|----------|-----------|---------|
| LUCRO OPERACIONAL ANTES DO RESULTADO FINANCEIRO | 362.608 | 386.374 | | 183.929 | |
| IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL | (7.017) | 11.230 | | (1.075) | |
| NOPAT | 355.591 | 397.604 | -10,6% | 182.854 | 94,5% |
| (CAIXA)/DÍVIDA LÍQUIDA | (497.164) | (251.454) | | (134.919) | |
| PATRIMÔNIO LÍQUIDO | 1.919.139 | 976.230 | | 724.859 | |
| CAPITAL EMPREGADO | 1.421.975 | 724.776 | 96,2% | 589.940 | 131,0% |
| ROIC | 25,0% | 54,9% | -29,9p.p | 31,0% | -6,0p.p |
| ROIC (PRE-TAX) | 25,5% | 53,3% | -27,8p.p | 31,2% | -5,7p.p |

Embora haja uma queda relevante no Roic quando comparado ao ano de 2020, destaca-se a nova estrutura de capital e os impactos no indicador originados na entrada de recursos pela emissão de ações para a oferta primária, os quais já vinham sendo apresentados ao longo dos últimos trimestres. A companhia faz os investimentos necessários para seguir os

planos de crescimento, criação e ocupação de novos mercados, o que deve continuar nos próximos períodos.

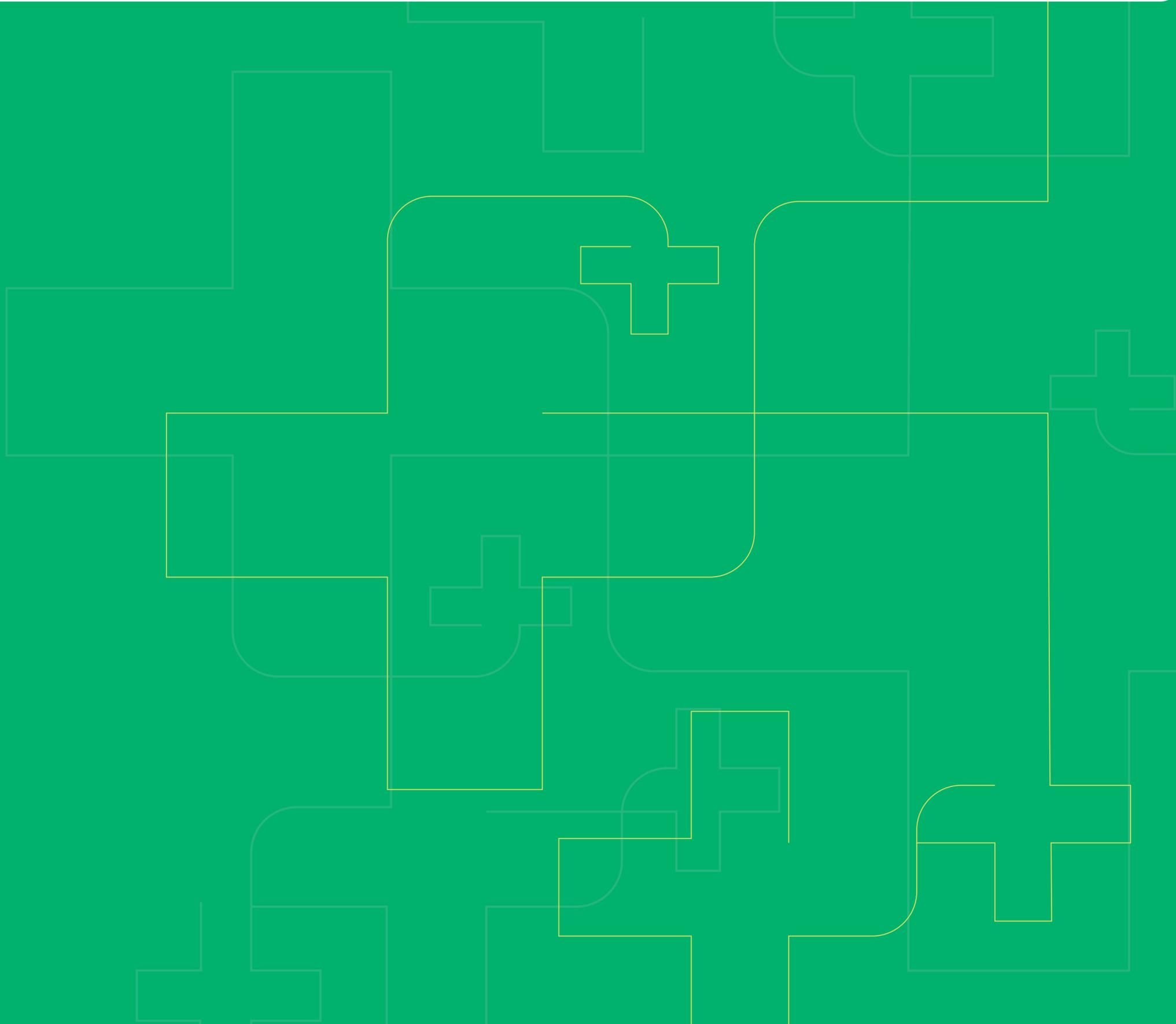
Cabe a ressalva de que o indicador Roic havia sido positivamente afetado pelas mesmas razões já descritas nos capítulos a respeito do Ebitda e do Lucro Líquido.

Investimentos

Os investimentos realizados em 2021 estão diretamente ligados aos projetos de manutenção e expansão de nossas fábricas e centros de distribuição, o que representou um Capex de R\$ 68,4 milhões para manutenção e de R\$ 167,5 milhões de expansão.

Confira nossas demonstrações financeiras completas no site [Relações com Investidores](#)²⁷.

Gestão *ambiental*



ESTAMOS COMPROMETIDOS em oferecer soluções integradas e acessíveis, ao aperfeiçoarmos nossas operações para diminuir os riscos e os impactos ambientais e promovermos a economia circular, por meio da melhor gestão dos recursos utilizados. Contamos com um Sistema de Gestão Ambiental para direcionarmos o uso eficiente de materiais e elementos naturais.

À medida que nosso negócio cresce, aumentam os insumos para fabricar nossas soluções. Para garantir a eficiência no uso dos recursos naturais necessários, realizamos a gestão de água, energia, emissões e resíduos. Além disso, contamos com um programa de logística reversa para incentivar a circularidade dos produtos no pós-venda.

Em 2021, um importante marco para a gestão ambiental foi a certificação na ISO 14001 das filiais São José (SC) e Manaus (AM). Em junho de 2022 houve a certificação da filial de Santa Rita do Sapucaí (MG).



SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL



Compliance

Em 2021, estivemos em conformidade com todas as leis e regulamentos ambientais, sociais e econômicos. Mantivemos nosso Comitê de Compliance presente e atuante em todos os processos da companhia, acompanhando, orientando e direcionando as diferentes áreas para evitar/mitigar desvios. **GRI 307-1**

GRI 103-2, 103-3, 303-1, 303-2, 303-3

ÁGUA

NOSSAS OPERAÇÕES têm baixa intensidade de uso de água, sendo a maior parte destinada ao consumo humano, preparação de alimentos, limpeza e jardinagem. No processo produtivo, a água é utilizada na torre de resfriamento da injeção de peças plásticas, que possui um circuito fechado, através do qual a água retorna ao processo.

A captação e o consumo são monitorados diariamente, medidos em megalitros. Para evitar o desperdício, usamos torneiras com redutores de fluxo. Além disso, realizamos ações de conscientização e campanhas anuais destinadas ao uso racional do recurso.

Toda a água é captada diretamente da rede pública (40% do volume total) e de poços artesianos com outorga (60% do volume total). Também captamos água da chuva, a qual é destinada à limpeza e jardinagem.

No pós-consumo, após tratamento em nossas estações, a água é devolvida para a rede pluvial. Os efluentes gerados pela Intelbras são domésticos, visto que não utilizamos água no processo fabril. Ainda assim, realizamos análises periódicas

comparando os resultados com o que está estabelecido na legislação vigente.

Estudamos a colocação de hidrômetros nas saídas das estações de tratamento de esgoto para termos um acompanhamento mais preciso da água descartada.

| Tipo de consumo (megalitro) | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| CONSUMO DE ÁGUA DE POÇO ARTESIANO | 18,66 | 17,97 | 22,87 |
| CONSUMO DE ÁGUA DA CONCESSIONÁRIA | 11,50 | 17,69 | 15,15 |
| TOTAL DE ÁGUA CONSUMIDA | 30,16 | 35,66 | 38,02 |

(i) Em Manaus, a água da concessionária é taxada em 40.000 litros/mês independente do uso ou não.
(ii) A filial Nordeste não dispõe de dados de controle para o atual ciclo. (iii) Os dados de 2019 e 2020 foram revisados para atender os requisitos GRI, por isso, apresentam diferença em relação ao reportado no último relatório de sustentabilidade.

O aumento do consumo de água em 2021 ocorreu devido ao crescimento da empresa e do número de colaboradores, bem como à realização de obras de expansão em diversas unidades.

GRI 103-2, 103-3, 302-1, 302-4

ENERGIA

TODA A ENERGIA ELÉTRICA que utilizamos em nossas operações é proveniente de fontes renováveis, adquiridas no Mercado Livre, diretamente dos geradores ou comercializadores. Somente as filiais de Santa Rita do Sapucaí e Nordeste adquirem energia da concessionária local.

Consumimos combustíveis em equipamentos e veículos, a maioria provenientes de fontes não renováveis, como combustíveis fósseis.

Consumo de combustíveis renováveis e não renováveis

| Tipo | Fonte (litros) | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|---|--------|--------|--------|
| CONSUMO TOTAL DE COMBUSTÍVEIS DENTRO DA ORGANIZAÇÃO A PARTIR DE FONTES NÃO RENOVÁVEIS | Gasolina / diesel utilizado nos equipamentos/ veículos próprios e locados | 24.634 | 20.507 | 27.825 |
| CONSUMO TOTAL DE COMBUSTÍVEIS DENTRO DA ORGANIZAÇÃO A PARTIR DE FONTES RENOVÁVEIS | Etanol utilizado nos equipamentos/ carros | 783 | 533 | 0 |
| CONSUMO TOTAL DE COMBUSTÍVEIS (LITROS) | | 25.147 | 21.040 | 27.825 |

O ano de 2021 foi atípico para o consumo de combustíveis. O aumento no consumo de combustíveis fósseis está relacionado ao uso de óleo diesel no gerador de energia de Manaus, em função do rompimento da rede elétrica que abastece a unidade, por dois dias. Foram realizadas, ainda, três manutenções preventivas no equipamento, com troca de óleo.

Já o consumo de gasolina nos carros da frota se manteve similar a 2020.

Consumo de energia elétrica

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|--------|-------|----------|
| CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA (MERCADO LIVRE), EM MWH | 11.210 | 7.616 | 13.051,1 |

O aumento de 71% no consumo de energia elétrica está diretamente ligado ao incremento do volume de produção, às novas unidades, bem como ao retorno dos colaboradores ao trabalho presencial.



USINA FOTOVOLTAICA EM SÃO JOSÉ (SC)

Estamos comprometidos em avançar na utilização de energias limpas em nossas operações, pois entendemos que elas contribuem para a redução de emissões de gases de efeito estufa.

Em janeiro de 2021, inauguramos uma usina fotovoltaica na filial de São José (SC), que conta com 8.238 m² de cobertura de filtros e painéis solares, instalados no teto da unidade. Nesse primeiro ano de operação, a usina gerou 988,05 megawatts, o equivalente a dois meses de energia, em comparação ao consumo anual.

Até 2023, temos prevista a implantação de usinas nas unidades de Manaus e Santa Rita do Sapucaí. Além disso, a unidade de Tubarão, que está em processo de construção, também contará com uma usina fotovoltaica.

GRI 103-2, 103-3, 302-1, 302-4, 306-1, 306-2

RESÍDUOS

A **GESTÃO DE RESÍDUOS** é orientada pelo Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS). O documento determina como os resíduos devem ser coletados, separados e destinados, além de procedimentos internos que asseguram o controle de tudo o que é retirado da empresa para destinação em consonância com as legislações vigentes.

Todos os resíduos são enviados a um local próprio – seja de reciclagem ou aterro sanitário – por parceiros homologados. Ao sair da empresa, são acompanhados por Manifestos de Transporte de Resíduos (MTR) e Certificado de Destinação Final (CDF), de forma que seja possível rastreá-los ao longo de todo o processo.

Além disso, entendemos que o que consideramos por resíduo pode se tornar matéria-prima para outros processos produtivos. Com essa mentalidade de circularidade, buscamos parceiros interessados na compra de nossos resíduos. Em 2021, a venda gerou uma receita líquida de R\$ 1,2 milhão. O perfil de materiais incluiu: papel, eletrônicos, metais e plásticos.

