

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2022

unifique



SUMÁRIO

3

Mensagem do presidente

6

Destaques 2022

9

Sobre este relatório

11

A Unifique
Cadeia de valor

20

Estratégia ESG
Materialidade
Engajamento de stakeholders
Estratégia de desenvolvimento sustentável

Governança

Estrutura de governança
Governança e gestão de impactos
Compliance
Desempenho econômico-financeiro

29

Social

Inclusão digital e acesso à conectividade
Satisfação do cliente e qualidade dos serviços
Proteção de dados e privacidade do cliente
Saúde, segurança e bem-estar no trabalho
Perfil dos colaboradores

50

Meio ambiente

Gestão Ambiental
Eficiência energética

81

Anexos

Sumário de conteúdo GRI
Informações adicionais

90





MENSAGEM DO PRESIDENTE

(GRI 2-22)

O tempo é uma das coisas mais valiosas na vida de todos nós. Com o propósito de dar mais tempo aos nossos clientes, a Unifique dedica cada atitude à sua missão e negócio, que é facilitar a vida das pessoas. Para isso acontecer, ela não mede esforços em investir nas pessoas e em tecnologia de ponta.

Desde os primeiros passos para abrir o capital em busca de recursos para investimentos, trouxemos os parceiros mais indicados para proporcionar toda governança necessária e transparência do negócio. Em conjunto, prezamos em manter a cultura de 'dono do negócio' visando perenidade e integrando fatores sociais, ambientais e de governança desde o planejamento estratégico até as ações mais triviais do cotidiano.

A Unifique tem como posicionamento o relacionamento com o cliente, fundamentado nos seguintes pilares:

- Alto desempenho;
- Atendimento de excelência e personalizado;
- Sustentabilidade do negócio.

E sustentabilidade tem tudo a ver com transformação, o que está em linha com as ações da Companhia, onde a todo momento introduzimos inovações para acompanhar o mercado e as tendências, buscando sempre as melhores soluções para os clientes e procurando estar na vanguarda dos negócios no mercado onde atuamos.



Em 2022, adicionamos uma nova diretoria no organograma, tratando a inovação com o peso que de fato tem perante a cultura da Unifique. Com a diretoria de Inovação e Transformação Digital, a Companhia ganhou tração e celeridade no desenvolvimento de processos sistêmicos, sendo possível entregar mais tecnologia, transparência e conforto na comunicação com o cliente. Essa diretoria também trouxe novos serviços ao nosso portfólio, como telemedicina, monitoramento em nuvem com a solução LPR (leitura de placas veiculares), além de todas as novidades que vem embarcadas na 5ª geração de redes móveis - autorização conquistada no Leilão 5G realizado pela Anatel em novembro de 2021 para atuação nos estados de Santa Catarina e Rio Grande do Sul.

O 5G é uma tecnologia revolucionária para a sociedade. Beneficiará desde o produtor rural, distante dos grandes centros, até o cliente da indústria 4.0, levando velocidade de rede maior e de menor latência, o que cria a condição para um mundo de possibilidades.

Os primeiros testes iniciaram em dezembro de 2022 e sua estratégia de implantação vem

sendo muito estudada pela Companhia para contemplar consumidores em toda sua área de atuação. A Unifique conta com uma rede de fibra de mais de 30 mil quilômetros nos dois estados com extensa capilaridade. A obrigação assumida no leilão é cobrir com sinal 5G cidades com até 30 mil habitantes até 2030, que beneficiarão 421 cidades gaúchas e 247 cidades catarinenses, proporcionando digitalização e velocidade de conexão para fomentar o crescimento e desenvolvimento no Sul do Brasil.

A estratégia da Unifique de atender cada vez mais consumidores com uma gama maior de serviços é focada nas pessoas. Trabalhamos com elas e para elas. Nossa entrega é dependente do comprometimento dos colaboradores e é por isso que a Companhia investe em conhecimento, de forma que possa proporcionar experiências cada vez mais surpreendentes nessa relação de troca entre pessoas. Somos obcecados por um atendimento de excelência.

Para disseminar nossa cultura de forma mais eficaz, em 2022 a Companhia buscou assessoria para implantação da Educação Corporativa – DNA Unifique. O lançamento está previsto para

o início do primeiro trimestre de 2023 e vem embarcada com muita tecnologia, o que certamente irá agilizar o processo de disseminação do conhecimento e da cultura.

A jornada do colaborador Unifique é embasada em calor humano e hospitalidade. Aqui na Unifique, as pessoas são tratadas com muito respeito, desde sua entrada no *onboarding* quando são acolhidas pelos Anjos de cada setor, que fazem a apresentação de toda a empresa, tiram as dúvidas e cuidam desse novo integrante até ele estar pronto para alçar voo solo na empresa. Ainda sobre o bem-estar dos colaboradores, há projetos internos implantados com muito sucesso, como o Fala Aí, que tem como objetivo a troca de sentimentos e experiências voltadas à saúde mental; o Acolhimento Psicológico, disponibilizado para todos os colaboradores; a CIPA, com o cumprimento rigoroso das normas de segurança de cada função; os Comitês, que tratam assuntos voltados ao bem-estar, como o Comitê de Gestão de Pessoas, o Diversifique (para diversidade e inclusão) e o Lixo Zero (para cuidar do meio ambiente).



Assim como nos importamos com as pessoas, também fazemos contribuições para a preservação do meio ambiente.



A Unifique também estende suas contribuições às pessoas da comunidade, apoiando projetos culturais, desportivos e sociais. Vemos muito valor nos projetos Entra21 – da Blusoft, e o Pescar – da Fundação Fritz Muller, voltados à educação profissionalizante de jovens. Através deles, o jovem se prepara para iniciar sua vida profissional, tendo inclusive a oportunidade de ser contratado pelos apoiadores durante ou ao final do curso.

Assim como nos importamos com as pessoas, também fazemos contribuições para a preservação do meio ambiente.

Em busca de soluções que possam diminuir nossa pegada ecológica, a Companhia adota as seguintes ações para a preservação do meio ambiente: possuímos usinas solares fotovoltaicas, objetivando a geração de energia limpa e renovável; Projeto Lixo Zero voltado à Gestão de resíduos sólidos, orgânicos e recicláveis, certificados pelo Instituto Lixo Zero Brasil (by Zero Waste International Alliance); Digitalização de processos e uso do aceite digital, tornando a burocracia nos processos mais ágil e menos poluente.

Como principais desafios para os próximos anos, podemos citar:

- A disseminação de nossa cultura, sendo que o número de colaboradores tem crescido rapidamente. Estamos cientes que a Educação Corporativa auxiliará nesse papel, visando disseminar todo o conhecimento para os colaboradores, da maneira mais acessível, flexível e inteligível, para continuar crescendo sem perder o ‘olhar de dono do negócio’;
- Dispor de equipe e investimento em inovação permanente para aumentar sua cesta de negócios e manter o seu serviço atra-

ente e unificado para o cliente, de forma simples e eficiente, contornando o desafio de manter seus talentos e atrair mão de obra especializada;

- Assegurar o equilíbrio econômico-financeiro dos resultados para continuar honrando seus compromissos com clientes, fornecedores e acionistas, de forma ética e transparente, e;
- Avançar fortemente no cronograma para lançar o serviço móvel 5G de forma eficaz, aplicando as melhores soluções tecnológicas disponíveis. Os maiores desafios estarão relacionados tanto à novas ofertas de produtos e serviços com entrega de alto desempenho operacional e excelência no atendimento.

Desta forma, entendemos que a velocidade está diretamente ligada ao tempo, nosso e do cliente. Quanto maior o comprometimento dos colaboradores em entregar um serviço de excelência, maior será o grau de satisfação do cliente, que estará altamente conectado para fazer o melhor uso do seu tempo.



DESTAQUES **ESG**

unifique



GOVERNANÇA

LÍDER

no segmento de banda larga fixa no Estado de Santa Catarina com

18,6%
de acessos

4ª

posição no ranking de acessos em banda larga fixa na região sul

Reconhecida por

3

anos seguidos como a Melhor Internet Banda Larga Fixa do Brasil pela **ANATEL**

2ª

vez consecutiva eleita como a Melhor Telefonia Fixa do Brasil

1ª

vez eleita como a Melhor TV por assinatura do Brasil

3º

lugar no Prêmio Reclame Aqui (categoria provedores)

EXPANSÃO

Aquisição de três novas empresas em

2022

↑45%

de municípios atendidos na região sul do país em comparação com o ano de

2021

100%

dos colaboradores informados sobre o Código de Ética e Conduta da Unifique

↑45,3%

da receita operacional líquida em relação a 2021, com acréscimo de

273
milhões

Lucro líquido alcançado de

118

milhões, com crescimento de

52,5%

em relação a 2021.



SOCIAL

Criação de
425
novos empregos
em 2022
35%
de crescimento

0
acidentes com
óbitos e ferimentos
graves

IMPLEMENTAÇÃO

Programa Saudavelmente, de atenção à
saúde mental do colaborador

LGPD

Nenhuma ação judicial referente
a incidentes relacionados com a
privacidade do cliente

“JEITO UNIFIQUE DE SER”

Unificação da cultura empresarial no
contexto de expansão e aquisições de
outras Companhias



AMBIENTAL

640
kWh/dia

geração média de
energia na usina foto-
voltaica inaugurada
em abril de

2022

100%
de energia limpa

Certificação Instituto
Lixo Zero Brasil

99,7%
e resíduos reciclados

**Centro de
Distribuição
de Timbó**

Sobre este
Relatório

unifique



SOBRE ESTE RELATÓRIO

(GRI 2-1, 2-3, 2-14)

Movida pelo desejo de um relacionamento próximo com seus clientes, unindo o melhor da tecnologia em fibra óptica a um elevado padrão de atendimento, a Unifique tem a missão de facilitar a vida das pessoas. Buscando constantemente contribuir com o desenvolvimento sustentável, em um relacionamento transparente e honesto, a Unifique com muito orgulho e satisfação, a partir de 2022, apresenta seu primeiro Relatório ESG – sigla em inglês de *Environmental, Social and Governance*, que significam as esferas ambiental, social e de governança – na cultura corporativa e na tomada de decisão, consolidando seu compromisso com o planeta e com seus stakeholders.

Os resultados apresentados são referentes às operações condu-

zidas em 2022. Sua publicação será anual permitindo o acompanhamento dos indicadores e do compromisso da Unifique com as melhores práticas sustentáveis.

O relato contempla o desempenho das operações, iniciativas, conquistas e desafios nos âmbitos econômico, ambiental, social e de governança, com base na norma da *Global Reporting Initiative* (GRI), direcionamento dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU e foram considerados alguns itens de recomendação da *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB).

Nas páginas a seguir, são apresentados os principais destaques relacionados aos temas considerados materiais, bem

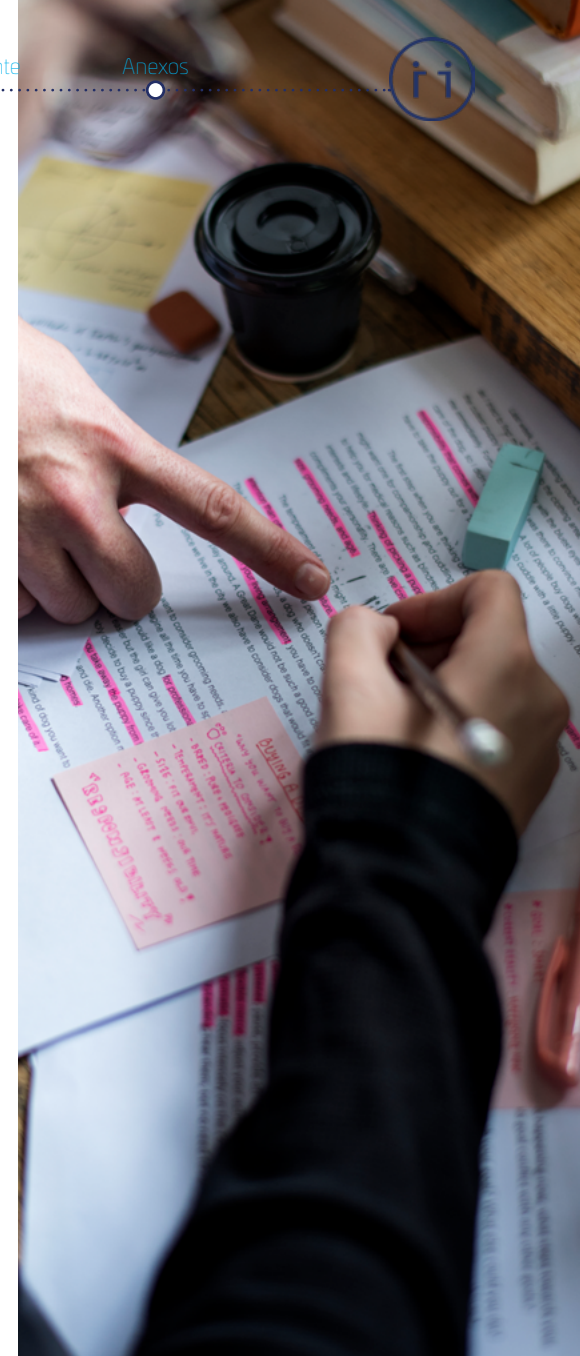
como assuntos relacionados às políticas, práticas e gestão construídos desde 1997. A Unifique se orgulha de mais esta conquista no ano de comemoração dos seus 25 anos de história.