Do ponto de vista do fortalecimento da consciência ambiental, realizamos, anualmente, campanhas de conscientização com os colaboradores para que utilizem os materiais de forma adequada, reciclem e destinem corretamente os resíduos, tanto na empresa quanto em suas casas.

Total de resíduos Intelbras - 2021

GRI 103-2, 103-3, 306-3

| <i>Unidade</i> | <i>Resíduos perigosos (t)</i> | <i>Resíduos não perigosos (t)</i> |
|-------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| MATRIZ E FILIAL SÃO JOSÉ | 118,50 | 942,49 |
| FILIAL MANAUS | 9,02 | 729,39 |
| FILIAL SANTA RITA DO SAPUCAÍ | 3,34 | 146,51 |
| FILIAL NORDESTE | 0 | 6,00 |
| TOTAL | 130,86 | 1.824,39 |

Nota explicativa: a filial Nordeste, por ter sido inaugurada recentemente, ainda não possui dados completos de gestão de resíduos para reporte. Sendo essa unidade um centro de distribuição, seus principais resíduos são papelão, madeira de pallets e plástico.

Os dados completos de resíduo - por unidade, tipo de resíduo e ano - podem ser acessados no [Anexo GRI](#).

GRI 102-13, 301-3, 306-4

LOGÍSTICA REVERSA

TENDO COMO BASE A ECONOMIA

CIRCULAR, conceito que visa estimular práticas cíclicas para reduzir a disposição final de produtos, uso de matérias-primas virgens e impactos ambientais, temos um programa de recolhimento de produtos após o fim de sua vida útil.

Os produtos que retornam para nossas fábricas são desmontados e as partes passam por uma avaliação de qualidade, podendo ser aproveitadas internamente. Quanto às peças e partes danificadas, enviamos para empresas parceiras licenciadas para descarte ou reciclagem, conforme a legislação ambiental vigente.

A circularidade proporciona um novo olhar para a gestão de resíduos, aumentando a vida útil de produtos que seriam descartados incorretamente em aterros sanitários. Outro ganho é o fomento aos novos mercados para o desenvolvimento social e econômico, com espírito de inovação e empreendedorismo.

Opções para descarte

PARA REALIZAR A DESTINAÇÃO correta de seu produto Intelbras, nossos clientes podem optar por:

Levar o produto a uma **assistência técnica autorizada Intelbras** para que seja dado o destino adequado.



Deixar o produto em um dos **coletores da Green Eletron** (parceira no processo de logística reversa)



Entrar em contato conosco por meio dos telefones:

(48) 2106-0006 (região de São José/SC)
0800 704 2767 (demais localidades)

Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, e aos sábados, das 8h às 18h.

Atuação em rede

Somos parte da Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica – Abinee, que, em 2016, fundou a Green Eletron – Gestora para Logística Reversa de Equipamentos Eletroeletrônicos. Por meio dela, nos unimos a outros fabricantes de eletroeletrônicos para atender aos requisitos da Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS).

A Green Eletron se encarrega da contratação, fiscalização e auditoria dos serviços de logística reversa e reciclagem prestados por terceiros, garantindo também a rastreabilidade e sistematização de dados.

Essa atuação em rede é fundamental para dar escala à logística reversa no Brasil, velocidade no atingimento das metas da PNRS e redução de custos operacionais.

GRI 201-2, 305-1, 305-2, 305-3

EMISSÕES

EM 2021, iniciamos o processo de realização do inventário de emissão de gases de efeito estufa, com foco nos escopos 1 e 2 do protocolo GHG, programa brasileiro que incentiva a realização desse inventário. Finalizado em 2022, identificou-se que a categoria com maior participação é a de energia elétrica, no escopo 2, responsável por 79% das emissões, provenientes principalmente do processo de soldagem de peças. Em segundo lugar, com 17%, estão as emissões fugitivas (escopo 1), resultantes do uso de gases refrigerantes de ar-condicionado. A partir dos dados estão sendo definidas metas e estratégias para descarbonização das operações, incluindo o planejamento para adoção gradativa de monitoramento referente ao escopo 3.

Emissões diretas e indiretas (tCO² eq) 2021*

| | |
|--------------------------------------|----------|
| EMISSÕES DIRETAS (ESCOPO 1) | 422,93 |
| EMISSÕES INDIRETAS (ESCOPO 2) | 1.644,87 |

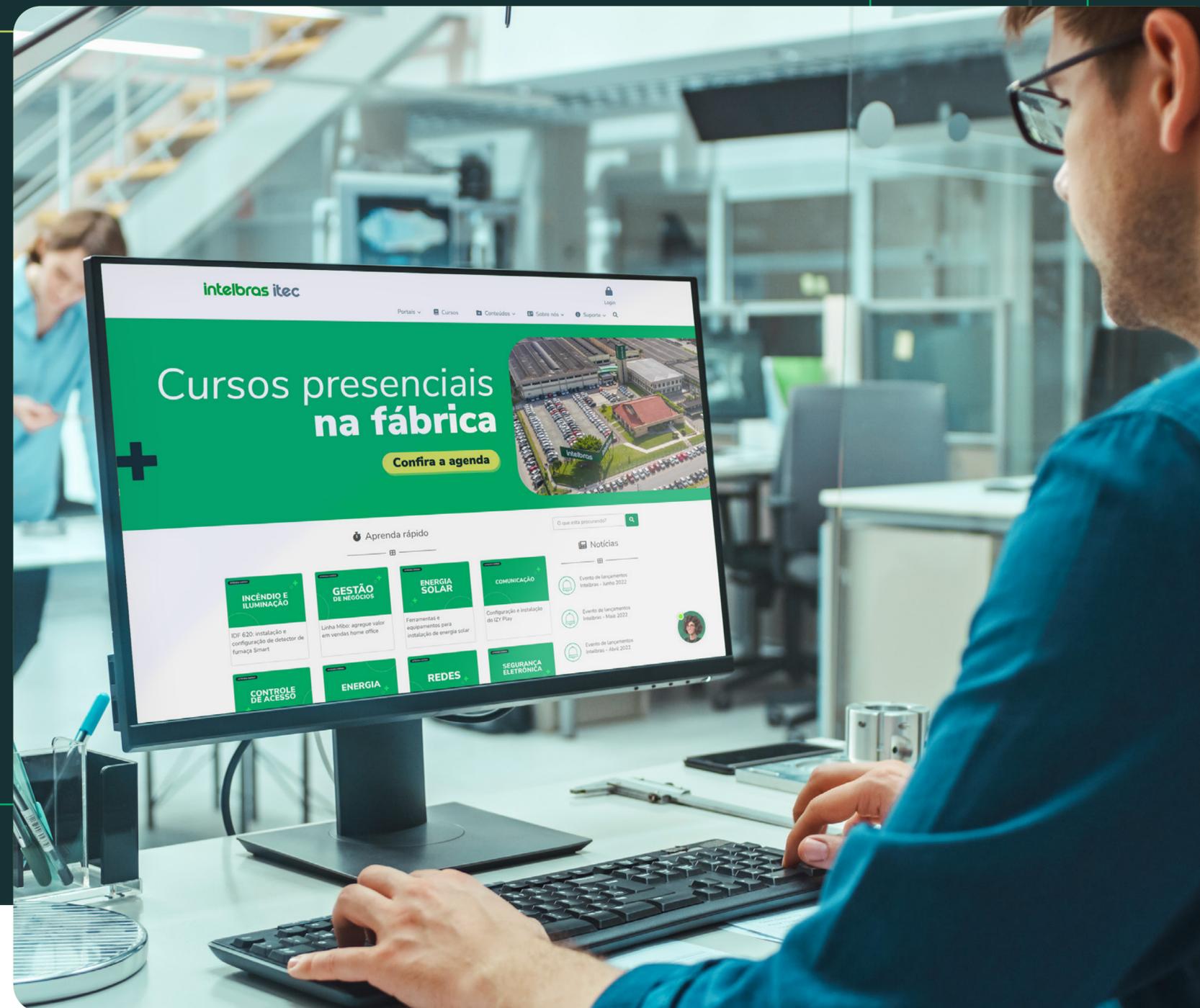
*Limites: matriz, filiais em São José, Jaboatão dos Guararapes, Manaus e Santa Rita do Sapucaí, operações sob controle da Intelbras.

No que tange à gestão mais ampla dos impactos da mudança climática no negócio, temos o mapeamento dos riscos climáticos que podem impactar nossas atividades, bem como o atendimento de nossos clientes. Esses riscos serão calculados e considerados para definir planos de ação de mitigação. A conclusão do trabalho também acontecerá em 2022.

Desenvolvimento *social*



NOSSA VISÃO DE FUTURO é baseada na cultura da inovação e encantividade, com o objetivo de gerar valor à sociedade e aos negócios. Para isso, além de acompanharmos as tendências de mercado, comportamento do consumidor e investirmos em pesquisa para a mais alta tecnologia, realizamos uma série de ações junto a nossos stakeholders. São iniciativas que promovem impacto positivo por meio de informações, educação, engajamento, relacionamento e fidelização.





GRI 203-1, 203-2, 413-1

EDUCAÇÃO

LEVAMOS CONHECIMENTO aos nossos stakeholders como forma de contribuir para o desenvolvimento social e para a profissionalização do segmento de tecnologia no Brasil. Investir em educação é incentivar a inovação e promover crescimento sustentável, uma contribuição direta aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas (ONU).

Em nossa academia do conhecimento – a Intelbras Itec –, promovemos uma educação tecnológica acessível, com incentivo especial ao empreendedorismo para qualquer pessoa que se interessar pelo tema – seja parceiro Intelbras ou não.

Intelbras Itec

HÁ 15 ANOS, a academia do conhecimento Intelbras Itec é o programa de educação e incentivo ao empreendedorismo para qualificação profissional. As mais de 600 opções de cursos, gratuitas ou pagas, estão disponíveis para colaboradores, parceiros e público em geral. Nossas trilhas, em

As trilhas incluem temáticas transversais, que extrapolam nossos produtos e tecnologias, como gestão financeira, liderança e comunicação. Assim, proporcionamos oportunidades de profissionalização, empregabilidade e possibilidades no mercado de tecnologia, olhando para o futuro e para as novas gerações.

Do ponto de vista de negócios, investir em nossos públicos de relacionamento favorece uma relação de proximidade e torna a nossa marca uma aliada em diversas esferas de suas vidas. É também uma ferramenta de estruturação e fortalecimento de nossas redes, favorecendo a competitividade do mercado.

sua maioria, são direcionadas às nossas unidades de negócio - Segurança, Redes, Comunicação, Controle de Acesso, Energia Solar, Energia, Incêndio e Iluminação – mas também temos aquelas que trazem conteúdos sobre gestão empresarial, soluções e reparo.

Intelbras *Itec*

Colaborando para um futuro melhor

981

cursos oferecidos para colaboradores e parceiros

260.234

pessoas treinadas



96,51%

índice de satisfação



Investimento de

R\$ 13,5 milhões

37 mil acessos

em média no site por mês
cursos.intelbras.com.br

23% de aumento em relação a 2020



Programas

- _ UNI Gestão de negócios
- _ Multiplicadores Intelbras Itec
- _ Consultoria técnica para revendas
- _ Academia de revendedores
- _ Academia digital
- _ Academia do Vendedor
- _ Parcerias com Instituições de Ensino



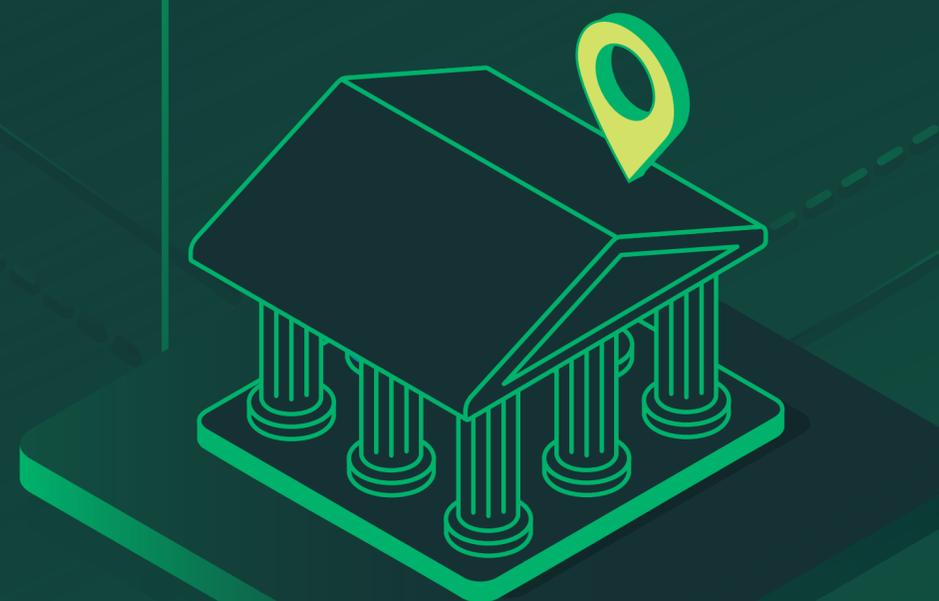
Equipe dedicada

117 colaboradores

- _72 instrutores
- _19 desenvolvedores de conteúdos presenciais e digitais
- _8 líderes
- _6 designers
- _12 na administração

Estrutura

- _2 centros de treinamento Intelbras - São José (SC) e Santa Rita do Sapucaí (MG) com:
 - _1 auditório
 - _1 estúdio de gravação
 - _5 laboratórios
 - _3 salas próprias
- _38 salas Intelbras Itec nos parceiros distribuídos pelo país



15 instituições de ensino parceiras

- | | |
|-----------------------------|-----------------------|
| _Data Treinamento | _Inatel |
| _Solar 4.0 | _Portal do Saber |
| _Instituto Mix | _EUCI |
| _Instituto da Construção | _SENAlS |
| _Instituto Brasil Off Shore | _FIA |
| _Tecnoponta | _Leading Zone |
| _Instituto Santec | _Instituto Venda Mais |
| _Aureside | |

Capacitações Intelbras Itec

Online

- _ 437 cursos
- _ 135.456 participantes

Presencial

- _ 152 cursos
- _ 92.284 participantes

Pílulas¹

- _ 392 cursos
- _ 32.494 participantes

¹ cursos curtos com duração menor que 10 minutos.