Em conformidade com os processos de governança, a publicação foi aprovada pela Alta Administração da Unifique.



Perguntas e sugestões sobre esta publicação podem ser encaminhadas para

**sustentabilidade@
redeunifique.com.br.**



A Unifique

unifique



A UNIFIQUE

(GRI 2-1, 2-6)

Ofertando serviços de internet discada, por meio de linha telefônica, com apenas um colaborador, a Unifique iniciou suas operações em 1997. Hoje alcança o título de operadora de telecomunicações com a melhor internet banda larga fixa, telefonia fixa e TV por assinatura do Brasil, se consolidando como a maior provedora independente de fibra óptica na região sul do Brasil.

TRAJETÓRIA DE CONQUISTAS E INOVAÇÃO:

1997

A Unifique Telecomunicações S.A. iniciou sua trajetória com o nome “TPA – Timbó Provedor de Acesso”.

2006

Impulsionada pelo avanço das novas tecnologias, a TPA passa a construir suas próprias redes de fibra óptica, iniciando os projetos de cabeamento na cidade de Timbó e, posteriormente, nas cidades de Rio do Sul e Ibirama.

2013

Neste ano, várias cidades do Vale do Itajaí já contavam com o atendimento de internet via fibra óptica, telefonia fixa e internet via rádio.

2016

Para atender as necessidades de seus clientes, a Companhia lança a TV Unifique. A partir desta data os serviços oferecidos são, combos de internet, telefone fixo e a TV por assinatura.

2000

Construção das primeiras torres de internet via rádio e os primeiros clientes atendidos com essa tecnologia.

2010

Com o objetivo de entregar mais praticidade, qualidade do serviço para os clientes e ainda mais utilidade para a fibra óptica, a TPA passou a disponibilizar o serviço de telefonia fixa.

2014

Com tantas mudanças e inovações, a TPA sentiu a necessidade de inovar também no nome e na marca da empresa, passando a ser chamada de Unifique.

2017

20 anos de empresa! Início da construção da nova sede em Timbó SC, além de iniciar atendimentos em lojas físicas nas cidades de Benedito Novo, Concórdia e Videira em SC.

2019

Lançamento do serviço de Data Center | Escolhida em âmbito nacional pela Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida da Anatel como a Melhor Banda Larga Fixa do Brasil!

2020

Dois anos consecutivos como a empresa com a Melhor Banda Larga Fixa do Brasil, e eleita a Melhor Telefonia Fixa do Brasil pela primeira vez.

2018

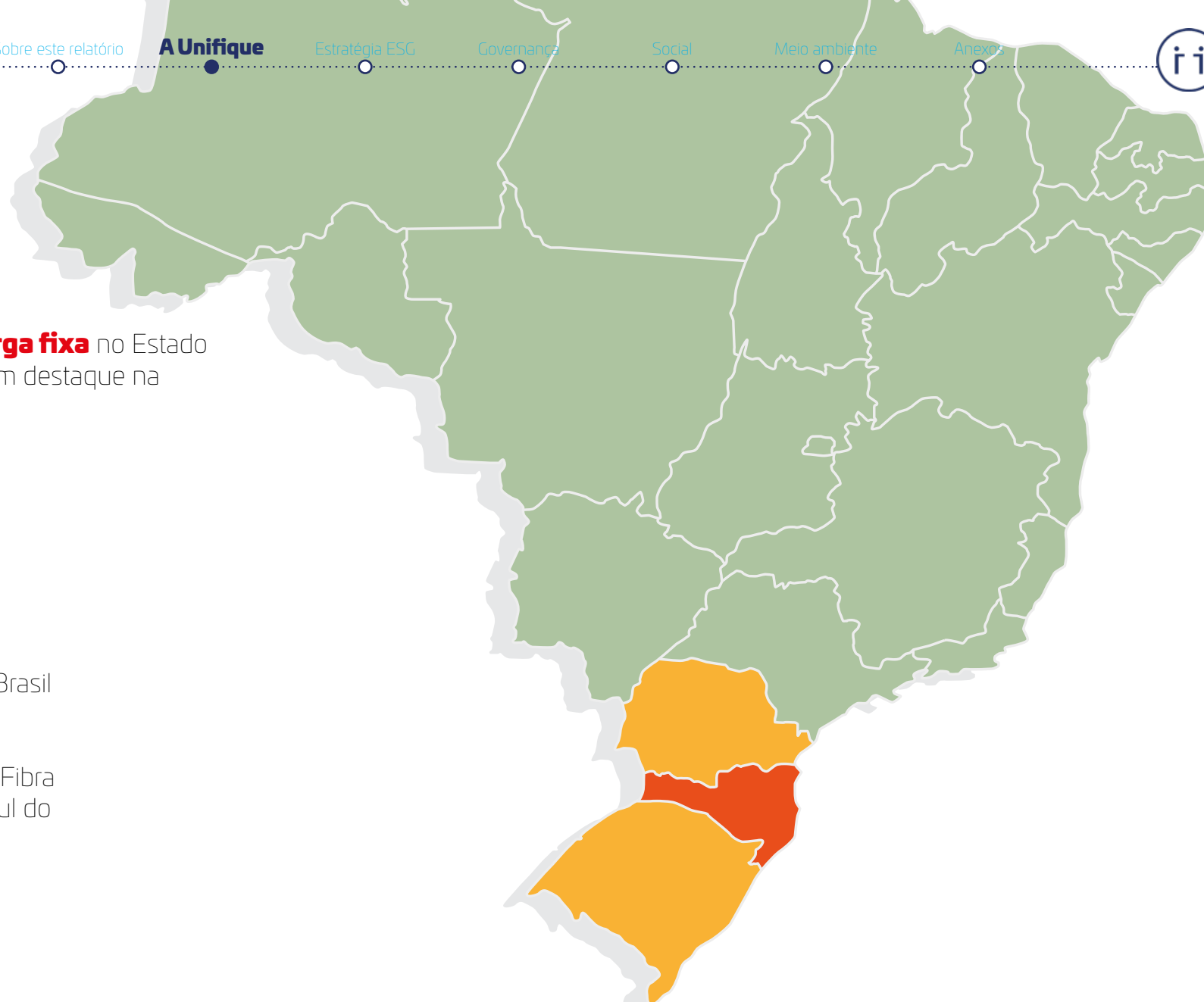
Eleita a empresa com a Melhor Banda Larga Fixa de Santa Catarina pela Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida da Anatel.

2021

Terceira vez como a Melhor Banda Larga Fixa do Brasil | Segunda vez consecutiva eleita como a Melhor Telefonia Fixa do Brasil | Primeira vez eleita como a melhor TV por assinatura do Brasil | 3º lugar no Prêmio Reclame aqui (categoria provedores) | Presente no ranking das 30 melhores empresas para se trabalhar pela *Great Place To Work* (GPTW), na categoria Tech. | 10º lugar no Ranking das Melhores Empresas de Santa Catarina, na categoria Grande Porte. | Abertura de capital na bolsa de valores (B3) no mês de julho, e vencedora do leilão 5G da Anatel realizado em novembro.



- **Líder em banda larga fixa** no Estado de Santa Catarina com destaque na expansão
- + de **600 k** acessos
- + de **356** municípios atendidos no sul do Brasil
- + de **33.000km** de Fibra Óptica instalada no sul do Brasil
- + de **50** lojas físicas.



...JEITO UNIFIQUE DE SER

(GRI 2-28)

Atuando em mais de 356 municípios no Sul do Brasil, a Unifque é movida pelo desejo de se manter próxima a seus clientes, valorizando-os e garantindo serviços de qualidade. Por este motivo, tornou-se líder de mercado no estado de Santa Catarina de acordo com o ranking das operadoras de telecomunicações, divulgado pela Anatel¹ em dezembro de 2021.

As importantes aquisições efetuadas em 2022 ampliaram de forma significativa a expansão de mercado no estado do Rio Grande do Sul. Neste contexto de aquisições, a Companhia busca preservar sua cultura, mas entende que é importante integrar traços positivos das empresas adquiridas, mantendo sinergias e incorporando operações de forma veloz, segura e eficaz. Reforçando seu diferencial no mercado, que é a qualidade do atendimento e do relacionamento com os clientes.

Associado ao valor de crescimento coerente e eficaz, o modelo de negócios é enxuto e

escalável, viabiliza um desenvolvimento de elevada rentabilidade para a Companhia.

MISSÃO E NEGÓCIO:

Facilitar a vida das pessoas;

VISÃO

Estar presente onde houver necessidade de comunicação;

VALORES

Comprometimento com as pessoas; relacionamento transparente e honesto; conhecimento aplicado e compartilhado; crescimento coerente e eficaz;

PROPÓSITO

Dar mais tempo a você.

A Unifque representa as soluções integradas de dados, voz e imagens entregues a todos os tipos de clientes da operadora, que vão desde residências e empresas, ao setor público. Exercendo esse protagonismo na sociedade e contribuindo com o fomento da inovação, da sustentabilidade e do desenvolvimento do setor de telecomunicações, a Unifque participa ativamente da Associação de Operadores de TV por Assinatura (NEOTV) e da Associação Brasileira dos Provedores de Internet (ABRAMULTI).

A participação em organizações externas, com papel determinante no setor de Internet e Telecomunicações, busca assegurar a representação dos interesses perante a Anatel e integração com outras empresas, gerando troca de informações técnicas e gerenciais além da promoção de encontros de orientação e inclusão.

¹ Anatel - Ranking. Disponível em: < <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/acessos/ranking> >

PRODUTOS E SERVIÇOS

Com o objetivo de conectar milhares de pessoas, acreditando que unir tecnologia de última geração a um relacionamento faz toda a diferença, a Unifique oferece os seus serviços de internet banda larga com fibra óptica, TV por assinatura, serviços de Data Center, e telefonia móvel e fixa para empresas, residências, eventos e governo.

Além disso, a Companhia entrega serviços de instalação e manutenção, atingindo mais de 250 mil ordens de serviço por ano, com tecnologias via fibra óptica e rádio, por meio de infraestrutura própria ou até mesmo compartilhada.

Na tecnologia de Fibra Óptica são mais de 33.000 km instalados no sul do Brasil, com mais de 2,3 milhões de home passed², garantindo a qualidade de mais de 600 mil acessos, contando com mais de 2.100 colaboradores diretos e 500 indiretos.



² Refere-se à quantidade total de domicílios que estão cobertos pela rede da Unifique.



INTERNET – A primeira operadora no Brasil a entregar a tecnologia XGSPON com planos de 2.000 mega ou seja 2 GIGA. A internet banda larga foi eleita pela pesquisa da Anatel por três anos consecutivos como a Melhor Banda Larga Fixa do Brasil. Conta com suporte técnico atendendo 24 horas, 7 dias da semana.



TELEFONIA FIXA – Eleita dois anos consecutivos pela Anatel como a Melhor Telefonia Fixa do Brasil segundo Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida. Entregando tecnologia inovadora com a Central Telefônica Virtual (na nuvem, com muito mais qualidade de voz, controle e segurança), disponibilizando planos especiais com preços reduzidos e muito mais vantagens.