Consultoria técnica para revendas

Treinamentos dos instrutores de campo para apoiar projetos, tirar dúvidas e qualificações customizadas

Público

- _ Revendas

Resultados em 2021

- _ 960 consultorias



Parceria com instituições de ensino

Capacitações por meio de 15 instituições de ensino parceiras

Público

- _ Colaboradores, parceiros e público em geral

Resultados em 2021

- _ 1.333 pessoas



Parceria com Senai

Treinamentos técnicos práticos e 18 laboratórios em 8 unidades Senai

Público

- _ Alunos da instituição

Por conta da pandemia, não foram realizados investimentos em 2021



Salas Intelbras Itec

Cursos avançados práticos, em 38 salas equipadas, laboratórios, estúdio de gravação e auditório.

Público

- _ Distribuidores e revendas

Resultados em 2021

- _ 22 cursos
- _ 135 turmas
- _ 1.193 alunos



Academia Digital

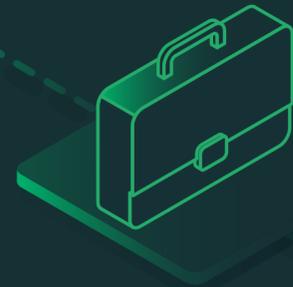
- _ Acesso ao conhecimento por redes sociais. Conteúdo produzido a partir de questões de nossos clientes
- _ Podcasts, live sala dos professores, web série Caçadores de projetos

Público

- _ Comunidade

Resultados em 2021

- _ 88 conteúdos sobre tecnologia
- _ 960.981 pessoas impactadas



UNI Gestão de Negócios

Cursos para direcionar diversas áreas de uma empresa

Público

- _ Microempreendedores a empreendedores de grande porte

Resultados em 2021

- _ **CURTA DURAÇÃO:** 5 cursos e 3 pílulas de conhecimento - 812 participantes
- _ **PRESENCIAL:** 4 turmas - 61 participantes
- _ **EAD:** trilha 111 participantes / 4 tutorias - 58 participantes



Academia de revendedores

- _ Cursos sobre nosso portfólio de produtos
- _ Metodologia de vendas Intelbras (Enove): cliente é o centro das relações comerciais

Público

- _ Revendedores

Resultados em 2021

- _ 42.622 treinamentos (EAD e presencial)
- _ 153 cursos de Segurança Eletrônica e Redes



Multiplicadores Intelbras Itec

Formação de multiplicadores do conhecimento na área de Energia Solar, com programa de reciclagem

Público

- _ Distribuidores e revendas

Resultados em 2021

- _ 41 multiplicadores formados
- _ 34 distribuidores engajados
- _ 2.062 pessoas treinadas em Energia Solar
- _ 2.382 horas de treinamentos
- _ 193 consultorias

Atuação frente à Covid-19

EM 2021, mesmo com impactos menores da pandemia, o Comitê de crise foi mantido, assim como as políticas e ações, para garantir a saúde e a segurança de nossos públicos de relacionamento.

Especificamente em relação aos colaboradores, não registamos nenhuma perda no período em decorrência do coronavírus. Ao longo do ano, adaptamos os protocolos de acordo com as atualizações do Ministério da Saúde e governos locais. O home office permaneceu como uma alternativa para diminuir a quantidade de pessoas em nossos ambientes e desenvolvemos um plano de retorno aos colaboradores que preferiram retomar as atividades presenciais.

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

COLABORADORES

COMO UMA EMPRESA desenvolvedora de tecnologia – desde a concepção até produção e comercialização –, nosso sucesso está fortemente conectado com nossos colaboradores. É pela transformação de ideias inovadoras em produtos concretos que criamos a visão estratégica de futuro da companhia.

Investimos em políticas, práticas corporativas e ações para o desenvolvimento, respeito e inclusão de nossos colaboradores, pois acreditamos que uma gestão próxima e participativa traz ganhos em produtividade, clima e alcance de resultados.

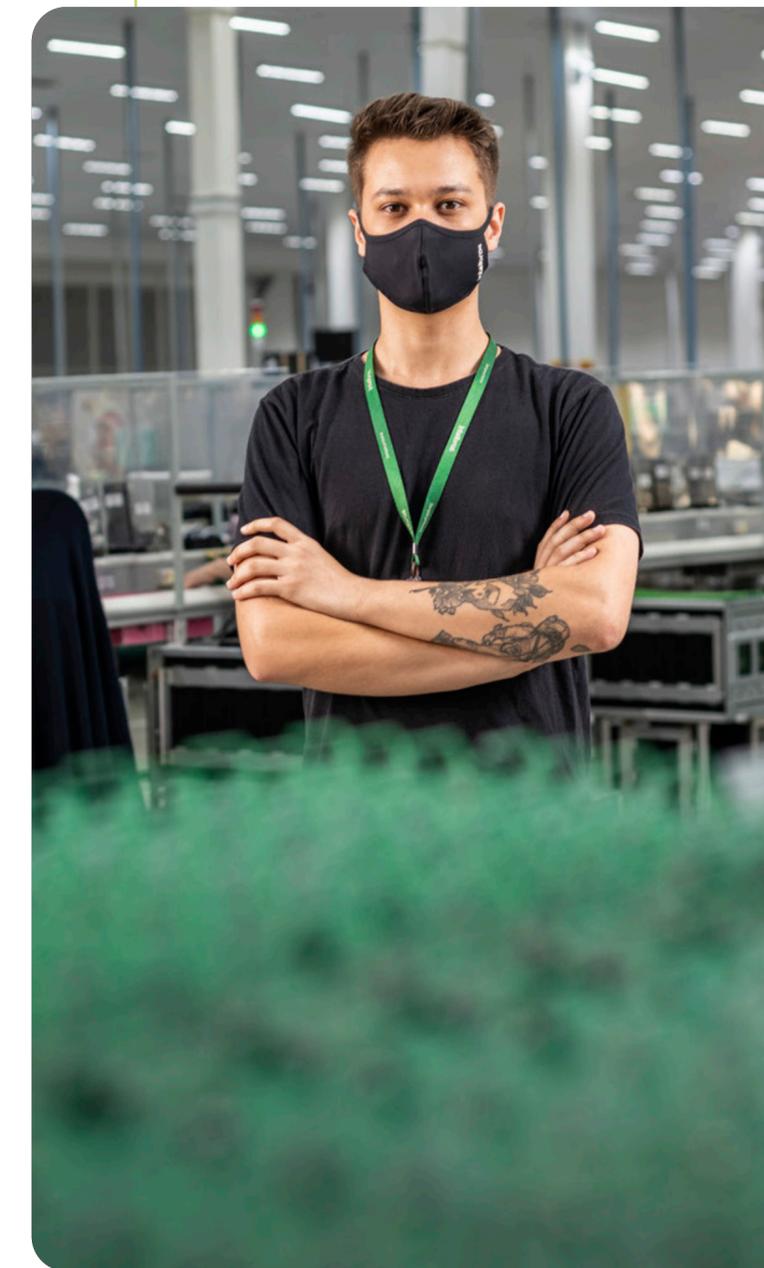
Gestão de desenvolvimento humano

UTILIZAMOS o Sistema de Gestão de Pessoas por Competências para indicar, aos colaboradores, os comportamentos e competências esperadas para cada nível e tipo de função. Esse sistema está ancorado em nossa filosofia e valores e é fundamental para o fortalecimento da cultura organizacional em todos os elos.

Para alinhar as ações de gestão de pessoas, cultura e capital humano com a estratégia de negócios, contamos com o Comitê de Pessoas que monitora o planejamento, uniformiza diretrizes, procedimentos e instruções administrativas. A área de

gestão de pessoas é responsável por desenvolver o capital humano e melhorar o desempenho dos colaboradores. Aos líderes, cabe à gestão da área, garantir o alcance dos objetivos estratégicos, gerir e desenvolver as equipes por meio das avaliações de desempenho.

Temos, ainda, desde 2011, o Programa Aproxima, que discute oportunidades para alavancar o tema diversidade e inclusão na companhia, bem como ações de engajamento e educação para os colaboradores.



GRI 401-2, 401-3

Benefícios aos colaboradores

Além da estruturação de processos inteligentes para a gestão de pessoas, oferecemos também um pacote atrativo de benefícios, para que os colaboradores se sintam engajados e, como consequência, entreguem resultados diferenciados.

Dentre eles estão: seguro de vida em grupo, participação nos lucros e resultados semestrais, previdência privada, plano de saúde e odontológico, auxílio funeral, adicional por tempo de serviço e empréstimo consignado.

Adicionalmente, foram implementadas as seguintes melhorias em 2021:



— Extensão da licença maternidade por mais 60 dias, totalizando 180 dias;



— Extensão da licença paternidade por mais 15 dias, totalizando 20 dias;



— Remoção do limite de faixa salarial para auxílio creche até os seis anos para mães e pais;



— Expansão do auxílio educação para todos os cargos e níveis hierárquicos;



— Inclusão do período de estágio e aprendiz no adicional por tempo de serviço;



— Implementação do auxílio teletrabalho.

Perspectivas para o próximo ano

Ganhar **eficiência operacional** por meio de ações de engajamento e capacitações voltadas aos nossos colaboradores.

Preparação de pessoas externas à companhia para atuar na área de

tecnologia da informação.

Seguiremos com **novas contratações** para atender a alta demanda de consumo.



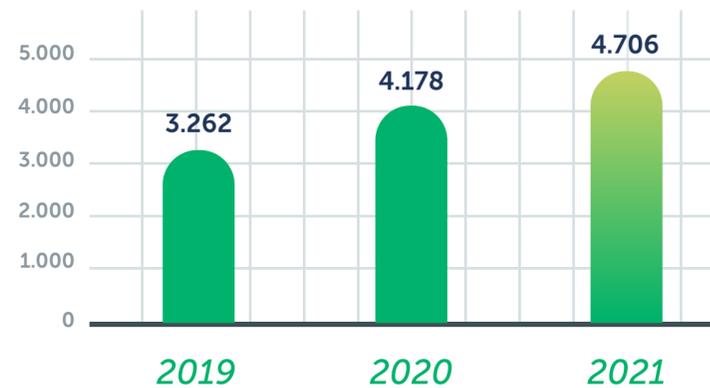
Perfil dos colaboradores

EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021, tínhamos 4.706 colaboradores, um aumento de 13% em relação ao mesmo período do ano anterior. Isso se deve às expansões de unidades e fábricas, como pontuado anteriormente.

GRI 102-7, 102-8

TOTAL DE EMPREGADOS

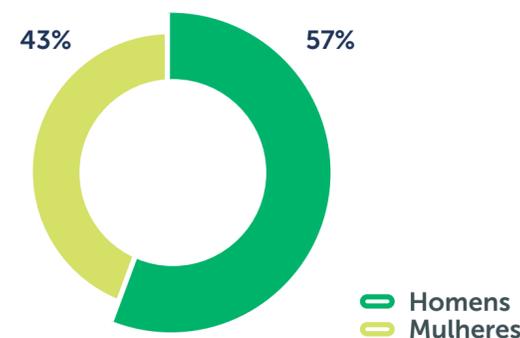
Número de Colaboradores Intelbras



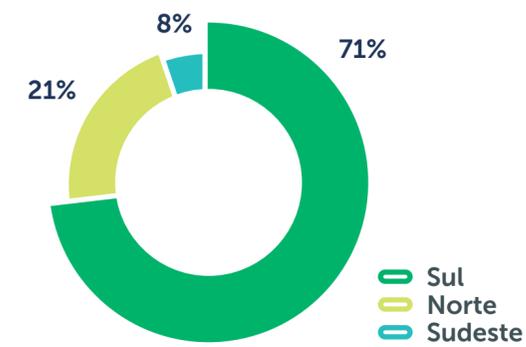
Os dados detalhados do perfil de colaboradores podem ser encontrados no Anexo GRI.

PERFIL DE COLABORADORES INTELBRAS

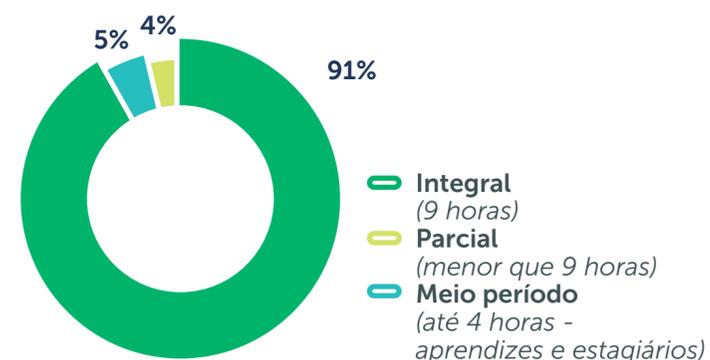
Por gênero



Por região



Por jornada



Por contrato



Saúde e segurança

ADOTAMOS UM SISTEMA de gestão de saúde e segurança a partir do qual seguimos as legislações aplicáveis e boas práticas de mercado. Temos um time de Saúde e Segurança do Trabalho, o Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT), assim como um analista focado em qualidade de vida. **GRI 403-3** Atualmente, 100% dos colaboradores e terceiros estão cobertos pelo sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional, em linha com as normas vigentes e diretrizes dos órgãos competentes. **GRI 403-1, 403-8**

Os principais riscos ocupacionais mapeados são relativos à ergonomia, trabalho em altura, trabalho com eletricidade e riscos químicos (em menor intensidade), no entanto, não identificamos ameaças de acidentes graves. Ainda assim, incentivamos nossos colaboradores a sinalizarem sua preocupação e pararem imediatamente uma atividade caso se sintam em risco. Essa conduta está amparada pelo Código de Conduta da empresa e é reforçada nos treinamentos. **GRI 403-2, 403-4**

Além das ações de saúde e segurança, dispomos de uma estratégia de saúde mental e psicológica para ajudar os colaboradores a se manterem equilibrados e saudáveis. Especialmente desde 2020, com os impactos advindos da pandemia, esse tema se tornou urgente e relevante nas organizações.

Treinamentos de saúde segurança ocupacional

GRI 403-5



GRI 403-4 Comitês de Saúde e Segurança

- BRIGADA DE INCÊNDIO:** é formada por 213 integrantes e está preparada para cumprir os requisitos de segurança definidos pelo Corpo de Bombeiros e demais normas.
- COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES (CIPA):** é composta por 55 profissionais eleitos e 50 profissionais indicados pela Intelbras. Entre suas principais responsabilidades estão relatar riscos ocupacionais e realizar ações de conscientização para os demais colaboradores.

Saúde



PLATAFORMA PSICOLOGIA VIVA: criada em 2021, facilita o acesso a tratamentos terapêuticos para colaboradores. A empresa paga 70% do valor da consulta.



PROGRAMA VIVA MAIS: criado em 2019, inclui o programa de meditação Mindfulness Funcional Corporativo Intelbras, uma fonte de apoio à saúde mental e emocional.



PLANO DE SAÚDE E ODONTOLÓGICO: os colaboradores têm acesso pelo site e aplicativo da rede credenciada.



GRI 404-1, 404-2

Treinamento e desenvolvimento

O ANO DE 2021 foi bastante favorável para nosso segmento, devido à alta demanda por tecnologias para uso doméstico. Com esse aquecimento do mercado, ampliamos as contratações e garantimos treinamento e desenvolvimento para os novos colaboradores para que pudessem, rapidamente, se ambientar à cultura e desempenhar suas atividades. A mesma medida foi adotada para aqueles que já compunham o quadro, a fim de que pudessem acelerar sua evolução.

Essa constante evolução no mercado de TI aumenta a busca das empresas por profissionais qualificados, que hoje ainda está em falta. Sendo assim, investimos continuamente em nossos colaboradores para que se mantenham engajados com a Intelbras.

Anualmente, a área de Desenvolvimento Humano e Organizacional, em conjunto com os líderes das áreas, desenvolve

um plano de treinamento que inclui capacitações externas (nacionais e internacionais), in company e conteúdos na nossa plataforma de ensino a distância (EAD).

Em 2021, os colaboradores receberam, em média, 24,6 horas de treinamento, 50% a mais que em 2020. **GRI 404-1** Outro destaque é o investimento no desenvolvimento das pessoas em cargos de gestão, que receberam, em média, 48,75 horas de treinamento. Veja as informações completas no [Anexo GRI](#).

Aumento de 50% nas horas médias de treinamento aos colaboradores

INICIATIVAS PARA CAPACITAÇÃO 2021



Trilha comercial

- _ Preparar novos integrantes para a área
- _ 494 matrículas nas capacitações
- _ 1.339,15 horas



Programa de Integração aos Novos Colaboradores

- _ 3.989,53 horas em capacitação online e presencial
- _ 4.578,80 horas de EAD
- _ 1.383 colaboradores admitidos



Meetups

- _ Encontros presenciais e online
- _ Visão sistêmica do negócio e engajamento
- _ Gerar ideias e inovação para nossos processos
- _ 24 eventos



Pró-Educar

- _ Capacitações técnicas, idiomas e MBA
- _ Preparar colaboradores para novos cargos
- _ Reformulação em 2021
- _ 91 cursos em 2021 (concluídos e em andamento)



Portal do Conhecimento

- _ Plataforma que oferece cursos, vídeos e outros conteúdos
- _ Capacitações técnicas, comportamentais e do negócio
- _ 4.409 colaboradores acessaram o portal
- _ 16.810 matrículas concluídas
- _ 47.406 horas de treinamento concluídas



Intelbras Itec

- _ Academia do conhecimento Intelbras
- _ Incentivo ao empreendedorismo para qualificação profissional
- _ Cursos, conteúdos e infraestrutura completa
- _ Além de colaboradores, atende parceiros e público em geral
- _ Mais informações na [página 45](#)

Transformação digital

Ao longo de 2021, uma de nossas prioridades estratégicas foi a aceleração da transformação digital da Intelbras. Para isso, a área de Desenvolvimento Humano Organizacional dedicou esforços para estruturar e acelerar o desenvolvimento das pessoas em TI e áreas correlatas.

Em 2022, iniciamos uma parceria com a Acate, o Senai e outros atores locais para lançar o DEVinHouse Intelbras. O programa atua na formação de talentos, com uma proposta inovadora, ágil e focada na prática, para que, em poucos meses, o profissional possa trabalhar em diversas funções no desenvolvimento de tecnologias.

Dessa forma, profissionais do quadro Intelbras com experiência em funções de back office puderam ser treinados em outras frentes de tecnologia para apoiar o desenvolvimento de novos produtos da nossa empresa.

GRI 404-3

Avaliação de desempenho

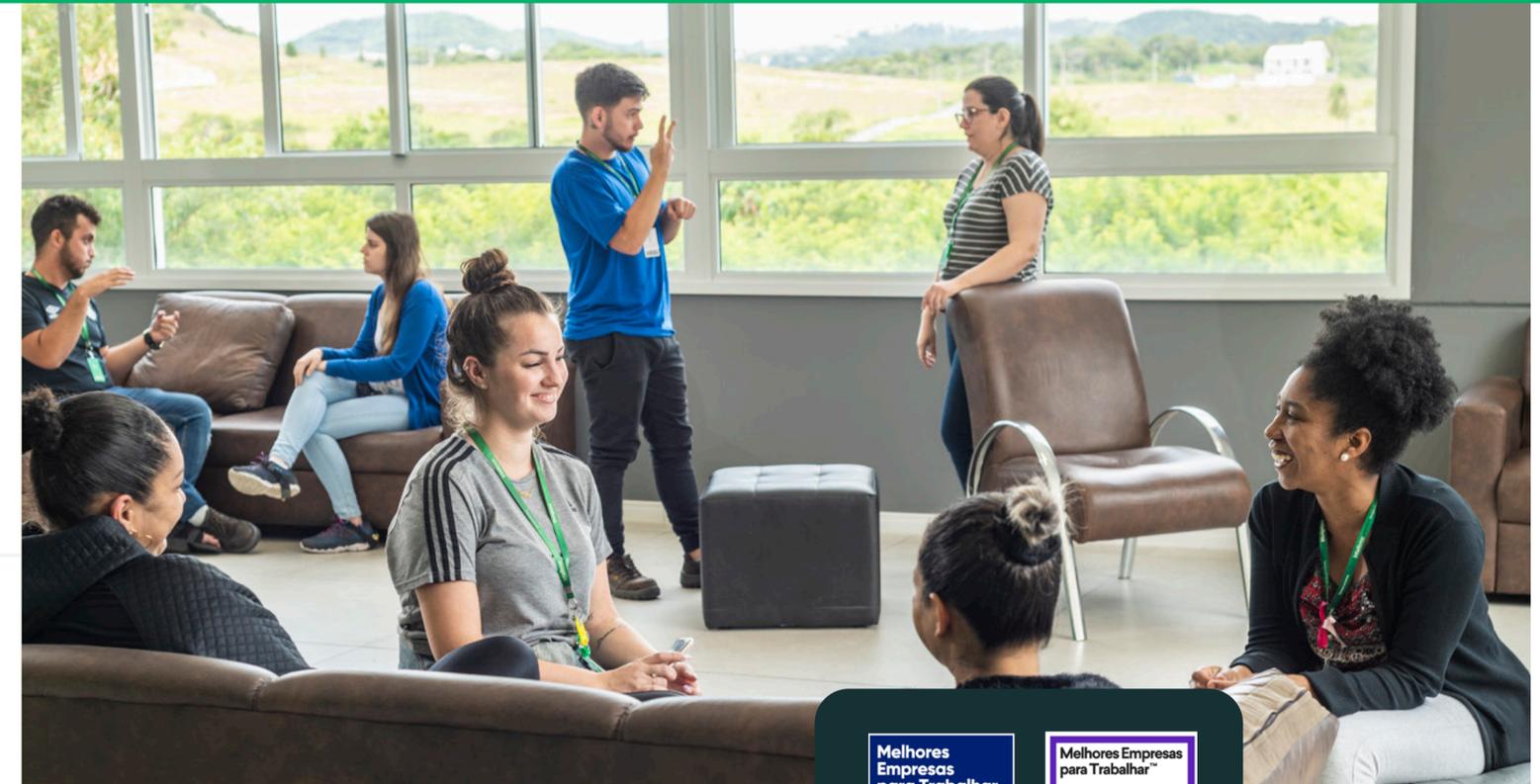
SEMESTRALMENTE realizamos uma avaliação de desempenho com 100% do quadro efetivo de colaboradores. Esse processo é pensado não somente para avaliar o desempenho individual frente às metas corporativas, como também alinhar expectativas de carreira, indicar pontos fortes e de melhorias.

Esse também é um momento importante para fortalecer a cultura Intelbras com os colaboradores.

Gestão do clima e engajamento

TODOS OS ANOS realizamos uma pesquisa de clima para identificar como está a relação de confiança, a satisfação e o engajamento dos colaboradores com a Intelbras. Por meio dela, conseguimos identificar pontos da gestão que precisam ser melhorados para que os colaboradores tenham uma boa experiência com a nossa empresa.

Utilizamos a metodologia Net Promoter Score - NPS, que identifica promotores e detratores, em uma escala que vai de -100 (zona crítica) a 100 (zona de excelência). Em 2021, alcançamos a nota de 82, caracterizada como zona de excelência, e representa um avanço de quatro pontos em relação a 2020.



Great Place To Work_

Os investimentos em práticas sólidas da gestão de pessoas nos permitiram ser reconhecidos externamente. Em 2021, entramos pela 18ª vez no ranking Great Place to Work, como uma das melhores empresas para se trabalhar no Brasil, e pela 10ª no ranking estado de Santa Catarina.

A certificação é realizada por meio de uma pesquisa anônima no ambiente de trabalho para avaliar a visão dos colaboradores quanto à credibilidade, respeito, imparcialidade e orgulho. Como resultado, 91% de nossos colaboradores apontaram a Intelbras como um ótimo lugar para trabalhar (comparados com os 70% dos colaboradores das empresas do mercado na América Latina).