TV HD POR ASSINATURA – Reconhecida pela Anatel como a Melhor TV por assinatura do Brasil. Disponibiliza uma variedade de pacotes e combos de TV por assinatura, incluindo, séries, filmes, esportes, documentários, noticiários e muito mais. A navegação da TV Unifique permite você retornar à programação em até 24 horas e assistir quando quiser, em diversos dispositivos simultaneamente.



TELEFONIA MÓVEL – A Unifique também é móvel e está sempre ao lado dos seus clientes. Até o ano de 2022 vendeu serviço de operadora móvel com rede virtual sem fio (MVNO). Em 2021, sagrando-se vencedora no leilão de frequência 3,5 GHz 5G, disponibilizará em breve novidade.



DATA CENTER – Com 685 m² de planta parametrizada com certificação Tier III, 1,5 MW na subestação, e 72 horas de autonomia. Em uma infraestrutura física segura apoiada por tecnologia de biometria, segue-se a arquitetura paralela e redundante nos sistemas críticos do data center como: subestação, geração de energia própria, UPS, climatização de precisão e conectividade. A Unifique oferece um amplo conjunto de produtos e serviços baseados em nuvem, tais como: computação em nuvem, armazenamento, backups, recuperação de desastres, servidores físicos dedicados e hospedagem garantindo a alta disponibilidade e segurança da informação de seus clientes.

Focada em transparência e comprometimento, a Unifique se dedica a **CONECTAR VOCÊ A TUDO AQUILO QUE MAIS AMA**, oferecendo serviços de internet banda larga, telefonia digital, TV por assinatura e serviços de Data Center.



CADEIA DE VALOR

FORNECEDORES

A cadeia de fornecedores inclui principalmente fabricantes de equipamentos de telecomunicações (switches, OLTs, roteadores, servidores), fabricantes de equipamentos elétricos (sistemas retificadores, baterias, inversores de frequência, condutores de cobre, dispositivos de proteção elétrica), fabricantes de cabos ópticos e materiais diversos para implantação de redes de telecomunicações, fabricantes de móveis, e fornecedores de materiais e serviços de apoio.

CLIENTES

Na Unifique, o foco é sempre o atendimento e o fornecimento de serviços ao cliente. Dentro da cadeia downstream a Unifique possui três tipos de usuários finais: os clientes empresariais, os clientes residenciais e o governo.

EM 2022



ACESSOS EMPRESARIAIS (B2B) 17,5% DA RECEITA ANUAL

- Mais de 45 mil acessos empresariais em Santa Catarina, Paraná e Rio Grande do Sul.
- Serviços de internet com fibra óptica, telefonia fixa e móvel, data center e demais opções de combos.



ACESSOS RESIDENCIAIS (B2C) 80,2% DA RECEITA ANUAL

- Líder de mercado em Santa Catarina no segmento residencial.
- Mais de 555 mil acessos residenciais em Santa Catarina, Paraná e Rio Grande do Sul.
- Serviços de internet com fibra óptica, telefonia fixa e móvel, TV HD, entre outros.

ACESSOS GOVERNAMENTAIS (B2G) 2,3% DA RECEITA ANUAL

- Serviços de internet com fibra óptica, telefonia fixa e móvel e data center.

	Nº de acessos*			Faturamento em milhares de reais (R\$ mil)*		
	Empresariais	Residenciais	Governo	Empresariais	Residenciais	Governo
2021	35.232	438.184	4.094	120.304	468.315	14.641
2022	45.776	555.065	4.871	153.816	705.205	20.385

* Para os indicadores de acessos e faturamento, além da controladora e das três controladas presentes neste relatório, foram considerados dados da Sygo Telecom S.A.

Estratégia **ESG**

unifique



ESTRATÉGIA ESG

MATERIALIDADE

(GRI 2-14, 3-1, 3-2)

A análise da materialidade possibilita avaliar quais temas impactam, direta ou indiretamente, a habilidade da organização de criar, preservar ou gerar valor econômico, ambiental e social para si e para suas partes interessadas. Além disso, a materialidade estabelece quais temas relevantes são considerados prioritários em função do seu impacto na empresa e na sociedade, justificando sua inclusão no relatório de sustentabilidade.

Dentro do contexto de expansão da Companhia junto com o intuito de apresentar seu primeiro relatório alinhado com as expectativas dos stakeholders, a Unifique elaborou a matriz de materialidade por meio de análise interna com a

Alta Administração, com o Comitê de Sustentabilidade e ainda, por meio de consulta on-line, considerando stakeholders estratégicos para o desempenho do negócio. A escolha desses públicos baseou-se também nos impactos internos e externos de suas atividades e serviços.

A análise de materialidade contou com a contribuição dos seguintes públicos:

Externo: clientes, fornecedores, prestadores de serviço, órgãos governamentais, mídias e sindicatos;

Interno: investidores, acionistas, colaboradores e conselho de administração.

A definição dos temas materiais foi realizada em quatro fases:

FASE

1



Identificação dos temas materiais pertinentes ao negócio

Análise de importância dos temas materiais identificados para as partes interessadas (negócio e stakeholders)

FASE

2



FASE

3



Análise de relevância para estratégia corporativa.

Dupla materialidade: inclusão dos impactos para a sociedade

Consolidação dos resultados

FASE

4



Após a compilação dos dados obtidos, levando em consideração a dupla materialidade em aspectos importantes para o negócio, foram identificados seis temas materiais :



Desempenho econômico-financeiro

a capacidade da Companhia de gerar valor financeiro, assegurando a perenidade do negócio, bem como a distribuição e circulação de capital (dividendos aos acionistas, pagamento de salários aos colaboradores, pagamentos aos fornecedores, impostos, investimentos de impacto social, entre outros).



Satisfação do cliente e qualidade dos serviços

a satisfação do cliente quanto à qualidade dos serviços prestados pela Unifique, enquanto serviços essenciais à sociedade.



Inclusão digital e acesso à conectividade

trata da expansão da infraestrutura e tarifas que assegurem a democratização do acesso às tecnologias, favorecendo a inclusão socioeconômica de regiões em isolamento geográfico.



Saúde, segurança e bem-estar no trabalho

como a empresa assegura a saúde, a segurança e o bem-estar aos trabalhadores, promovendo um ambiente de trabalho inclusivo, saudável e seguro.



Proteção de dados e cibersegurança

as medidas para segurança informacional e sigilo de dados assegurados pela Companhia, inclusive em relação a dados individuais de clientes e demais stakeholders.



Eficiência Energética

compromisso de responsabilidade na gestão das mudanças climáticas, com o objetivo de reduzir o consumo, privilegiando o uso de energias limpas e assim minimizando o impacto das suas atividades no meio ambiente.



A elaboração da Matriz de Materialidade demonstrou também a preocupação dos públicos relacionada ao tema ética e integridade. Devido à relevância obtida no resultado de consolidação dos temas materiais este assunto foi adicionado ao relatório.

Foram utilizados no levantamento dos temas relevantes para o setor, os tópicos referenciados pela *Global Reporting Initiative* (GRI), pela *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) e pelos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Os temas materiais foram aprovados pela Alta Administração, afirmando a relevância do compromisso estratégico com o desenvolvimento sustentável.

Engajamento de **STAKEHOLDERS**

unifique



ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS

(GRI 2-29)

Preocupada em manter um bom relacionamento com os diversos públicos que possui conexão e promover uma relação de respeito e transparência, a Unifique instituiu diversos canais de comunicação, a fim de incentivar o diálogo e a troca de informações relacionadas aos assuntos pertinentes dentro de seu contexto de negócio.

Os canais de relacionamento servem como uma ferramenta para a empresa identificar as principais preocupações e expectativas dos seus públicos de interesse. Não somente para atender as demandas, mas também para identificar e tratar os impactos gerados pelas atividades da Companhia, sejam eles positivos ou negativos.



PRINCIPAIS STAKEHOLDERS DA UNIFIQUE:

- Investidores e acionistas
- Colaboradores
- Clientes/consumidores
- Fornecedores
- Parceiros comerciais
- Prestadores de serviço
- ONGs
- Instituições Financeiras
- Mídia/Imprensa
- Governo
- Órgãos Reguladores
- Comunidades locais
- Sindicatos
- Sociedade em geral

AÇÕES DE ENGAJAMENTO

INVESTIDORES E ACIONISTAS

O principal canal de comunicação com investidores e acionistas é o Site de RI, que disponibiliza o e-mail direto do Departamento de Relações com Investidores - RI, além da possibilidade de contato telefônico ou por videoconferência.

Conforme o calendário de eventos corporativos enviado à CVM (Comissão de Valores Imobiliários), a Unifique apresenta os resultados do trimestre e responde questionamentos em uma teleconferência trimestral aberta ao público em geral. Tais reuniões são importantes para coleta de informações e de opiniões dos stakeholders.

Todo material enviado à CVM é disponibilizado no site da Com-

panhia, assegurando a divulgação das informações de forma igual no tempo e teor do conteúdo. À medida que surgem as dúvidas, o Departamento de Relações com Investidores as responde, integrando no diálogo com o stakeholder, profissionais de outras áreas da Companhia, notadamente o CEO e diretores.

A Unifique se propõe a divulgar as práticas contábeis e respectivas notas explicativas com transparência, clareza, tempestividade e qualidade. Os documentos oficiais de publicações econômico-financeiras (ITR - Informações Trimestrais) e DFP (Demonstração Financeiras Padronizadas) estão disponíveis no site de RI, na Central de Resultados e podem ser acessados no [link](#).

CLIENTES

A Unifique disponibiliza aos clientes canais de comunicação direta via telefone, WhatsApp, Telegram, redes sociais e Canal de Denúncias.

As demandas dos clientes recebidas via redes sociais, são avaliadas pela área de Relacionamento com o Cliente (RCC), que, as encaminha às áreas responsáveis, conforme a natureza da solicitação. Os demais canais de engajamento são atendidos

pelas demais áreas de atendimento ao cliente.

Além disso, a empresa mantém contato ativo com os clientes via e-mail, SMS, redes sociais, pesquisas de satisfação via telefone, notificações de inadimplência, avisos de golpes, comunicação em massa, entre outros.

Para manter um bom engajamento, os clientes são informados acerca de novos serviços, expansão para novas áreas e promoções desenvolvidas pela Companhia.



COLABORADORES

Diversos canais e ferramentas de comunicação são disponibilizados aos colaboradores da Unifique, tais como: comunicação interna, e-mail institucional, ramal corporativo, canal de comunicação interno, plataforma de RH e Canal de Denúncias.

As informações recebidas por meio desses canais³ são avaliadas, a depender do caso, pelos líderes imediatos, pela equipe de Desenvolvimento Humano Organizacional (DHO) ou pelo Comitê de Ética. Em casos de demandas recorrentes ou de caráter urgente, estas são encaminhadas aos responsáveis adequados para tratamento imediato.

A Comunicação Interna é o canal utilizado diariamente pela empresa para compartilhamento de protocolos de segurança, mudanças nos processos, esclarecimento de demandas e dúvidas, além de novidades relativas ao negócio e à rotina da empresa e dos colaboradores.

³ Com exceção das informações recebidas através do Canal de Denúncias.

Diversas ações são implementadas para garantir o bom relacionamento da empresa com seus colaboradores:

- Programas de intercâmbio de conhecimento entre os setores da Companhia;
- Pesquisa de satisfação (eNPS);
- Avaliação de performance;
- Programa “Falaí” que possibilita a troca de experiências voltadas à saúde mental dos colaboradores;
- Reuniões mensais com a apresentação dos resultados da Companhia e compartilhamento do planejamento estratégico com os colaboradores, e;
- “Almoço com o Presidente”, onde os colaboradores têm a oportunidade de almoçar com o CEO da Companhia.

FORNECEDORES, PRESTADORES DE SERVIÇO E PARCEIROS COMERCIAIS

O engajamento com os fornecedores ocorre através de e-mail, telefone e Canal de Denúncias. Para a apresentação de novos produtos e serviços, podem ser realizadas reuniões e visitas às instalações da Unifique e dos fornecedores.

A partir deste engajamento, são avaliadas as demandas recebidas e delegam-se aos departamentos responsáveis sua execução ou análise, sendo que a comunicação ocorre conforme demanda.