Compomos também o índice IGPTW B3, carteira teórica de ativos elaborada de acordo com as empresas certificadas e as melhores empresas para se trabalhar, a partir do ciclo do ranking nacional, ambos preparados pela Great Place to Work (GPTW).



GRI 102-9, 103-2, 103-3, 308-1, 308-2, 408-1, 409-1, 414-1, 414-2

FORNECEDORES

Priorizamos o relacionamento baseado em igualdade de condições, considerando a melhor oferta de produtos e serviços pela cadeia de suprimentos. Adotamos a prática de *Global Sourcing* para buscar fornecedores de qualidade e mais competitivos nos mais diversos países.

O PROCESSO de seleção de novos fornecedores contempla as fases de sourcing (pesquisa por players que ofereçam os componentes que necessitamos), visita comercial, auditoria de qualidade e homologação, seguindo critérios previstos nas normas ISO 9001, 14001 e VDA 6.3.

Uma vez na base, os fornecedores são avaliados semestralmente pela equipe de suprimentos, mediante critérios preestabelecidos, incluindo os socioambientais, como gestão de resíduos, uso de recursos naturais, conformidade e direitos humanos.

Ao final deste processo, temos a classificação das empresas fornecedoras nas seguintes categorias: Destaque, Pleno Atendimento, Atendimento Parcial e Situação Crítica. Para aquelas enquadradas como Situação Crítica elaboramos um plano de ação para melhoria dos pontos elencados. Os fornecedores

avaliados recebem formalmente a sua classificação, com o detalhamento de cada critério. Em 2021, 97% dos fornecedores foram avaliados.

Contamos com uma equipe interna para realizar as visitas, que podem durar até uma semana. Oferecemos também treinamentos regulares de negociação (a cada dois anos) e de normas específicas para atendimentos de requisitos dos nossos produtos.

No ano de 2021, a Intelbras se relacionou com 215 fornecedores nacionais e 330 internacionais, totalizando 545 fornecedores. Referente à origem dos fornecedores, 43,2% estão localizados na China, 36,6% no Brasil, 7% nos Estados Unidos, 6,6% em Taiwan e 6% em outros países.



PARCEIROS

UM DOS FATORES importantes em nosso negócio, que nos permite prosperar, é contar com uma rede comprometida e em conformidade com nossos valores. Apostamos em uma relação de confiança com nossos parceiros e buscamos gerar ganhos compartilhados, que fortaleçam ambas as partes.

É por meio dos parceiros que conseguimos estar próximos aos clientes, atendendo suas necessidades e oferecendo a melhor experiência de produtos e serviços. Por isso, dedicamos esforços diários para ouvir seus feedbacks e preocupações.

Além das oportunidades de profissionalização pela Intelbras Itec (confira na [página 45](#)), disponibilizamos diversas opções de benefícios e aperfeiçoamento para seus negócios. As iniciativas oferecidas visam fidelizar canais, distribuidores e revendedores à nossa marca, para que possam sugerir a Intelbras como primeira opção a seus clientes.

Programas e ações para parceiros



— **PROGRAMA DE CANAIS:** Apoio ao canal para fortalecer o relacionamento, por meio da transparência e com regras claras.

— Plano de benefícios e compromissos pelo Portal de Relacionamento.

— Sou Parceiro (aplicativo para celular)

— Ferramenta para gestão dos negócios.

— Registro de projetos: reconhecimento do trabalho e incentivo para investimento no negócio.

— Política comercial, garantia de rentabilidade e política de pré e pós-venda.

— Treinamentos com certificação profissional.



— **PROGRAMA PONTUA:** Revendas e provedores acumulam pontos pela comercialização de produtos Intelbras. Podem fazer o resgate de materiais promocionais na loja de marketing, mediante atingimento de uma meta.

Acesso a dois catálogos de prêmios: loja de marketing (brindes promocionais da marca Intelbras); e catálogo de produtos, serviços e viagens para resgatar crédito de combustível, vouchers virtuais, pagar contas e diversos produtos.





Perfil de parceiros_

- _ **DISTRIBUIDOR:** empresa que compra diretamente da Intelbras e comercializa os produtos exclusivamente a revendedores. Oferece produtos de valor agregado e mantém, em sua estrutura, uma equipe qualificada e capacitada para apoio diferenciado de pré e pós-venda aos revendedores.
- _ **REVENDAS:** empresa que comercializa produtos para clientes finais, podendo se subdividir em:
 - _ Revendedor corporativo: foca no desenvolvimento de negócios para empresas, independente do porte de operação, pelo modelo transacional (alto giro de produtos).
 - _ Revendedor de varejo especializado: foco no desenvolvimento de negócios para consumidores finais, tendo como diferencial sua especialização de portfólio.
 - _ Varejista: revendedor não especializado com foco no desenvolvimento de negócios para consumidores finais.
 - _ Integrador: revendedor com foco no desenvolvimento de negócios para empresas pelo modelo relacional. Busca integrar produtos, software e serviços já disponíveis no mercado, garantindo o funcionamento da solução integrada ao cliente final.
 - _ Revendedor de Valor Agregado (VAR): foco no desenvolvimento de negócios para empresas pelo modelo relacional, sendo seu diferencial o valor agregado. Identifica necessidades dos clientes finais, compondo soluções de forma única para atender a tais necessidades.
 - _ Instalador: prestador de serviços com foco em infraestrutura e instalação de produtos.
 - _ Provedor de acesso à internet: empresa que oferece serviços de acesso à internet.

CLIENTES

TODAS AS NOSSAS ações são pensadas para garantir a satisfação dos clientes. Na companhia, a cultura de cliente é pautada pelo Código da Encantividade, que nos direciona a praticar uma relação próxima, acolhedora e humana para que a Intelbras seja sempre a primeira escolha do cliente. Na prática, a Cultura da Encantividade está presente diariamente nas relações com os clientes, na busca por ouvi-los, trazendo-os para o centro de nossas decisões. Dessa forma, contribuimos para as melhorias e inovações nos processos e produtos da empresa.

| Número de atendimentos a clientes | 2019 | 2020 | 2021 |
|------------------------------------|---------|-----------|-----------|
| LIGAÇÕES ATENDIDAS | 633.986 | 612.949 | 687.930 |
| ATENDIMENTOS VIA CHAT/WHATSAPP | 167.103 | 320.886 | 366.586 |
| ATENDIMENTOS VIA BOT | - | 84.960 | 161.050 |
| ATENDIMENTOS VIA E-MAIL | 107.737 | 59.354 | 60.971 |
| ATENDIMENTOS VIA MÍDIA SOCIAL | 14.714 | 24.450 | 16.292 |
| TOTAL DE ATENDIMENTOS CORPORATIVOS | 923.540 | 1.102.599 | 1.292.829 |

Cultura da Encantividade

Atributos criados como instrumento de conscientização e estímulo para manter e conquistar a satisfação dos nossos clientes.

Aja como **dono**



Escute, entenda e alinhe expectativas com o cliente

Coloque o **cliente no centro** das decisões e de suas atividades



Zele pela qualidade e melhore tudo o que puder



Trate a todos **como clientes**



Seja simples em tudo o que faz



Resolva, solucione, **vá até o fim**





Satisfação de clientes

USAMOS METODOLOGIAS e processos que nos permitem entender a realidade da jornada do cliente para, assim, tomar decisões e fazer comunicações mais assertivas. Medimos constantemente a satisfação de nossos clientes, por meio de um conjunto de pesquisas, para entender se as nossas ações estão se convertendo em uma boa experiência com nossos produtos e serviços.

O Customer Satisfaction Score (CSAT) usa uma única pergunta para avaliar o índice de satisfação do cliente a partir de uma escala que varia de um a cinco. O valor mais alto representa satisfação máxima e o valor mais baixo, extrema insatisfação. Esse resultado é usado como indicador de performance para toda a equipe de atendimento ao cliente da empresa, tendo sua meta e resultado acompanhados pelos comitês corporativos.

SATISFAÇÃO (CSAT):

Índice de satisfação quanto ao atendimento prestado pelo atendente (dados corporativos)

2019 95% de promotores

2020 96% de promotores

2021 97% de promotores

Reclame Aqui

O portal Reclame Aqui é o maior portal de solução de conflitos entre consumidores e empresas da América Latina. A área de relacionamento com o cliente registra e monitora as demandas junto às demais áreas da empresa. Os resultados são periodicamente apresentados e discutidos pelos comitês corporativos da empresa.

Em 2021, recebemos o selo RA1000, um reconhecimento oferecido às empresas que alcançam excelentes índices em avaliações de atendimento no site Reclame Aqui.



2019: Ótimo



2020: Ótimo



2021: RA1000

NPS 2021 Assistência técnica

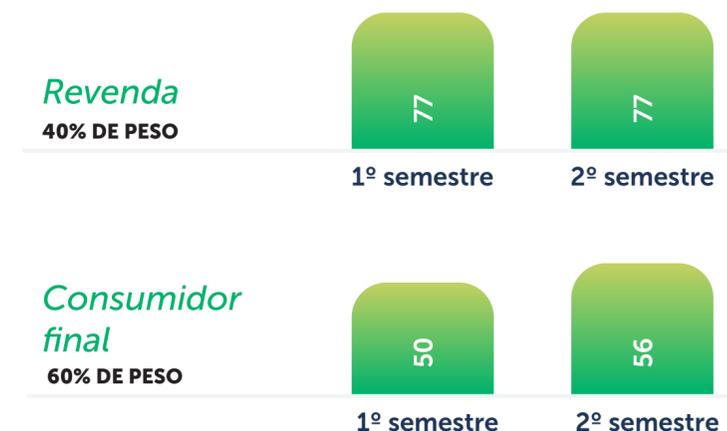
Na pesquisa são abordados clientes que foram atendidos pelas assistências técnicas autorizadas da Intelbras. O foco é validar a satisfação dos clientes finais com o serviço prestado pelas assistências. Os resultados dos últimos anos têm se mantido dentro da meta, que é de 60 pontos.



NPS 2021 Resultados Intelbras

A pesquisa é semestral e tem o propósito de representar, de forma autêntica, a experiência do cliente com a Intelbras. Mais do que saber se o cliente recomendaria ou não a empresa, é por meio da nota que ele fornece durante a pesquisa que investigamos as razões pelas quais a pontuação foi atribuída. Para isso, utilizamos o seguinte questionamento: "qual o principal motivo para sua nota?".

A partir desse desdobramento é possível identificar os pontos fortes da empresa e os aspectos a serem aperfeiçoados, de forma a aumentar a satisfação dos clientes.



Preparando nossas equipes

EM ABRIL DE 2021, lançamos uma trilha de desenvolvimento para os colaboradores ligados ao atendimento de clientes, com conteúdos que abordam aspectos da nossa Cultura de Encantividade. Entre os temas, estão contemplados técnicas de comunicação, empatia, detalhes sobre os perfis dos clientes que atendemos, suas necessidades e muito mais.

Com três módulos apresentados em plataforma gamificada, o principal objetivo foi oferecer ao colaborador conhecimento para aumentar a satisfação dos nossos clientes, prestando um atendimento humanizado e proporcionando experiências incríveis com a Intelbras.

Nesse primeiro ano, o treinamento foi realizado por 460 colaboradores, que somaram 834 horas de treinamento.

Trilha Jeito de Ser Intelbras

Módulo 2

SER investigativo e empático

- _ Comunicação Não Violenta
- _ Empatia
- _ Linguagem



Módulo 1

SER representante da nossa essência

- _ Valores e propósito
- _ Tom de voz e personalidade

Módulo 3

SER consultivo e resolutivo

- _ Mapa de comportamento dos públicos Intelbras
- Como identificar com quem estou falando?*
- O que ele precisa?*
- _ Soluções e conexões
- O que posso oferecer?*
- Como posso oferecer?*

Colaboradores virtuais

EM OUTUBRO de 2021, lançamos os colaboradores virtuais Nina e Léo, para humanizar, criar empatia e aprimorar a experiência de marca no atendimento ao cliente em canais de comunicação digital.

Os personagens estão presentes em vídeos de suporte digital, nas redes sociais e campanhas específicas de atendimento ao cliente. Além disso, fazem parte também do atendimento ao cliente nos canais chat/WhatsApp e e-commerce da empresa.



GRI 413-1

COMUNIDADES LOCAIS

TODOS OS ANOS apoiamos diversos projetos por meio da Lei de Incentivo à Cultura (Rouanet) ou pela Lei de Incentivo à Cultura, Turismo e Esporte de Santa Catarina (ICMS). Priorizamos projetos que estejam ligados ao meio ambiente e à responsabilidade social com crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade.

Além disso, como apresentado no capítulo **Educação**, geramos impacto positivo na sociedade por meio de cursos profissionalizantes e conteúdos ligados ao empreendedorismo. Essa iniciativa promove o desenvolvimento social e favorece maior empregabilidade nas regiões onde atuamos.