GOVERNO

O relacionamento entre a Companhia e os órgãos de todas as esferas do Governo se dá através de comunicação via e-mail, ofícios, pregões ou telefone – por meio de processos transparentes e de acordo com as melhores práticas legais. As principais ações existentes entre a Unifique e tais agentes são os processos licitatórios, leilões e consultas públicas.

ÓRGÃOS REGULADORES

A Unifique mantém diálogo permanente com os órgãos reguladores por meio de ofícios, e-mails, SEI (Sistema Eletrônico de Informações) e reuniões para discutir sobre a situação do setor de telecomunicações, sanar dúvidas, fazer requerimentos e solicitar esclarecimentos. Tais ações respeitam a legislação vigente e as orientações dos órgãos reguladores, fornecendo informações e dados solicitados com celeridade e transparência e cumprindo as obrigações regulatórias da empresa.

SINDICATOS

As comunicações entre os sindicatos e a Unifique são realizadas via e-mail, WhatsApp, telefone, videoconferência, visitas e reuniões (presenciais e on-line) – sob demanda.

Integram esse diálogo os acordos sindicais, bem como demais negociações com o sindicato, com vistas ao desenvolvimento e bem-estar dos colaboradores e da Companhia. A Unifique segue as normas pactuadas no acordo coletivo de trabalho que garantem o direito dos colaboradores, além daqueles concedidos pela legislação trabalhista.

Governança

unifique





GOVERNANÇA

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

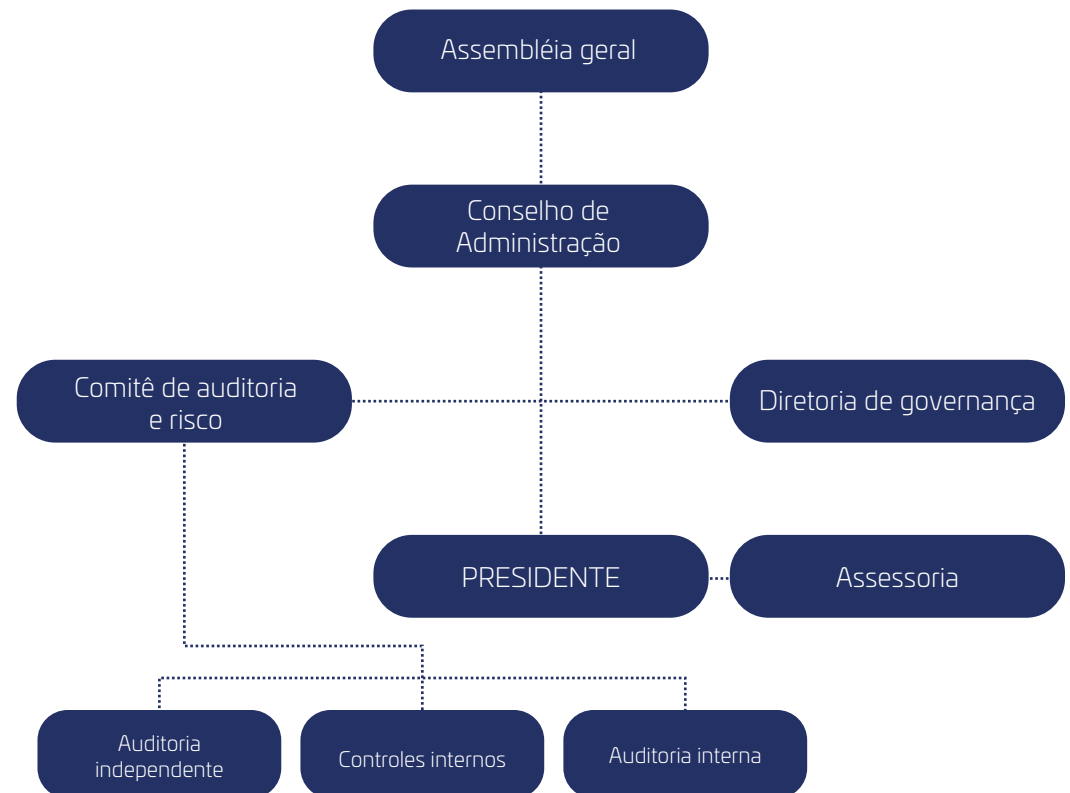
(GRI 2-9, 2-10, 2-17, 2-19)

Como uma empresa de capital aberto com ações listadas na B3, a Unifake adota as melhores práticas para uma Governança Corporativa bem estruturada e direcionada à aplicação dos seus princípios e valores, mantendo um relacionamento transparente e honesto com seus stakeholders. A isonomia é fundamental no justo tratamento com os stakeholders e um princípio de Governança Corporativa, juntamente com a transparência nas tratativas e comunicações.

A composição acionária atual da Companhia está dividida entre acionistas e controladores vinculados, conselho de administração, tesouraria e ações que estão em circulação, sendo a Unitá Participação S.A. a acionista majoritária com 65% das ações totais.

A estrutura de governança conta com Assembleia Geral, Diretoria de Governança, que abrange as áreas de riscos corporativos, compliance e controles internos, Auditoria Interna, Conselho de Administração e seus Comitês de assessoramento: Comitê de Auditoria, Comitê de Gestão de Pessoas, Comitê de Ética e Comitê de Remuneração.

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA



O Conselho de Administração, que é o mais alto órgão de governança, inclui em suas pautas de reunião a temática relativa à ESG.

Os Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração e a Diretoria de Governança Corporativa são responsáveis por identificar e gerenciar os impactos na economia, no meio ambiente e nas pessoas, levando em conta os interesses dos stakeholders e recomendando os temas mais relevantes para deliberação do Conselho de Administração.

A seleção e nomeação seguem as diretrizes da Política de Indicação de Membros da Administração⁴. A remuneração dos membros do Conselho e da Diretoria seguem as diretrizes da Política de Remuneração dos Administradores da Unifique.

Estrategicamente a Companhia entende a relevância da execução de treinamentos específicos sobre o tema para seus conselheiros, diretores e membros dos comitês estatutários.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

(GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-16, 2-18)

Formado por cinco membros, sendo três membros independentes, o Conselho de Administração é responsável pelas análises e aprovações de questões estratégicas e políticas relacionadas à sustentabilidade da Companhia e demais competências descritas no Estatuto Social.

Os membros do Conselho de Administração são eleitos pela Assembleia Geral e possuem mandato unificado de um ano, sendo permitida a reeleição dos membros. O CEO da Companhia não acumula função de presidente do Conselho de Administração, mas o integra como membro.

Os conteúdos discutidos em reuniões dos Comitês de Assessoramento que envolvam pre-

ocupações significativas ou necessitam de deliberações, são encaminhados pelo Comitê correspondente, com as devidas recomendações para análise do Conselho de Administração. Após aprovação dos conteúdos submetidos pelos Comitês, o Conselho de Administração autoriza que a Diretoria da Companhia tome as medidas necessárias para a execução.

As atribuições do Conselho de Administração incluem as constantes na Lei n. 6404/76, além daquelas descritas em seu regimento interno próprio e no Estatuto Social da Companhia. Entre as principais obrigações constantes no regimento interno, cita-se a definição de políticas e fixação de estratégias orçamentárias para a condu-



⁴ <https://ri.unifique.com.br/governanca-corporativa/estatuto-codigos-e-politicas/>

ção dos negócios, além de liderar a implementação da estratégia de crescimento e orientação geral dos negócios da Companhia. Também se contempla a aprovação, alteração e/ou revogação do plano de negócios, orçamento anual, bem como quaisquer planos de estratégia de investimento e projetos de expansão da Companhia. O

Regimento Interno do Conselho de Administração também define os processos, papéis e responsabilidades da estrutura do próprio Conselho, bem como autoriza os processos referentes à emissão e aquisição de ações e aprovação de despesas não previstas no orçamento (conforme valores definidos). O Conselho de Administração também fiscaliza e supervisiona a diretoria no cumprimento do objeto social da Companhia, examinando a qualquer tempo, os livros e papéis da Companhia, solicitando informações de contratos e atos.

Anualmente, os membros do Conselho de Administração são avaliados por empresa de consultoria/assessoria externa,

levando em consideração o exercício social anterior. A avaliação considera a análise de questões estratégicas, financeiras, de negócios, de inovação, de pessoas, de cultura e ESG. A partir dos resultados obtidos, a Companhia desenvolve e implementa planos de ações para aprimorar o funcionamento do Conselho.



MEMBROS DO CONSELHO E DOS COMITÊS

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Luciana Tarsila Badelucci Carvalho

Clever Mannes

Carlos Frederico Galvão de Arruda

Luiz Carlos Passetti

Fabiano Busnardo

COMITÊ DE GESTÃO DE PESSOAS

Cátia Carla Calliari

Carlos Frederico Galvão de Arruda

Luiz Euclides Cordeiro

Gabriel Amâncio

COMITÊ DE AUDITORIA

Luciana Tarsila Badelucci Carvalho

Carlos Frederico Galvão de Arruda

Luiz Carlos Passetti

COMITÊ DE ÉTICA

Tainara Graciela Godri

Gabriela Busnardo Campregher

Cátia Carla Calliari

Luiz Bogo Junior

COMITÊ DE REMUNERAÇÃO

Fabiano Busnardo

Gabriela Busnardo Campregher

Cátia Carla Calliari

COMITÊ DE AUDITORIA

(GRI 2-9, 2-12)

O Comitê de Auditoria é Composto por três membros independentes. Suas atribuições estão definidas no Estatuto Social da Companhia. Junto com a Auditoria Externa e as áreas de Compliance, Riscos Corporativos e Controles Internos. Este comitê

exerce papel fundamental na análise da eficácia dos processos da organização, atuando no acompanhamento e relato periódico, de acordo com as exigências especificadas em seu Regimento Interno.



COMITÊ DE GESTÃO DE PESSOAS

(GRI 2-9, 2-12)

Formado por quatro membros, sendo um independente, o Comitê de Gestão de Pessoas tem suas atribuições e responsabilidades relacionadas a propor o modelo de estrutura organizacional da Companhia, estratégias de retenção de talentos, atividades de recrutamento, processo

de saída de colaboradores, entre outras, dispostas em seu Regimento Interno e que venham a ser designadas pelo Conselho de Administração. As reuniões ordinárias são mensais e o mandato dos membros deste Comitê é de um ano.

COMITÊ DE ÉTICA

(GRI 2-9, 2-12)

Composto por quatro membros, o Comitê de Ética é responsável por monitorar o processo de recepção e apuração de relatos recebidos por meio do Canal de Denúncias, além de deliberar sobre a aplicação de medidas disciplinares e monitorar a

resolução das deficiências identificadas durante os processos de apuração de denúncias. Suas responsabilidades estão dispostas em seu Regimento Interno e todas as suas atribuições são discutidas em reuniões ordinárias bimestrais.



COMITÊ DE REMUNERAÇÃO

(GRI 2-9, 2-12, 2-20)

O Comitê de Remuneração é composto por três membros e suas atribuições e responsabilidades estão descritas em seu Regimento Interno próprio. Entre suas principais atribuições estão a recomendação dos critérios gerais de remuneração e as políticas de benefícios dos administradores da Companhia e de sociedades controladas, direta ou indiretamente; auxiliar o Conselho de Administração no gerenciamento de Pla-

nos de Incentivo de Longo Prazo da Companhia, inclusive, do Plano de Opção de Compra de Ações; e no exercício das suas atribuições. Estas atribuições são discutidas em reuniões ordinárias trimestrais sempre embasadas na Política de Remuneração.

Em 2022, a Unifique contou com o apoio de consultoria externa para a construção do projeto de cargos e salários.



PERFIL DE GÊNERO E IDADE DOS INTEGRANTES DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E MEMBROS EFETIVOS DOS COMITÊS DE AUDITORIA, ÉTICA, GESTÃO DE PESSOAS E DE REMUNERAÇÃO

Gênero	Nº de integrantes	% de integrantes
 Homens	7	64
 Mulheres	4	36

Idade	Nº de integrantes	% de integrantes
Abaixo dos 30 anos	1	9
De 30 a 50 anos	7	64
Acima dos 50 anos	3	27



COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE

Entre os comitês de assessoria, a Unifique possui comitês estatutários e comitês não estatutários. Dentre os comitês não estatutários, dada a relevância para o desenvolvimento de ações de atuação nos assuntos relacionados à temática ESG cita-se o Comitê de Sustentabilidade.