Campanha Indique e Aproxime

No ano de 2021, como parte das celebrações dos 45 anos da Intelbras, convidamos nossos colaboradores a indicar instituições socioambientais para receberem doação de recursos financeiros. Entendemos que essa é uma forma de retribuir todo o respaldo das comunidades de entorno ao longo de nossa história.

Dez instituições foram escolhidas por um comitê multidisciplinar que visitou e avaliou as necessidades específicas de cada instituição.

-  _ 136 inscrições de colaboradores e 69 instituições indicadas
-  _ R\$ 45 mil doados
-  _ 10 instituições beneficiadas (duas em Minas Gerais, duas em Manaus e seis na Grande Florianópolis)
-  _ Causas apoiadas: crianças e adolescentes, idosos, pessoas com deficiência, pessoas em situação de rua, dependentes químicos, cursos comunitários, construção de casas, hospital e maternidade e animais abandonados

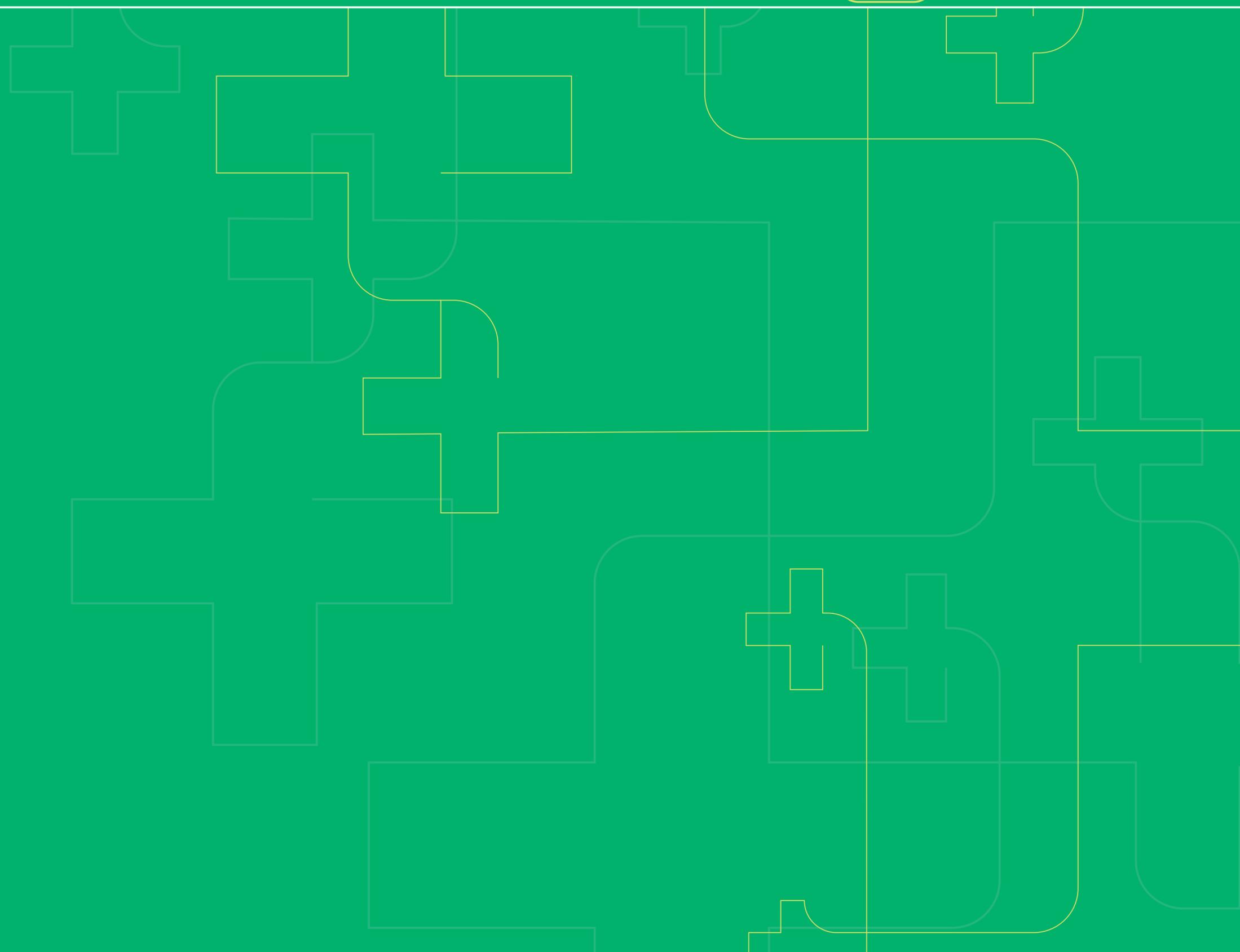


Iniciativas apoiadas via leis de incentivo fiscal

- _ ASSOCIAÇÃO PRÓ-BREJARU
- _ JUNIOR ACHIEVEMENT
- _ VOLUNTARIADO BEM TE QUER
- _ PROGRAMA APROXIMA

Para saber mais sobre os projetos que a empresa apoia, [clique aqui](#).

Anexo GRI



GRI 102-40, 102-42, 102-44, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 103-1

MATERIALIDADE

EM 2021, realizamos o processo de construção da matriz de materialidade, seguindo os princípios da GRI para a priorização dos temas relevantes. Nesse processo, composto por quatro etapas, participaram os principais stakeholders Intelbras – incluindo nossa alta liderança –, que contribuíram para definirmos os temas ESG de maior impacto e relevância em nosso negócio.

GRI 102-29, 103-5

Etapas da Materialidade

Seleção de temas

Análise de documentos internos Intelbras, materiais setoriais e tendências mundiais

Priorização de temas

- 13 entrevistas com alta liderança
- Pesquisa online com stakeholders (935 feedbacks)
- Priorização por impacto e influência

Seleção e engajamento de stakeholders

Colaboradores, fornecedores, parceiros, canais de distribuição, clientes, imprensa e comunidade.

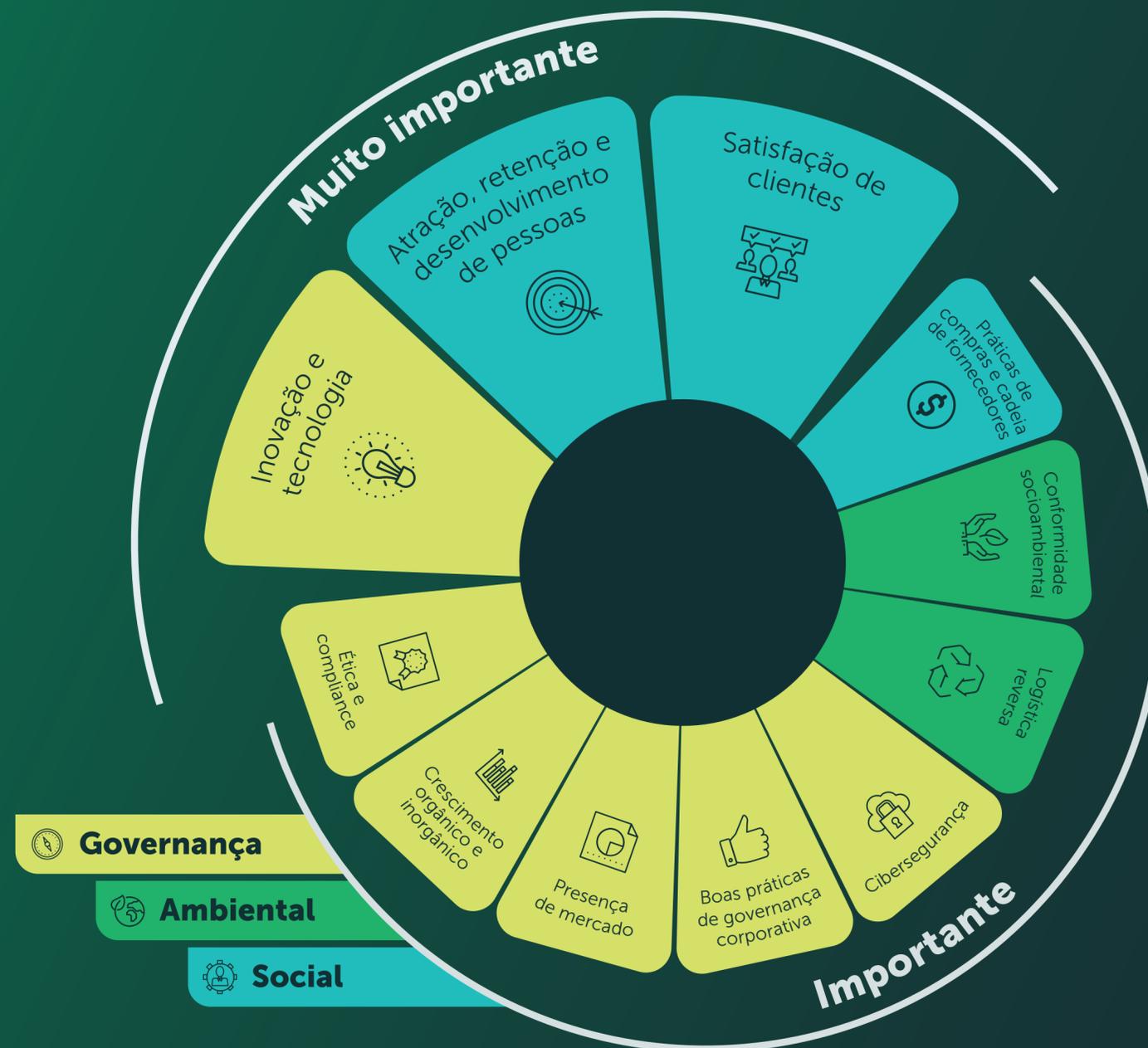
Consolidação

Comitê de Sustentabilidade e alta liderança validaram a matriz de materialidade



GRI 103-5

Matriz de Materialidade



Devido à publicação do relatório 2020 ter sido realizada recentemente, em abril de 2021, a matriz de materialidade não sofreu nenhuma alteração ou atualização.

Confira a lista completa de temas materiais no [Relatório 2020](#), página 04.

Outros

- Ambiente regulatório
- Propriedade intelectual
- Combate às mudanças climáticas
- Uso eficiente de recursos naturais
- Eficiência energética
- Gestão de resíduos e efluentes
- Impacto econômico indireto
- Saúde e segurança no trabalho
- Diversidade e inclusão
- Direitos humanos

INDICADORES

GRI 102-2

Marcas Intelbras registradas

_ALLO WT7

_ATTIV

_ÁUDIOPLUS

_AUTOMATIZA

_BIO-T

_C CONECTE.ME

_DECT 6.0

_DEFENSE IA

_DIRECTI INTELBRAS

_DISC

_DISC OS

_ENCANTIVIDADE

_ENGESUL

_FAST CONFIG
INTELBRAS

_GONDOLA

_ICC INTELLIGENCE
CONTACT CENTER

_IFLEET

_IMPACTA

_INTELBRAS

_INTELBRAS FOCUS

_INTELBRAS FX

_INTELBRAS INFINITY
EXTENSION_INTELBRAS INFINITY
SOFTSWITCH

_INTELBRAS INFO

_INTELBRAS INTERA

_INTELBRAS NET

_INTELBRAS PLENO

_INTELBRAS SOLAR

_INTELBRAS+C2:C94

_IZY HOME

_IZY LIFE

_IZY PLAY

_IZY SPEAK!

_KEO

_LINHA FUTURE

_MAXCOM

_MEU WI-FI INTELBRAS

_MIBO

_MIBO CAM

_MIBO CAR

_MIBO HOME

_MOBILITI INTELBRAS

_MULTI HD

_NLOUD

_NEOVOX

_NOVA INFORMATICA

_NPLUG

_PREDIOTECH

_STRAT

_TRÍBRIDO 3 EM 1

_TWIBI

_UNNITI INTELBRAS

_VOIPER

_WIDE CLOUD

_WIFIBER

_WI-FORCE

_WISEFI

_ZEUS OS

GRI 306-3, 306-4, 306-5

RESÍDUOS

Matriz e filial São José - SC

| | Destinação | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-------------------|--------|--------|---------|
| <i>Resíduos perigosos (T)</i> | | | | |
| BATERIAS DE CHUMBO-ÁCIDO | Reciclagem | 5,44 | 6,31 | 8,70 |
| BORRA DE SOLDA | Reciclagem | 8,70 | 9,30 | 10,84 |
| BORRA OLEOSA/ ÓLEO | Reciclagem | 1,23 | 2,24 | 2,54 |
| SUCATAS DE ELETRÔNICOS | Reciclagem | 52,25 | 59,13 | 89,85 |
| RESÍDUOS CONTAMINADOS | Aterro Industrial | 6,70 | 4,92 | 4,85 |
| ELETRÔNICOS NÃO RECICLÁVEIS | Aterro Industrial | 6,00 | 0,04 | 0,62 |
| LÂMPADAS/ LÂMPADAS LED | Aterro Industrial | 0,29 | 0,14 | 0,54 |
| PILHAS E BATERIAS COMUNS | Aterro Industrial | 0,58 | 0,69 | 0,29 |
| RSS BIOLÓGICO | Aterro Industrial | 0,12 | 0,14 | 0,17 |
| TONER/ CARTUCHO | Aterro Industrial | 0,11 | 0,03 | 0,09 |
| TUBOS AEROSSÓIS | Aterro Industrial | 0,00 | 0,02 | 0,01 |
| TOTAL DE RESÍDUOS PERIGOSOS (T) | | 81,42 | 82,95 | 118,50 |
| <i>Resíduos não perigosos (T)</i> | | | | |
| ABS | Reciclagem | 15,56 | 12,89 | 27,05 |
| ISOPOR | Reciclagem | 3,00 | 2,15 | 2,07 |
| LIXO COMUM | Aterro Sanitário | 192,00 | 174,00 | 185,91 |
| MADEIRA | Reciclagem | 112,85 | 77,31 | 139,10 |
| PAPEL/ PAPELÃO | Reciclagem | 262,19 | 266,59 | 358,69 |
| PLÁSTICO | Reciclagem | 97,55 | 98,59 | 181,88 |
| SUCATA DE FERRO | Reciclagem | 20,36 | 39,80 | 31,98 |
| PLACA RÍGIDA - NORIL | Reciclagem | 0,00 | 0,88 | 4,45 |
| TERMINAIS | Reciclagem | 15,05 | 8,32 | 11,35 |
| PLACA RÍGIDA - NORIL | Reciclagem | NA | NA | 0,878 |
| ERMINAIS | Reciclagem | 16,547 | 15,053 | 8,317 |
| TOTAL DE RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS (T) | | 718,57 | 680,52 | 942,49 |
| TOTAL DE RESÍDUOS (PERIGOSOS E NÃO PERIGOSOS) | | 799,99 | 763,47 | 1060,99 |

O crescimento do volume de resíduos gerados deve-se ao aumento da produção em 2021. Somente a filial São José teve um crescimento de 30%.

Filial Santa Rita do Sapucaí - MG

| | Destinação | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-----------------------------|-------|-------|--------|
| <i>Resíduos perigosos (T)</i> | | | | |
| SÓLIDOS CONTAMINADOS | Aterro Classe I | 1,30 | 1,73 | 1,79 |
| LÍQUIDOS CONTAMINADOS | Aterro Classe I | 1,17 | 1,31 | 1,03 |
| ÓLEO LUBRIFICANTE USADO | Rerrefino | - | 0,18 | 0,39 |
| PILHAS E BATERIAS | Aterro Classe I | 0,01 | 0,07 | 0,06 |
| BATERIAS SELADAS | Reciclagem | 0,02 | 0,14 | 0,00 |
| BORRA DE SOLDA | Reciclagem | 0,01 | 0,01 | 0,00 |
| LÂMPADAS | Aterro Classe I | - | 0,01 | 0,06 |
| TOTAL DE RESÍDUOS PERIGOSOS (T) | | 2,51 | 3,45 | 3,34 |
| <i>Resíduos não perigosos (T)</i> | | | | |
| ABS | Reciclagem | 2,02 | 5,79 | 10,61 |
| ACRÍLICO TRANSPARENTE | Reciclagem | 1,01 | 0,43 | 0,30 |
| PS NATURAL | Reciclagem | 0,02 | - | - |
| BORRA PLÁSTICA NÃO CONTAMINADA | Reciclagem | 2,82 | 2,61 | 2,76 |
| PLÁSTICO DURO | Reciclagem | 0,58 | 1,68 | 0,84 |
| PLÁSTICO MOLE EM GERAL | Reciclagem | 6,40 | 7,17 | 12,89 |
| SUCATA DE FERRO | Reciclagem | 0,60 | 0,60 | 5,32 |
| SUCATA DE ALUMÍNIO | Reciclagem | - | 0,98 | 6,61 |
| FIOS E CABOS | Reciclagem | 0,12 | 0,03 | 0,37 |
| SUCATA ELETRÔNICA | Reciclagem | 0,48 | 0,84 | 1,15 |
| PAPEL/ PAPELÃO | Reciclagem | 13,11 | 18,14 | 53,11 |
| ÓLEO DE COZINHA | Reciclagem | 0,21 | 0,28 | 0,15 |
| RESÍDUOS INDUSTRIAIS NÃO RECICLÁVEIS | Aterro Industrial Classe II | 5,67 | 14,16 | 14,62 |
| BIG BAG | Reciclagem | 0,41 | 0,17 | 0,14 |
| VIDRO | Aterro Industrial Classe II | 0,02 | 0,00 | 0,05 |
| MADEIRA | Aterro Industrial Classe II | 7,23 | 10,02 | 18,44 |
| RESÍDUOS ORGÂNICOS DO RESTAURANTE | Aterro Industrial Classe II | - | - | 15,80 |
| LIXO DOMÉSTICO | Aterro Industrial Classe II | 2,65 | 3,31 | 3,29 |
| TOTAL DE RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS (T) | | 43,34 | 66,20 | 146,44 |
| TOTAL DE RESÍDUOS (PERIGOSOS E NÃO PERIGOSOS) | | 45,86 | 69,65 | 149,84 |

O aumento no volume de resíduos ocorreu devido ao sucateamento de antenas (*phase out* do produto). Outro fator foi a venda de gerador e transformador (sucata de ferro).

Os resíduos orgânicos do restaurante passaram a ser monitorados pelo peso em 2021. Até 2020, eram destinados a outras disposições e não eram pesados.

Em relação ao aumento de resíduo de madeira, por conta do aumento da produção (45,12% em 2021), tivemos mais matérias-primas chegando, o que gerou a necessidade de aumentar mais dois blocos de porta pallets. Além disso, a partir de 2021 passamos a fazer a destinação dos pallets diretamente na unidade, sem retorná-los à matriz.

Filial Manaus - AM

| | Destinação | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-------------------------------|--------|--------|--------|
| <i>Resíduos perigosos (T)</i> | | | | |
| BATERIAS DE CHUMBO-ÁCIDO | Reciclagem | 0 | 1,30 | 1,54 |
| BORRA DE SOLDA | Reciclagem (industrialização) | 3,64 | 2,77 | 4,17 |
| ÓLEO DIESEL | Reciclagem | 0 | 0 | 1,70 |
| ÓLEO HIDRÁULICO | Rerrefino | 0,27 | 0,42 | 0,35 |
| FLUXO CONTAMINADO | Incineração | 0,51 | 0 | 0,13 |
| CABOS E FONTES | Reciclagem | 0,86 | 0,56 | 0,57 |
| RESÍDUOS CONTAMINADOS | Incineração | 0 | 0 | 0 |
| ELETRÔNICOS NÃO RECICLÁVEIS | Incineração | 0 | 0 | 0 |
| LÂMPADAS/ LÂMPADAS LED | Processo de descontaminação | 0,15 | 0,11 | 0,06 |
| PLACAS DE CIRCUITO IMPRESSO/ REBARBA DE PLACA | Incineração | 0,83 | 0,32 | 0,24 |
| RSS BIOLÓGICO | Incineração | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL DE RESÍDUOS PERIGOSOS (T) | | 6,25 | 5,48 | 8,76 |
| <i>Resíduos não perigosos (T)</i> | | | | |
| ABS | Reciclagem | 0,89 | 2,81 | 2,37 |
| ALUMÍNIO | Reciclagem | 2,65 | 3,34 | 4,31 |
| ISOPOR | Reciclagem | 0,99 | 1,23 | 2,69 |
| LIXO COMUM | Incineração | 70,49 | 57,03 | 85,80 |
| MADEIRA | Reciclagem | 2,84 | 1,59 | 5,82 |
| PAPEL/ PAPELÃO | Reciclagem | 319,35 | 279,93 | 391,55 |
| PLÁSTICO | Reciclagem | 150,18 | 140,44 | 172,18 |
| RESÍDUOS DA CONSTRUÇÃO CIVIL | Destinação | 0 | 1,39 | 57,76 |
| SUCATA DE FERRO | Reciclagem | 9,30 | 8,31 | 5,66 |
| TOTAL DE RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS (T) | | 556,69 | 496,07 | 728,14 |
| TOTAL DE RESÍDUOS (PERIGOSOS E NÃO PERIGOSOS) | | 562,94 | 501,55 | 736,9 |

Houve aumento em grande parte dos resíduos, tanto perigosos quanto não perigosos, devido ao aumento do volume de produção e à readequação do layout fabril.

O crescimento da quantidade de baterias descartadas deve-se à troca do banco de baterias do nobreak. Já o aumento do descarte de óleo diesel é consequência da realização de manutenções no gerador.

GRI 102-7, 102-8

COLABORADORES

| Colaboradores, por gênero | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------------------|-------|-------|-------|
| MULHERES | 1.370 | 1.854 | 2.040 |
| HOMENS | 1.892 | 2.324 | 2.666 |
| TOTAL | 3.262 | 4.178 | 4.706 |

| Colaboradores, por região | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------------------|-------|-------|-------|
| REGIÃO SUL | 2.451 | 2.919 | 3.360 |
| REGIÃO SUDESTE | 217 | 341 | 363 |
| REGIÃO NORDESTE | - | - | 0 |
| REGIÃO NORTE | 594 | 918 | 983 |
| TOTAL | 3.262 | 4.178 | 4.706 |

Colaboradores por tipo de jornada, por gênero

| | 2019 | | | 2020 | | | 2021 | | |
|---|----------|--------|-------|----------|--------|-------|----------|--------|-------|
| | Mulheres | Homens | Total | Mulheres | Homens | Total | Mulheres | Homens | Total |
| INTEGRAL | 1.260 | 1.785 | 3.046 | 1.740 | 2.221 | 3.961 | 1.892 | 2.413 | 4.305 |
| PARCIAL | 31 | 2 | 32 | 34 | 1 | 35 | 37 | 133 | 170 |
| MEIO PERÍODO (ESTAGIÁRIOS/ APRENDIZES) | 79 | 105 | 184 | 74 | 108 | 182 | 111 | 120 | 231 |

Rotatividade dos colaboradores GRI 401-1

A taxa de rotatividade se manteve dentro de padrões considerados adequados.

| 2019 | | 2020 | | | | 2021 | | | | | | |
|-------------------------|--------------|----------------------|---------------|----------------------|--------------|----------------------|---------------|----------------------|--------------|----------------------|---------------|----------------------|
| Por gênero | Contratações | Taxa de contratações | Desligamentos | Taxa de rotatividade | Contratações | Taxa de contratações | Desligamentos | Taxa de rotatividade | Contratações | Taxa de contratações | Desligamentos | Taxa de rotatividade |
| Feminino | 309 | 9% | 226 | 7% | 713 | 17% | 229 | 5% | 477 | 10% | 333 | 7% |
| Masculino | 514 | 16% | 372 | 11% | 781 | 19% | 346 | 8% | 822 | 17% | 527 | 11% |
| Total | | | | | | | | | 1.299 | 28% | 860 | 18% |
| Por região | Contratações | Taxa de contratações | Desligamentos | Taxa de rotatividade | Contratações | Taxa de contratações | Desligamentos | Taxa de rotatividade | Contratações | Taxa de contratações | Desligamentos | Taxa de rotatividade |
| Norte | 140 | 4% | 114 | 3% | 411 | 10% | 88 | 2% | 244 | 5% | 205 | 4% |
| Nordeste | | | | | | | | | 22 | 0% | 1 | 0% |
| Sudeste | 84 | 3% | 45 | 1% | 171 | 4% | 47 | 1% | 96 | 2% | 68 | 1% |
| Sul | 599 | 18% | 439 | 13% | 912 | 22% | 440 | 11% | 937 | 20% | 586 | 12% |
| Total | | | | | | | | | 1.299 | 28% | 860 | 18% |
| Por gênero | Contratações | Taxa de contratações | Desligamentos | Taxa de rotatividade | Contratações | Taxa de contratações | Desligamentos | Taxa de rotatividade | Contratações | Taxa de contratações | Desligamentos | Taxa de rotatividade |
| Menos de 30 anos | 533 | 16% | 348 | 10,67% | 1.018 | 24% | 372 | 9% | 847 | 18% | 856 | 18% |
| De 30 a 50 anos | 278 | 9% | 225 | 6,90% | 464 | 11% | 184 | 4% | 434 | 9% | 3 | 0% |
| Mais de 50 anos | 12 | 0,37% | 25 | 0,77% | 12 | 0,29% | 19 | 0,45% | 18 | 0% | 1 | 0% |

Licença maternidade/paternidade GRI 401-3

| | 2019 | | | 2020 | | | 2021 | | |
|--|----------|--------|-------|----------|--------|-------|----------|--------|-------|
| | Mulheres | Homens | Total | Mulheres | Homens | Total | Mulheres | Homens | Total |
| Número total de empregados com direito a tirar licença-maternidade/paternidade | 1.370 | 1.892 | 3.262 | 1.854 | 2.324 | 4.178 | 2.040 | 2.666 | 4.706 |
| Número total de empregados que tiraram licença-maternidade /paternidade | 34 | 111 | 145 | 42 | 98 | 140 | 58 | 81 | 139 |
| Número total de empregados que retornaram ao trabalho após tirar uma licença-maternidade/paternidade | 34 | 111 | 145 | 42 | 98 | 140 | 56 | 75 | 131 |
| Número total de empregados que retornaram ao trabalho após uma licença-maternidade/paternidade e continuaram empregados 12 meses após seu retorno ao trabalho | 33 | 106 | 139 | 33 | 87 | 120 | 53 | 70 | 123 |
| Taxas de retorno ao trabalho e retenção de empregados que tiraram licença-maternidade/paternidade | 97% | 95% | 96% | 79% | 89% | 86% | 91% | 86% | 88% |

Com o objetivo de estimular a equidade de gênero, temos diversas práticas implantadas, como extensão da licença-maternidade para 180 dias; extensão da licença-paternidade para 20 dias; auxílio-creche para mães e pais (filhos até seis anos). Os benefícios se estendem para casos de crianças frutos de relacionamentos homoafetivos.