O Comitê atua no processo de assessoramento do Conselho de Administração nas temáticas de sustentabilidade corporativa em suas diferentes ver-

tentes, incluindo questões de cunho ambiental, social e de governança corporativa. De forma a estabelecer diretrizes para o desenvolvimento da cultura e práticas ESG, a Política de Sustentabilidade age como balizador de tal processo, além de outras ações já executadas pela Companhia. O Comitê de Sustentabilidade é formado por sete membros, incluindo membros da Alta Administração, com mandato de um ano.



GOVERNANÇA E GESTÃO DE IMPACTOS

(GRI 2-12, 2-25)

A Unifique compromete-se em promover soluções para possíveis impactos negativos à sociedade, à economia e ao meio ambiente causados por suas atividades. Para tanto, adota o modelo de três linhas⁵ para o gerenciamento de riscos corporativos.

A **primeira linha**, representada pelas áreas de apoio e de negócio, é responsável por implementar as ações corretivas e preventivas com o objetivo de resolver as deficiências de controle e de processo, mitigando os riscos relacionados.

Já a **segunda linha**, composta pelas áreas de compliance, controles internos e riscos corporativos, auxilia a primeira linha, sobretudo, na construção de processos, controles e procedimentos.

A **terceira linha**, por sua vez, é a auditoria interna, que fornece à alta gestão e aos órgãos de governança avaliações estruturadas dos riscos mapeados, com base nos eventos e consequências relacionados, de forma independente e com objetividade dentro da companhia.

⁵ Embora na política interna da Companhia conste o termo "linhas de defesa", adaptamos para a escrita atualizada, conforme IIA (2020).

O Comitê de Auditoria também desempenha importante papel na gestão de riscos e seus impactos, ficando sob sua responsabilidade: a definição dos critérios da gestão de riscos; a avaliação e monitoramento da exposição de riscos e da efetividade dos controles internos; dentre outras, conforme disposto na Política de Gestão de Riscos Corporativos.

Ao Conselho de Administração cabe avaliar e aprovar a matriz de riscos globais e estratégicos e o limite de tolerância a risco, recomendados pelo Comitê de Auditoria; avaliar e deliberar os reportes realizados pelo comitê de auditoria; e aprovar a Política de Gestão de Riscos Corporativos e suas revisões.

A Companhia tem o compromisso constante de reparar eventuais impactos negativos que porventura tenha causado ou contribuído. Por isso, além das três linhas e dos meios de contato triviais (telefone, WhatsApp, redes sociais, sites da companhia etc), disponibiliza para o público em geral (stake-

holders internos e externos) um Canal de Denúncias para reportar eventuais desvios de conduta e violação de normas internas e externas, visando também implementar ações para a melhoria contínua de seus processos internos e da gestão de seus impactos.



Compliance

unifique



COMPLIANCE

ÉTICA E TRANSPARÊNCIA

(GRI 2-23, 2-24, 2-27)

A Unifique prioriza a conduta ética e exige de todos os seus colaboradores e parceiros de negócio o mesmo rigor no respeito ao Código de Conduta e às Políticas da Companhia.

O Código de Conduta Unifique estabelece a responsabilidade da Companhia no respeito à legislação e aos regulamentos do setor e expressa a cultura empresarial que deve nortear as relações e ações com os públicos internos e externos. Define ainda o compromisso de promover mecanismos de apoio para que cada colaborador seja informado e capacitado, integrando tais diretrizes em suas ativida-

des profissionais relacionadas à Companhia.

As políticas são desenvolvidas pelas respectivas áreas de implementação e controle, posteriormente aprovadas pelo Conselho de Administração. A divulgação é assegurada por meio de comunicados internos enviados via e-mail e aplicativo de mensagem instantânea, que também ficam disponíveis para consulta de qualquer colaborador em intranet. Todos os fornecedores recebem o Código de Conduta para Fornecedores e Demais Terceiros, para o qual devem evidenciar o aceite expresso. Além disso, as polí-

ticas de conteúdo não restrito (códigos, políticas, regimentos e estatuto social) estão disponíveis para todos no [site de Relação com Investidores \(RI\)](#).

A área de Compliance é responsável por auxiliar as ações de aculturação, gestão sobre a revisão, aplicação e aprovação das políticas internas. Atualmente, a Companhia dispõe dos seguintes instrumentos institucionais relacionados à ética e transparência: Política de Compliance; Política Anticorrupção; Política de Gestão de Riscos Corporativos; Política de Valores Mobiliários, Política de Transações entre Partes Relacionadas;

Política de divulgação de Ato ou Fato relevante; Política de Indicação de Membros da Administração; Política de Remuneração dos Administradores da Unifique; Política de Conflito de Interesse, Política de Brindes e Hospitalidades; Código de Conduta e Política de Diversidade, Inclusão e Direitos Humanos.

A gestão de conformidade das políticas garante o baixo número de incidentes relacionados à não conformidade com leis e regulamentos, sendo que destes, não houve registro de casos significativos, considerando aspectos financeiros, reputacionais e operacionais.

POLÍTICA DE CONFLITO DE INTERESSES

(GRI 2-15)

Aprovada pelo Conselho de Administração, a Política de Conflito de Interesses prevê mecanismos de detecção e mitigação de possíveis conflitos de interesse, estabelece diretrizes e responsabilidades com o intuito de assegurar a transparência e independência nas relações. A Política de Conflito de interesse pode ser consultada pelo [link](#).

Todas as informações pertinentes aos conflitos de interesse são divulgadas aos stakeholders através do Formulário de Referência (FRE).

POLÍTICA DE DIVERSIDADE, INCLUSÃO E DIREITOS HUMANOS

A Política de Diversidade, Inclusão e Direitos Humanos está sustentada nos princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU, que garantem os direitos de todos os colaboradores da Unifique, suas controladas, coligadas e demais empresas que a Companhia e suas subsidiárias tenham participação, além de fornecedores, prestadores de serviços, clientes, instituições sociais e parceiros da Companhia.

Em atendimento a política interna, a Unifique repudia qualquer ato que represente uma infração à legislação vigente e aos Direitos Humanos; não compactua com trabalho infantil e garante a proteção dos direi-

tos das crianças e adolescentes; não compactua com trabalho forçado e/ou análogo à escravidão; adota medidas disciplinares em casos de assédio e abuso; promove a liberdade de associação sindical, negociação coletiva e mecanismos para reclamação, e; garante um local de trabalho seguro e saudável.

Para o compromisso e promoção da diversidade e inclusão, a Unifique definiu cinco temas prioritários para garantir os direitos, o respeito, a valorização e a equidade de todos: inclusão e desenvolvimento de pessoas com deficiência; diversidade étnica; equidade de gêneros; diversidade étnico/racial, e respeito aos direitos LGBTQIA+.

Com vistas a promover um ambiente de igualdade de oportunidades para todos, com atenção aos grupos minoritários, foram estabelecidas prioridades no ambiente de trabalho com ações educativas para o combate à discriminação, bem como promover estruturas adequadas para pessoas com deficiência. A Companhia possui processos de atração e seleção estabelecidos de forma a reduzir tendências no padrão de contratação, bem como conta com processos para garantir a igualdade salarial entre gêneros, onde todas as vagas disponibilizadas são para homens e mulheres sem diferenciação na proposta salarial.

AVALIAÇÃO DE RISCOS E COMBATE À CORRUPÇÃO

(GRI 205-1, 205-2, ODS 16)

O tratamento dos riscos é uma ação contínua estruturada com base na Política de Gestão de Riscos. A Unifique realizou o processo de mapeamento de riscos que identifica, avalia, retrata e trata os riscos de acordo com sua criticidade e, posteriormente, são implementados planos de ação para mitigação.

No mapeamento de riscos foram avaliadas 100% das operações para riscos de corrupção, fazendo parte do relatório deste mapeamento, apenas as atividades que apresentaram riscos de criticidade.



A Política Anticorrupção está disponível na intranet (canal de comunicação interno) e no site da Unifique (RI)

Para reforçar o engajamento com os colaboradores, são enviadas periodicamente mensagens de 'Compliance Alerta', que abordam especificamente, relacionamento com agentes governamentais, facilitações, corrupções, entre outros.

Dois treinamentos relacionados ao combate à corrupção foram oferecidos aos colaboradores, o número de participantes representou 19,5% do total de colaboradores diretos.

CAPACITAÇÃO E COMUNICAÇÃO SOBRE A POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO EM 2022

Público	Capacitação		Comunicação	
	Nº treinados	(%)	Nº de comunicados	(%)
Alta administração	2	20,0	8*	100
Colaboradores diretos	321	19,5	8*	100
Parceiros de Negócio	*	-	**	-

* Comunicação enviada por e-mail

** Comunicação disponibilizada no site RI

CANAL DE DENÚNCIAS

(GRI 2-25, 2-26, ODS 16)

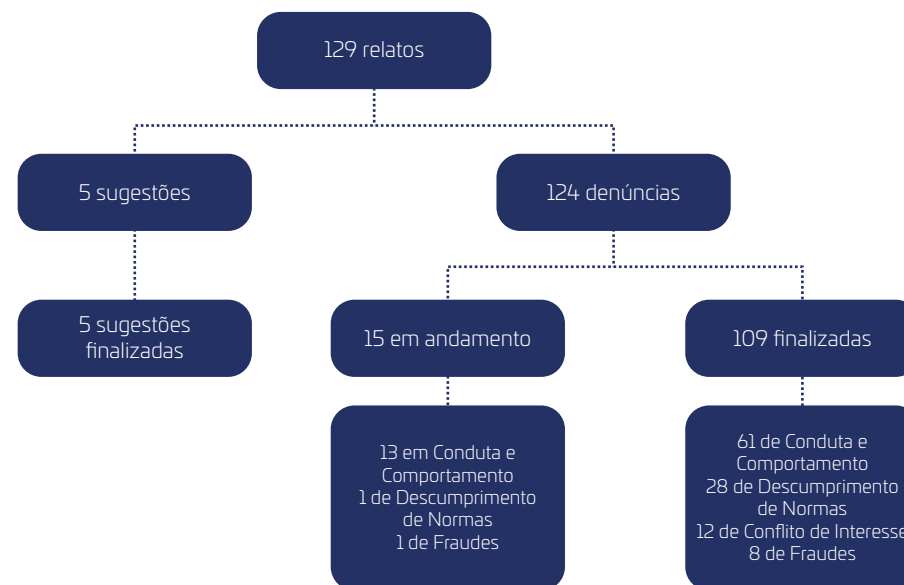
Para auxiliar na detecção de comportamentos em desacordo com as políticas internas ou a legislação, a Unifique disponibiliza um Canal de Denúncias, operado por empresa terceira, que garante o anonimato do denunciante, quando assim desejar.

Todos os colaboradores, terceiros e a sociedade em geral podem utilizar o Canal de Denúncias sempre que suspeitarem ou testemunharem de comportamento contrário às normas e políticas internas, à legislação ou aos princípios de ética, integridade e boa-fé.

São exemplos de condutas que podem constituir denúncia ou indício de ilicitude:

- Não cumprir os dispositivos legais e normativos internos que regulam as atividades da Companhia;
- Ação ou omissão que coloque em risco a continuidade dos negócios;
- Fraude (inclusive eletrônica), furto, desvio de mercadorias ou desvio financeiro;
- Conflito de interesses;
- Vazamento de informações;
- Corrupção, suborno, contabilidade irregular;
- Utilização indevida de recursos fornecidos ou de seus ativos;
- Assédio (moral e sexual);
- Discriminação, e;
- Entre outros.

OCORRÊNCIAS NO CANAL DE DENÚNCIAS EM 2022



As comunicações de violação podem ser dirigidas ao canal (24h por dia, sete dias por semana) pelos seguintes meios:



Telefone: 0800 800 8787



Site: www.contatoseguro.com.br/Unifique



Aplicativo: Realizar *download* do App “Contato Seguro”, escolher “Faça seu registro” prossiga com as instruções e digite o nome da “Unifique”.