Média de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional

GRI 404-1

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-------|-------|-------|
| <i>Média de horas de treinamento dos colaboradores por gênero</i> | | | |
| MULHERES | 1.260 | 1.740 | 1.892 |
| HOMENS | 31 | 34 | 37 |
| TOTAL | 79 | 74 | 111 |
| <i>Média de horas de treinamento dos colaboradores por categoria funcional</i> | | | |
| ADMINISTRATIVO | 29,96 | 15,36 | 31,41 |
| OPERACIONAL | 20,24 | 15,58 | 13,01 |
| GESTÃO | 28,67 | 14,59 | 48,75 |
| ESTAGIÁRIO | 26,82 | 20,02 | 24,62 |
| APRENDIZ | 13,84 | 2,83 | 13,09 |
| TOTAL | 28,22 | 16,37 | 24,6 |

Todos os colaboradores são submetidos à avaliação de desempenho. No entanto, até 31 de dezembro de 2021 não fechamos o total de colaboradores por conta do período de carência da avaliação, que é de 120 dias.

Percentual de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira

GRI 404-3

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|--------|--------|--------|
| <i>Colaboradores que receberam avaliação de desempenho por gênero</i> | | | |
| MULHERES | 43% | 43% | 43% |
| HOMENS | 57% | 57% | 57% |
| TOTAL | 100% | 100% | 100% |
| <i>Colaboradores que receberam avaliação de desempenho por categoria funcional</i> | | | |
| PRESIDÊNCIA | 0,04% | 0,04% | 0,00% |
| DIRETORIA | 0,45% | 0,40% | 0,34% |
| GERÊNCIA | 2,34% | 2,00% | 1,66% |
| COORDENAÇÃO (SUPERVISÃO/ LÍDER) | 5,22% | 5,34% | 5,00% |
| OPERACIONAL | 46,10% | 42,07% | 39,31% |
| ADMINISTRATIVO | 45,85% | 50,16% | 23,86% |
| VENDAS | | | 4,95% |
| TÉCNICOS PROFISSIONAIS | | | 20,19% |
| APRENDIZ/ ESTÁGIO | | | 0,00% |
| TOTAL | 100% | 100% | 95% |

GRI 102-55, 103-5

Índice remissivo GRI

| GRI | DESCRIÇÃO | CAPÍTULO | PÁGINA |
|---------------|---|--|----------------------|
| 102-1 | Nome da organização | Perfil institucional | 7 |
| 102-2 | Atividades, marcas, produtos e serviços | Perfil institucional, Anexo GRI | 7, 8, 11, 68 |
| 102-3 | Localização da sede | Perfil institucional | 7, 12 |
| 102-4 | Localização das operações | Perfil institucional | 7, 12 |
| 102-5 | Propriedade e forma jurídica | Estratégia de negócio, Gestão financeira | 14, 15, 29 |
| 102-6 | Mercados atendidos | Perfil institucional | 7, 8, 10, 11 |
| 102-7 | Porte da organização | Perfil institucional, Estratégia de negócio, Gestão ambiental, Desenvolvimento social, Anexo GRI | 7, 8, 17, 30, 51, 70 |
| 102-8 | Informações sobre funcionários e outros trabalhadores | Desenvolvimento social, Anexo GRI | 51, 70 |
| 102-9 | Cadeia de fornecimento | Perfil institucional, Desenvolvimento social | 7, 13, 57 |
| 102-10 | Mudanças significativas na organização e na cadeia de suprimentos | Perfil institucional, Estratégia de negócio | 7, 18 |
| 102-11 | Abordagem ou princípio de precaução | Governança corporativa | 25 |
| 102-13 | Participação em associações | Gestão ambiental | 40 |
| 102-14 | Declaração do principal líder decisor | Mensagem do presidente | 4 |
| 102-15 | Principais impactos, riscos e oportunidades | Estratégia de negócio, Governança corporativa | 14, 19, 25 |
| 102-16 | Valores, princípios, padrões e normas de comportamento | Perfil institucional | 7, 9 |

| GRI | DESCRIÇÃO | CAPÍTULO | PÁGINA |
|--------|---|--|------------|
| 102-17 | Mecanismos para orientações e preocupações referentes a ética | Governança corporativa | 27 |
| 102-18 | Estrutura de governança | Governança corporativa | 20 |
| 102-19 | Delegação de autoridade | Governança corporativa | 22 |
| 102-20 | Nível executivo responsável pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais | Governança corporativa | 22 |
| 102-22 | Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês | Governança corporativa | 22 |
| 102-23 | Presidente do mais alto grau de governança | Há segregação de funções de Presidente de Conselho de Administração e de Diretor-Presidente. | |
| 102-24 | Selecionando e nomeando o mais alto órgão de governança e seus comitês | Governança corporativa | 20, 22 |
| 102-26 | Papel do mais alto órgão de governança na definição do propósito, valores e estratégias | Governança corporativa, Anexo GRI | 20, 22 |
| 102-29 | Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais | Governança corporativa, Anexo GRI | 14, 19, 66 |
| 102-40 | Lista de grupos de stakeholders | Governança corporativa, Anexo GRI | 23, 66 |
| 102-41 | Acordos de negociação coletiva | 100% dos colaboradores estão cobertos por acordos de negociação coletiva | |
| 102-42 | Identificação e seleção de stakeholders | Anexo GRI | 66 |
| 102-43 | Abordagem para o engajamento dos stakeholders | Governança corporativa | 23 |
| 102-44 | Principais tópicos e preocupações levantadas | Anexo GRI | 66 |
| 102-45 | Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas | Sobre este relatório | 3 |
| 102-46 | Definindo o conteúdo do relatório e limites dos tópicos | Anexo GRI | 66 |
| 102-47 | Lista dos tópicos materiais | Anexo GRI | 66 |
| 102-48 | Reformulações de informações | Anexo GRI | 66 |

| GRI | DESCRIÇÃO | CAPÍTULO | PÁGINA |
|--------|---|--|--------|
| 102-49 | Mudanças no relatório | Reformulações de informações são apontadas ao longo do Relatório, quando aplicáveis. | |
| 102-50 | Período do relatório | Sobre este relatório | 3 |
| 102-51 | Data do relatório mais recente | Sobre este relatório | 3 |
| 102-52 | Ciclo do relatório | Sobre este relatório | 3 |
| 102-53 | Ponto de contato para perguntas sobre o relatório | Sobre este relatório | 3 |
| 102-54 | Opção de acordo com o GRI Standards | Sobre este relatório | 3 |
| 102-55 | Índice de Conteúdo GRI | Índice Remissivo | 72 |
| 102-56 | Asseguração externa | Sobre este relatório | 3 |
| 103-1 | Explicação sobre o tópico material e seus limites | Anexo GRI | 66 |
| 103-2 | Abordagem de gestão e seus componentes | Em cada capítulo | |
| 103-3 | Evolução da abordagem de gestão | Em cada capítulo | |
| 203-1 | Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos | Estratégia de negócio, Desenvolvimento social | 18, 44 |
| 203-2 | Impactos econômicos indiretos significativos | Estratégia de negócio, Desenvolvimento social | 18, 44 |
| 205-1 | Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção | Governança corporativa | 27 |
| 205-2 | Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção | Governança corporativa | 27 |
| 205-3 | Casos confirmados de corrupção e ações tomadas | Governança corporativa | 27 |
| 206-1 | Ações judiciais para concorrência desleal, práticas de truste e monopólio | Governança corporativa | 27 |
| 301-1 | Materiais usados por peso ou volume | Informação indisponível | |
| 301-3 | Produtos e seus materiais de embalagens recuperadas | Gestão ambiental | 40 |

| GRI | DESCRIÇÃO | CAPÍTULO | PÁGINA |
|-------|---|-----------------------------|--------|
| 302-1 | Consumo de energia dentro da organização | Gestão ambiental | 38, 39 |
| 302-3 | Intensidade energética | Informação indisponível | |
| 302-4 | Redução do consumo de energia | Gestão ambiental | 38, 39 |
| 303-1 | Interações com a água como um recurso compartilhado | Gestão ambiental | 37 |
| 303-2 | Gestão dos impactos relacionados aos descartes de água | Gestão ambiental | 37 |
| 303-3 | Captação de água | Gestão ambiental | 37 |
| 303-4 | Descarte de água | Informação indisponível | |
| 303-5 | Consumo de água | Informação indisponível | |
| 305-1 | Emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1) | Gestão ambiental | 41 |
| 305-2 | Emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 2) | Gestão ambiental | 41 |
| 306-1 | Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos | Gestão ambiental | 39 |
| 306-2 | Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos | Gestão ambiental | 39 |
| 306-3 | Resíduos gerados | Gestão ambiental, Anexo GRI | 39, 69 |
| 306-4 | Resíduos não destinados ao descarte | Gestão ambiental | 40, 69 |
| 306-5 | Resíduos destinados ao descarte | Gestão ambiental | 69 |
| 307-1 | Não conformidade com leis e regulamentos ambientais | Gestão ambiental | 36 |
| 308-1 | Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais | Desenvolvimento social | 57 |
| 308-2 | Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas | Desenvolvimento social | 57 |

| GRI | DESCRIÇÃO | CAPÍTULO | PÁGINA |
|-------|---|-----------------------------------|------------|
| 401-1 | Taxas de novas contratações e rotatividade de colaboradores | Anexo GRI | 71 |
| 401-2 | Benefícios concedidos a colaboradores de tempo integral que não são oferecidos a colaboradores temporários ou em regime de meio período | Desenvolvimento social | 50 |
| 401-3 | Licença maternidade/paternidade | Desenvolvimento social, Anexo GRI | 50, 71 |
| 404-1 | Média de horas de treinamentos por ano e por empregado | Desenvolvimento social, Anexo GRI | 49, 53, 72 |
| 404-2 | Programas para o desenvolvimento de competências dos colaboradores e de assistência para transição de carreira | Desenvolvimento social | 49, 53 |
| 404-3 | Percentual de colaboradores que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira | Desenvolvimento social, Anexo GRI | 49, 56, 72 |
| 408-1 | Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil | Desenvolvimento social | 57 |
| 409-1 | Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou obrigatório | Desenvolvimento social | 57 |
| 413-1 | Operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local | Desenvolvimento social | 44, 64 |
| 414-1 | Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais | Desenvolvimento social | 57 |
| 414-2 | Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas | Desenvolvimento social | 57 |
| 418-1 | Queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes | Governança corporativa | 27 |
| 419-1 | Não conformidade com leis e regulamentos sociais e econômicos | Governança corporativa | 27 |

Relatório de *sustentabilidade* 2021

— COORDENAÇÃO GERAL

*Gestão de Processos Corporativos
e Compliance*

Marciel Manoel Linhares
Maria Elisa Lutz Sperber

Marketing Institucional

Leila de Souza Mello

— LEVANTAMENTO DE INFORMAÇÕES

Intelbras

Agradecemos a todos que contribuíram
para a elaboração do Relatório de
Sustentabilidade 2021.

— CONSULTORIA E REDAÇÃO

JeffreyGroup

— DESIGN E LAYOUT

JeffreyGroup

— FOTOGRAFIAS

Banco de imagens Intelbras
e Shutterstock

intelbras