Desempenho
Econômico-Financeiro

unifique



DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

RESULTADOS FINANCEIROS

(GRI 3-3)

O ano de 2022 foi marcado por grandes avanços para a Unifique, entre eles a expansão do 5G. Com a vitória no leilão realizado em novembro de 2021 pela ANATEL, o objetivo será alcançar 100% de cobertura nos municípios de até 30 mil habitantes até 2030, respeitando as diretrizes da sustentabilidade.

Entre 2018 e 2021, foram mais de 27 aquisições (entre compras de ativos, carteira de clientes e empresas), com destaque para a expansão geográfica para o estado do Rio Grande do Sul.

Em 2022, foram seis novas empresas, e em resposta a essa estratégia de expansão a aquisições, a Unifique ultrapassou a marca de 600 mil acessos em mais de 356 municípios na região sul do Brasil onde se faz presente.

Os impactos positivos reais e potenciais correspondem à geração de novos empregos, geração de impostos e manutenção dos incentivos sociais.



VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO

(GRI 201-1)

Fruto das aquisições e expansão, alinhado as oportunidades existentes no mercado a Unifique contabilizou um aumento expressivo da receita operacional líquida em relação a 2021. Da mesma forma, o lucro líquido alcançado em 2022 foi superior comparado ao ano anterior.

Valor Econômico Gerado (R\$ mil)

Principais Indicadores	2022	2021	Var %
Receita Líquida	876.693	603.497	45,27%
Total	876.693	603.497	45,27%

Valor Econômico Distribuído (R\$ mil)

Principais Indicadores	2022	2021	Var %
Custos Operacionais	187.149	144.334	29,66%
Salários e Benefícios	134.084	85.047	57,66%
Pagamentos Provedores de Capital	230.947	124.703	85,20%
Pagamentos ao Governo	205.647	171.450	19,95%
Investimentos na Comunidade	-	-	0,00%
Total	757.827	525.534	44,20%

Valor Econômico Retido (R\$ mil)

Principais Indicadores	2022	2021	Var %
Valor Econômico Gerado	876.693	603.497	45,27%
Valor Econômico Distribuído	757.827	525.534	44,20%
Total	118.866	77.963	52,46%

MARKET SHARE

Como líder em *market share* no estado de Santa Catarina, a Unifique evidencia maturidade e capacidade de atender às demandas da sociedade nessa região. A Companhia ocupa a quarta posição no ranking de acessos em banda larga fixa da região sul do Brasil.

Resultados por região

Local	2021	2022
Paraná	0,3%	0,3%
Santa Catarina	18,3%	18,6%
Rio Grande do Sul	1,7%	4,6%
Total	5,9%	6,9%

PLANO ESTRATÉGICO

O Plano Estratégico para o ano de 2023 relaciona os compromissos e detalha as principais ações e iniciativas a serem realizadas para contribuir com as grandes mudanças no setor de telecomunicações.

Destacam-se os seguintes pontos previstos no processo de melhoria contínua:

- Padrão de acessibilidade elevado nos pontos de presença (PoPs)⁶, segurança física e energética, limpeza e refrigeração do local que garante o bom funcionamento dos equipamentos instalados;

- Padronização dos equipamentos utilizados na rede e na casa do cliente para uma operação com baixa manutenção e indisponibilidade de rede;
- Mais de 80% dos PoPs com a tecnologia XGS-PON, que permite um tráfego quatro vezes maior que a tecnologia mais comum em redes de fibra;
- Elevada qualidade e capilaridade da rede de fibra óptica serão essenciais para a conexão de antenas 5G para a telefonia móvel;
- Aquisição do *hardware* core, que promove o roteamento e/ou chaveamento das informações, e;

- Investimentos em capital humano para o desenvolvimento dos sistemas de suporte operacional e comercial, com sistemas da Tecnologia da Informação críticos que oferecem suporte a uma ampla variedade de serviços de telecomunicações.

Com essas e outras melhorias, a Unifique se consolidará em 2023 como uma operadora líder de telecomunicações, além de desenvolver novos produtos e serviços para maximizar as oportunidades de negócio com as tecnologias existentes e emergentes do 5G.

⁶ Pontos de acessos localizados em lugares estratégicos com a função de melhorar a capacidade de acesso e distribuição de conteúdo pela rede.

RISCOS FINANCEIROS RELACIONADOS A MUDANÇAS CLIMÁTICAS

(GRI 201-2, ODS 9)

Os eventos externos causados por mudanças climáticas, como tempestades, ciclones e inundações, estão se tornando cada vez mais frequentes e intensos nas regiões de atuação da Unifique, resultando em condições adversas, como descargas elétricas, ventos fortes e deslocamentos de terra. Essas condições podem afetar negativamente a Companhia, bem como seus clientes, fornecedores e demais stakeholders, principalmente com a interrupção do fornecimento dos serviços e o bloqueio de vias de acesso, dificultando a chegada dos técnicos para realizar manutenções e reestabelecer os serviços. Além disso, a Companhia pode ser afetada finan-

ceiramente, sendo necessário realizar trocas e reparos em infraestrutura danificada pelas ações da natureza.

Visando antecipar os impactos negativos aos seus clientes e stakeholders, há uma equipe de Monitoramento de Rede, assessorada por sistemas específicos que acionam as equipes quando alguma manutenção é necessária, agilizando o reestabelecimento dos serviços. As equipes de manutenção buscam realizar os reparos o mais rápido possível, para restabelecer o serviço ao consumidor.

A Unifique está ciente dos desafios da gestão dos riscos climáticos e da necessidade de ajustar seus processos e práticas a fim de se adaptar aos danos potenciais causados, bem como aproveitar possíveis oportunidades associadas.

RISCOS DE CONTINUIDADE RELACIONADOS ÀS OPERAÇÕES

(SASB TC-TL-550a.2)

Comprometida em garantir a continuidade de seus negócios, protegendo seus ativos críticos e minimizando os riscos associados às interrupções tecnológicas, a Unifique acredita que a gestão adequada desses riscos contribui para a sustentabilidade de suas operações e para o atendimento às necessidades de seus clientes e demais stakeholders.

Os principais riscos tecnológicos para a continuidade dos serviços estão relacionados às redes e à infraestrutura, que podem sofrer avarias por vários fatores, como eventos climáticos, vandalismo, falhas no fornecimento de energia, incêndios e danos a equi-

pamentos de rede, bem como ataques de negação de serviço (tentativa de tornar os recursos do sistema indisponíveis para os usuários).

Para os riscos de avarias de infraestrutura de rede, a Unifique mantém políticas de redundância efetiva, sobressalência de equipamentos, redundância de fornecimento e armazenamento de energia, sistemas de prevenção e combate de incêndio em suas edificações, controle de acesso aos imóveis, infraestruturas projetadas com proteção antivandalismo, sistema anti-DDoS, e seguro para avarias em infraestrutura e equipamentos.

Além desses, são reconhecidos os riscos associados ao Data Center, tais como o risco de incêndio, falha na interrupção de fornecimento de energia, indisponibilidade de aplicações e rede, perda de dados, supera-

quecimento de equipamentos, acesso indevido e a indisponibilidade de sistemas críticos.

Para o risco de incêndio, a mitigação é realizada com sistema de prevenção e combate a incêndio. Quanto à interrupção de fornecimento de energia, todos os grupos geradores e sistemas de *nobreak* possuem redundância n+1⁷.

Para a indisponibilidade de aplicações adota-se também o processamento em ambiente virtualizado, onde o cluster atua na proteção de falhas de servidores físicos. Quanto à indisponibilidade de rede trabalha-se com abordagem mínima de n+1, com capacidade de redundância efetiva.

Para mitigação do risco de perda de dados, atua-se com *storage*, a fim de conferir proteção para perda de disco e *backup* de dados. Para evitar o superaquecimento

de equipamentos utiliza-se sistemas de refrigeração n+1. Quanto ao risco de acesso indevido, adota-se uma rígida Política de Controle de Acesso às instalações.

Para tratar a indisponibilidade de sistemas críticos, implementa-se um plano de atuação com os sistemas tecnológicos e procedimentos de atuação para a rápida recuperação dos sistemas.



O Data Center da Unifque conquistou a certificação Tier III⁸ pelo Uptime Institute. A certificação atesta a qualidade máxima na entrega dos serviços, o que garante uma alta disponibilidade de 99,982% e autonomia de no mínimo 72 horas de proteção contra interrupção de energia.



Também são considerados os riscos de ataques cibernéticos aos sistemas, que podem levar a perda de dados, indisponibilidade de sistemas e impactos financeiros significativos. Como parte da estratégia para mitigar esses riscos, são adotadas medidas para garantir a resiliência e a redundância das redes e infraestrutura, implementando medidas de segurança robustas para proteger os sistemas con-

tra-ataques cibernéticos (abordados na seção de Proteção de dados, privacidade do cliente e segurança cibernética).

A implantação da tecnologia 5G nos estados do Rio Grande do Sul e Santa Catarina representa um novo paradigma no mundo digital, no qual a Companhia atuará como protagonista em seu processo de implantação.



⁷ Redundância n+1 é uma forma de assegurar a capacidade de resistência no caso de falha de um componente, ou seja, possui um componente de apoio independente.

⁸ Referente a equipamentos de ponta que possuem vários componentes para sustentá-lo. O data center TIER3 Facility usa uma redundância n+1.

Social

unifisque



SOCIAL

INCLUSÃO DIGITAL E ACESSO À CONECTIVIDADE

(GRI 3-3)

Os impactos positivos dos serviços de telecomunicações da Unifique vão além do negócio. A abrangência dos serviços de telefonia móvel e de internet garantem à população o direito à comunicação, liberdade de expressão e acesso à informação. A estratégia da Companhia contempla a ampliação da oferta em regiões com acesso limitado, tanto nas redes de acesso fixo quanto no acesso a rede móvel.

Os serviços de telecomunicações se tornaram essenciais para a vida cotidiana de indivíduos, empresas e entidades governamentais. Com o aumento do trabalho remoto e a necessidade

de acesso à internet, a dependência dos usuários em relação a esses serviços aumentou significativamente. No Brasil, por exemplo, a variação de acessos, entre dezembro de 2019 e dezembro de 2022, apresentou crescimento de 32%. As velocidades contratadas também aumentaram significativamente, no último ano, o incremento de velocidade média dos acessos cresceu mais de 60%.

No âmbito social, a disponibilidade de conectividade e acesso à internet oferece benefícios, como a melhoria na qualidade de vida das pessoas em áreas remotas. No contexto econômico, a conectividade

pode aumentar a rentabilidade das empresas e a competitividade do país, permitindo que as empresas se comuniquem com seus clientes de maneira mais eficiente e reduzindo os custos de produção. A conectividade também facilita a abertura de novos mercados e a expansão de negócios em outras regiões, promovendo o desenvolvimento socioeconômico.

Essa transformação também está relacionada à inclusão digital e ao acesso a conectividade, a partir da disponibilização do serviço em regiões que ainda não são atendidas por redes de telecomunicações de alta capacidade, onde o atendimento dis-

ponível era inexistente ou de baixo desempenho.

Ao vencer o leilão 5G com arremate do lote C6 referente as frequências de 3.600 MHz a 3.680 MHz, com a oferta de R\$ 73,6 milhões (LICITAÇÃO nº 1/2021-SOR/SPR/CD-ANATEL), a Unifique assumiu o compromisso público de levar a cobertura móvel em tecnologia 5G aos estados de Santa Catarina e Rio Grande do Sul nos próximos sete anos. Com isso, a Companhia garantirá acesso à internet e, consequentemente à informação e à comunicação, em regiões até então não favorecidas com tal tecnologia.

O acesso à conectividade apresenta desafios. Caso o compromisso assumido no leilão 5G não seja integralmente cumprido, o risco potencial de exclusão e isolamento digital tornam-se reais. Para atender este desafio, a Uni-

fique mantém seu planejamento estratégico alinhado com as expectativas relacionadas à preocupação da expansão.

COBERTURA

A conectividade é essencial para o funcionamento da sociedade e economias modernas e justamente por isso, a cobertura e a qualidade dos serviços têm impacto direto na vida das pessoas e da coletividade, tanto no âmbito pessoal como profissional.

Até o ano de 2022 a Unifique expandiu sua cobertura nos estados do Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do sul, sendo para este último estado uma expansão significativa que representa um aumento de 74% na cobertura. Na região sul a expansão total da cobertura pela Unifique foi de 38%.

Quantidade de municípios atendidos pela Unifique por região

Região	2021	2022
Paraná	14	17
Santa Catarina	160	163
Rio Grande do Sul	45	176
	219	356

Além dos atendimentos já consolidados nos acessos fixos, a Unifique ampliará sua cobertura através do serviço de comunicação móvel e da tecnologia 5G, de acordo com os compromissos assumidos no edital do leilão. O objetivo é estabelecer o acesso da rede 5G em um total de 670 municípios com menos de 30 mil habitantes.

A proposta de execução foi escalonada, sendo 200 municípios até 2026, 400 municípios até 2027, 600 municípios em 2028 e atingindo 670 municípios (do porte informado) até o final de 2030.

Cronograma obrigatório de implantação até 2030

Região	Quantidade de municípios	%
Santa Catarina	247	37%
Rio Grande do Sul	423	63%
	670	100%

FUTURO DA CONECTIVIDADE

Com a crescente convergência tecnológica para meios digitais e a importância cada vez maior das aplicações conectadas à internet, a dependência da conectividade no cenário futuro se consolida em uma tendência de alta para o setor de telecomunicações. Nesse contexto, a Unifique mantém seu posicionamento estratégico na liderança nos serviços com viés de relacionamento com o cliente, fundamentada nos seguintes pilares: alto desempenho, atendimento de excelência e personalizado e sustentabilidade do negócio.

Isso inclui a ampliação da abrangência para outras aplicações tecnológicas, com soluções para seus clientes contribuindo para um futuro mais conectado e tecnologicamente avançado.

Essas estratégias são desenvolvidas pela Gerência de Inovação e Novos Negócios, que faz parte da Diretoria de Inovação e Transformação Digital da Unifique e estão alinhadas com a Política de Gestão de Riscos Corporativos da Companhia, baseando-se em análises de mercado e riscos associados.

5G

SATISFAÇÃO DO CLIENTE E QUALIDADE DOS SERVIÇOS

(GRI 3-3, ODS 12)



Assegurar a qualidade dos serviços e a satisfação do cliente estão no centro da missão da Unifique: 'Facilitar a vida das pessoas'. Missão compartilhada por todas as áreas, que trabalham para alcançar esse objetivo em suas atividades.

No mercado de telecomunicações, a Unifique se destaca pela constante atualização e investimentos

em tecnologias de ponta, utilizando a melhor tecnologia do mundo em 75% de sua rede: o XGS-PON que é uma conexão de fibra óptica responsável por transmitir dados tanto em *download* quando em *upload* simetricamente, podendo chegar à velocidade máxima de até 10Gbs por segundo.

O relacionamento próximo e ágil com os clientes fortalece o vín-

culo comercial nas regiões em que atua. Há grande preocupação em resolver os chamados de suporte sempre no menor tempo possível quando sob controle da Companhia, atendendo às expectativas dos clientes. O diferencial desse atendimento deve-se ao empenho em manter os colaboradores capacitados, oferecendo treinamentos com foco na gestão e satisfação ao cliente.

Nesse sentido, durante o ano de 2022, a Companhia realizou uma série de ações voltadas à qualidade dos serviços, a fim de aumentar a satisfação dos clientes e, consequentemente, diminuir as ocorrências/reclamações, bem como reduzir possíveis impactos negativos causados pelas ações da Companhia:

- Acesso limitado ao equipamento fornecido aos clientes, através da informação de usuário/senha. Com essa opção, o cliente consegue acessar seu equipamento em comodato e mudar configurações mais básicas na rede Wi-fi e direcionamento de portas;
 - Análise da solução Mesh, para melhorar a qualidade e abrangência do sinal Wi-fi fornecido pela Companhia;
 - Fiscalização das instalações e manutenções para gerenciar o padrão de entrega e diminuir problemas oriundos da prestação de serviço em campo;
 - Controle da qualidade na entrega do sinal de fibra óptica no ato das instalações no ambiente do cliente, para que o nível não fique abaixo do exigido pelo padrão de qualidade da empresa;
 - Correção de sinal preventivo para análise do nível, corrigindo os sinais que estão fora de padrão, antes mesmo do contato do cliente;
 - Automatização da configuração do serviço Siga-me através do aplicativo Minha Unifique, o que traz autonomia para o cliente;
 - Informação de incidentes através do aplicativo Minha Unifique, informando sobre interrupções, status, e retorno do serviço, e;
 - Automatização no aplicativo para pagamentos com opção de código PIX.
- A Unifique disponibiliza aos seus clientes diversos canais de comunicação, como telefone, WhatsApp, Telegram, e-mail e atendimento presencial nas lojas, para recebimento das mais diversas demandas.

Os setores que atendem clientes são: Suporte Técnico, Relacionamento com o Cliente, Crédito e Cobrança, Operação e Manutenção de Clientes e Canais de Venda.

A satisfação do cliente é medida através de pesquisa após o atendimento telefônico ou por

mensagem instantânea (WhatsApp e Telegram). A partir de dezembro de 2022, o cliente também passou a receber uma pesquisa de satisfação relacionada ao serviço prestado na visita técnica externa (própria ou terceirizada).



No ano de 2022, a nota média de satisfação do cliente foi de 74,30, variação positiva de 1,10 quando comparado ao ano anterior, que obteve média de 73,20. A pesquisa é fundamental para que a Companhia compreenda as expectativas dos clientes e continue entregando serviços e atendimento de qualidade.

O setor de Relacionamento com Cliente, responsável pelo atendimento de reclamações recebidas pelos canais próprios ou publicadas no Portal da Anatel, na Ouvidoria e em sites como consumidor.gov e Reclame Aqui, mantém uma célula exclusiva para a Gestão da Reclamação. O atendente que recebe o contato do cliente realiza toda a tratativa necessária e registra um protocolo de atendimento. Caso o cliente não fique satisfeito com a solução proposta, o atendente abre uma tarefa interna para seu líder imediato, que vai avaliar o problema e tomar as medidas necessárias.

COMPARATIVO DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS

Local	PR			SC			RS		
	2021	2022	Var%	2021	2022	Var%	2021	2022	Var%
Nº de Ocorrências (Reclame Aqui)	2	5	150,00%	512	766	49,61%	-	125	-
Nº de Ocorrências (Ouvidoria)	11	21	90,91%	1394	1262	-9,47%	-	218	-
Nº de Ocorrências (Consumidor.gov)	1	-	-100,00%	143	135	-5,59%	-	24	-
Nº de Ocorrências (Anatel)	5	5	0,00%	956	933	-2,41%	-	246	-
Nº de Ocorrências (Gestão de Reclamação)	-	8	-	-	903	-	-	127	-
Total	19	39	105,26	3005	3999	33,08%	-	740	-



SETOR RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

O setor de Relacionamento com o Cliente é responsável por atender diversas demandas de clientes, dentre elas, reclamações, retenção de clientes, atendimentos nos portais da Anatel, Consumidor.gov, Reclame Aqui, Fale Conosco, Ouvidoria e redes sociais.

O setor é dividido por células:

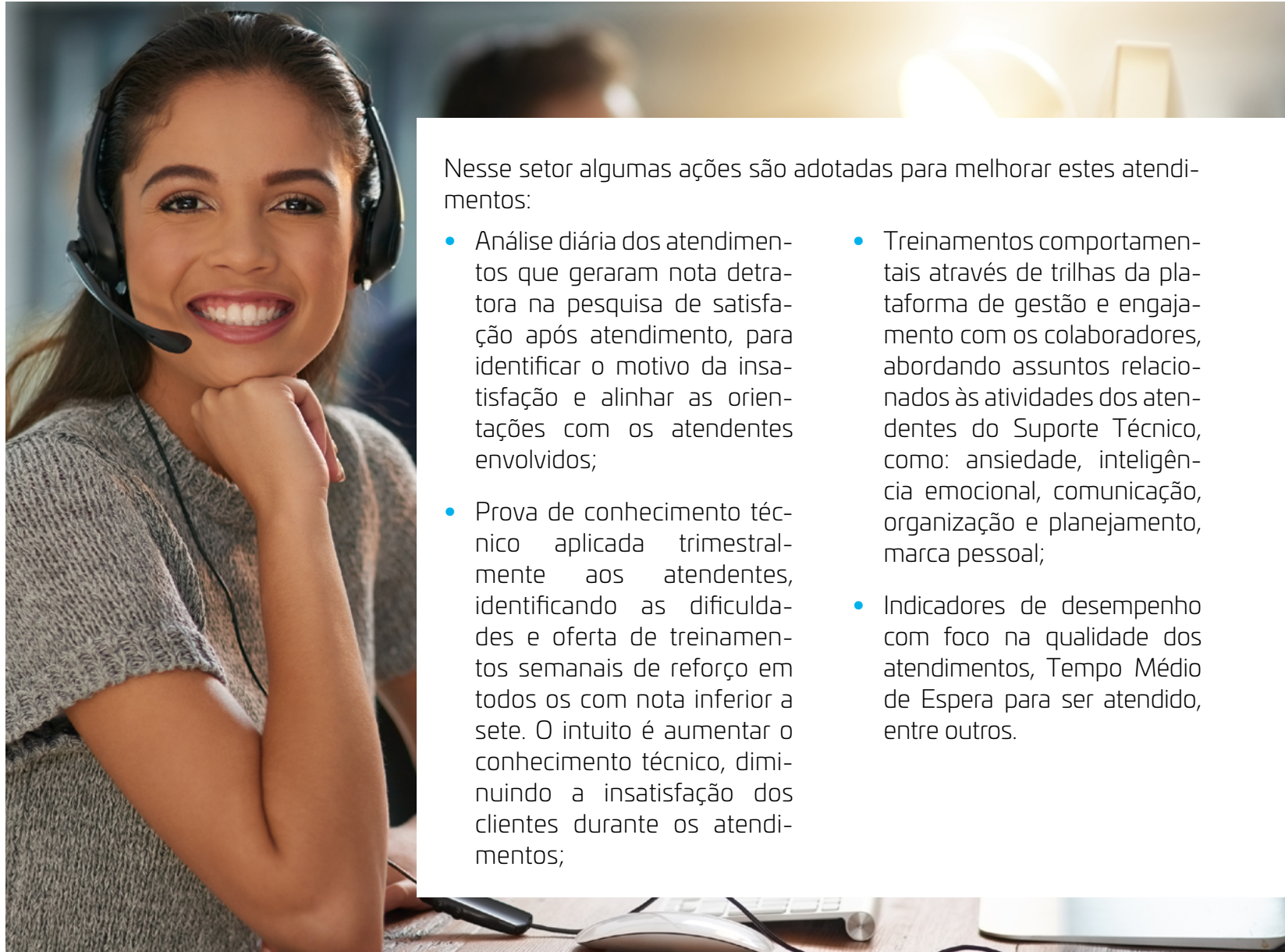
- **Retenção:** Atendimento das solicitações de cancelamentos, tendo como principal objetivo a retenção de clientes, e realizar o bloqueio e reativação dos clientes que solicitam Bloqueio Temporário.
- **Redes Sociais:** Atendimento personalizado das interações em todas as redes sociais oficiais da Unifique e também no site Reclame Aqui.
- **E-mail:** Atendimento dos contatos recebidos pelo portal da Anatel, pelo site consumidor.gov.br, pela Ouvidoria e pelo e-mail faleconosco@redeunifiqu.com.br.
- **Gestão da Reclamação:** Nessa célula, algumas ações são adotadas para melhorar este relacionamento:
 - » Tratativa interna para cada reclamação de atendimento registrada e definição de ações, se necessário por parte do líder, para evitar a recorrência das reclamações;
 - » Análise semanal das reclamações registradas, e;
 - » Conversas individuais com os responsáveis dos setores/ regiões com maior número de reclamações.



SETOR SUPORTE TÉCNICO

O setor de Suporte Técnico atende 24 horas por dia, 7 dias por semana, clientes que relatam problemas técnicos em algum dos serviços contratados. Nos atendimentos, os clientes são orientados quanto as melhores práticas nas utilizações e configurações, o que garante o melhor desempenho de acordo com as necessidades de cada cliente.

O setor possui células de atendimento, que são divididas: Nível 1, Nível 2, Satisfação do Cliente, Monitoramento de clientes, Hospedagem/Datacenter e Retorno.



Nesse setor algumas ações são adotadas para melhorar estes atendimentos:

- Análise diária dos atendimentos que geraram nota detratada na pesquisa de satisfação após atendimento, para identificar o motivo da insatisfação e alinhar as orientações com os atendentes envolvidos;
- Prova de conhecimento técnico aplicada trimestralmente aos atendentes, identificando as dificuldades e oferta de treinamentos semanais de reforço em todos os com nota inferior a sete. O intuito é aumentar o conhecimento técnico, diminuindo a insatisfação dos clientes durante os atendimentos;
- Treinamentos comportamentais através de trilhas da plataforma de gestão e engajamento com os colaboradores, abordando assuntos relacionados às atividades dos atendentes do Suporte Técnico, como: ansiedade, inteligência emocional, comunicação, organização e planejamento, marca pessoal;
- Indicadores de desempenho com foco na qualidade dos atendimentos, Tempo Médio de Espera para ser atendido, entre outros.

SETOR CRÉDITO E COBRANÇA

O setor de Crédito e Cobrança auxilia na análise para concessão de crédito aos clientes, processos de cobrança e acompanhamento de inadimplência. Nesse setor são adotadas algumas ações para melhorar este serviço:

- O desenvolvimento de APIs (Application Programming Interface ou Interface de Programação de Aplicações) para tratar retorno bancário de boletos de forma on-line, agilizando a baixa do débito de seus clientes e restabelecendo o serviço de forma quase instantânea ao pagamento;
- A criação de uma nova forma de pagamento para os clientes, vinculado a recorrência no cartão de crédito, tornando a rotina de pagamento do cliente automática, sem

que ele precise de boleto ou qualquer ação manual para pagar sua fatura;

- Monitoramento das pesquisas de satisfação, analisando junto com os atendentes as notas recebidas, em encontros onde são ouvidos e lidos atendimentos tratados durante o mês, por amostragem aleatória, e;
- Criação de Diretriz de Premia-

ção da Cobrança a fim de premiar os colaboradores com maior nota de NPS x maior produtividade, com impacto positivo no engajamento da equipe e redução significativa de filas de atendimento.

SETOR DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE CLIENTES



O setor de Operação e Manutenção de Clientes atua acompanhando indicadores de TMI (Tempo médio de instalação) e TMR (Tempo médio de reparo) atuando com planos de ação e estratégias para manter o menor tempo possível no atendimento aos clientes, com objetivo de manter a satisfação dos clientes e manter a base de acessos da companhia. O atendimento presencial aos clientes é personalizado, identificando o perfil do cliente e aplicando a melhor solução possível. O desempenho do atendimento presencial é medido através de métrica NPS que o cliente avalia o atendimento técnico que recebeu.

CANAIS DE VENDAS UNIFIQUE

Setor Canais: responsável por elaboração e cumprimento de contratos padrão para revendas, franquias e parceiros autorizados. Presta apoio direto para estes parceiros nas negociações, dúvidas e dificuldades. É responsável pelo gerenciamento, treinamento, prospecção, distribuição e credenciamento dos parceiros de negócios.

Comercial Unifique: é o elo direto entre o produto/serviço e os clientes. Este departamento é formado por todos os colaboradores internos e externos da Unifique (CLT).

Comercial Corporativo: equipe formada por consultores de vendas externo, é focada em soluções de telecomunicações mais avançadas e específicas ao mercado corporativo. Essa equipe tem como clientes as empresas de médio e grande porte.



Editais: equipe responsável por atendimentos e vendas para órgãos governamentais. Analisam e participam de editais online e presenciais e, após a venda, acompanha a ativação e faz o atendimento pós-venda.

Operadoras: responsáveis pelo relacionamento entre a Unifique e outras operadoras no que diz respeito a atendimentos de clientes finais. Elabora estudos de viabilidade, negocia valores, compra e vende link de última milha para outras operadoras.

Telefonia móvel: responsável pela gestão comercial de telefonia móvel da Unifique, a equipe monitora as ações de vendas do serviço, portabilidades e a interação entre a Unifique e a prestadora. Realiza a assistência na solução de problemas junto as equipes, faz as reuniões e treinamentos constantes com a equipe de vendas da Unifique.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO (atendimento 24 horas por dia, 7 dias na semana)

Telefone: +55 47 3380-0800

WhatsApp SC/PR: +55 47 3380-0800

WhatsApp RS: 0800-338-0800

Telegram: @UnifiqueOficialBot

e-mail através do link: <https://unifique.com.br/atendimento>



Proteção de Dados e **Privacidade do Cliente**

unifique



PROTEÇÃO DE DADOS E PRIVACIDADE DO CLIENTE

(GRI 3-3)

A segurança de dados no ambiente digital é um dos grandes desafios globais para a sociedade. Operando sistemas de telecomunicações potencialmente expostos a *cyber* ataques, a Unifique prioriza o tema da segurança, a fim de assegurar a confiabilidade e proteção de seus sistemas digitais.

Preocupada ainda com a potencialidade do impacto negativo relacionado à proteção de dados e privacidade do cliente e sabendo da igual importância

deste tema para o stakeholder, mantém uma robusta estrutura na gestão desse tema material.

A área de Segurança Cibernética, responsável pela gestão do tema, responde diretamente para a Diretoria de Inovação e Transformação Digital. Todos os assuntos pertinentes são abordados e decididos nesta diretoria, cabendo tratativas com a Alta Administração em situações pertinentes e cruciais que possam afetar o desempenho e a reputação da Companhia.

A Unifique assume diariamente um compromisso com milhares de stakeholders e isso abrange desde a prestação de um serviço de qualidade aos seus clientes, passando pelo adequado relacionamento com seus fornecedores, até o gerenciamento de seus colaboradores. Tais interações, geram intensa troca de transações e dados, que requer uma atenção rigorosa à segurança cibernética. A Unifique reconhece a importância desses aspectos e dá a devida prioridade à proteção dos dados e informações trocadas.

Nesse contexto, a fim de assegurar a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados pessoais tratados, a Companhia adota medidas técnicas e administrativas de segurança e proteção dos dados pessoais de seus stakeholders contra a destruição acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizado, bem como qualquer outra forma de tratamento inadequado ou ilícito destes.

PUBLICIDADE COMPORTAMENTAL, PRIVACIDADE E NORMAS RELACIONADAS (SASB TC-TL-220a.1)

A Política de Proteção de Dados contempla diretrizes e estratégias para a proteção de dados de pessoas físicas e jurídicas no âmbito dos processos e atividades da Companhia e define o ciclo de vida da informação junto aos processos e atividades da organização, determinando o tratamento devido em cada etapa deste ciclo de vida. Revisada periodicamente, a política está em sua terceira versão, e nela são observados os requisitos de proteção de dados definidos na Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018, denominada de Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

A Política de Proteção de Dados é a base da Companhia no tocante a privacidade, entretanto há outras políticas que fazem referência ao tema, como a Política de Segurança da Informação e a Política de Segurança Cibernética, bem como o Procedimento de Resposta a Incidentes e a Política de Gestão de Acessos, ambos em construção.

Quanto ao ciclo de vida das informações, o Portal da Privacidade, disponível no site, permite a visualização do rol de finalidades da utilização de dados pessoais.

O ROPA (Record Of Processing Activities), que define quais tipos de dados são utilizados pela Companhia em suas atividades, é atualizado semestralmente com a análise detalhada da necessidade de cada dado coletado, não sendo recomendada a coleta de informações desnecessárias para o processo.

Todas as informações são guardadas em ambientes testados contra invasões, e as vulnerabilidades caso detectadas, são corrigidas.

UTILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES DE CLIENTES

(SASB TC-TL-220a.2)



A utilização dos dados de clientes para fins secundários pode acontecer em situações* como:

- Protocolos de operação e manutenção resolvidos por terceirizadas;
- Informações de clientes são enviadas para escritórios de cobrança;
- Ativações de clientes feitas por terceiros, ou seja, são os clientes que vieram a contratar os serviços da Companhia por meio de alguma empresa terceirizada que oferece os produtos da Unifique.

* com maior volume de compartilhamento de dados. As situações acima elencadas não contemplam a integralidade das finalidades de compartilhamento de dados.

SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES E APLICAÇÃO DA LEI

(SASB TC-TL-220a.4)

Em 2022, a Unifque registrou um total de 373 solicitações de informações por autoridades de aplicação da lei. Estas referiam-se ao requerimento de dados cadastrais de clientes. As exigências foram feitas por meio de ofícios (294) e alvarás judiciais (79). Todas as solicitações foram atendidas.

Pode ocorrer que algumas destas informações disponibilizadas por meio dos requerimentos já não estejam mais disponíveis na Companhia, tendo em vista que o prazo legal para guarda dos dados é de um ano, neste caso, a Companhia responderá a solicitação informando da indisponibilidade dos dados.

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

(GRI 418-1, SASB TC-TL-220a.3)

Como resultado de todos os esforços e do gerenciamento do tema dentro da Companhia, não houve registros de queixas de clientes ou agências reguladoras relacionadas à violação da privacidade, nem processos judiciais contra a Companhia, entre os anos de 2021 e 2022.

Portanto, não foram identificados vazamentos, furtos ou perdas de dados pessoais de clientes, evidenciando a segurança no que se refere ao uso e manejo dos dados, trazendo tranquilidade aos clientes para a contratação e continuidade na adesão dos serviços da Unifque. O gerenciamento do tema realizado pela Companhia impacta positivamente a sua relação com os stakeholders.

SEGURANÇA CIBERNÉTICA

PREVENÇÃO DE VULNERABILIDADES

(SASB TC-TL-230a.2)

A companhia conduz as atividades e processos de segurança cibernética e proteção de dados utilizando boas práticas de mercado fundamentadas nos frameworks do NIST e MITRE ATT&CK.

Também possui políticas e procedimentos que visam estabelecer os controles internos necessários para proteger os ativos da Companhia de ameaças internas e externas, como a Política de Segurança da Informação, a Política de Segurança Cibernética e o Procedimento de Gestão de Vulnerabilidades Técnicas,

os quais estabelecem controles, regras e medidas disciplinares.

Além disso, a Companhia resguarda a segurança cibernética de seus stakeholders com um conjunto de métodos e ferramentas conceituadas de mercado nos segmentos de SIEM (Gerenciamento de Eventos e Informações de Segurança), EDR (Detecção e Resposta em Endpoints) com serviço de MDR (Detecção e Resposta Gerenciada) e DRP (Proteção Contra Riscos Digitais), todas acompanhadas por um time especializado de SOC (Centro de Operação de Segurança), que monitora 24x7 as ferramentas, fazendo triagem de eventos, notificação e resposta a incidentes. Em complemento, são executadas análises de superfícies, análises de vulnerabilidades,

testes de intrusão periódicos e inteligência de ameaças cibernéticas, tudo a fim de garantir a integridade, confidencialidade e disponibilidade dos sistemas e dados da Companhia.

Novos projetos também foram iniciados para a centralização de autenticação dos sistemas e implementação de múltiplo fator de autenticação (MFA) para os usuários de sistemas da Companhia, visando trazer segurança adicional no acesso aos dados contidos nos mesmos.

Em 2022, não foram registradas queixas pelos diferentes canais de comunicação e engajamento com stakeholders, relacionadas a perda ou roubo de dados pessoais. Também não foram identificadas estas situações nos ataques cibernéticos ocorridos.

SAÚDE, SEGURANÇA E BEM-ESTAR NO TRABALHO

(GRI 3-3)

Assegurar aos colaboradores um ambiente de trabalho saudável, seguro e inclusivo é prioridade na Unifique. Para isso, a Política de Gestão de Pessoas prioriza a valorização e o desenvolvimento dos seus colaboradores. Além disso a Política de Diversidade, Inclusão e Direitos Humanos, visa garantir um ambiente de trabalho livre de discriminação, fomentando e valorizando o respeito e a igualdade de oportunidades entre os colaboradores.

Ao adotar práticas de gestão de pessoas que priorizam a valorização dos colaboradores, a empresa tem desenvolvido um clima organizacional positivo e motivador, que se reflete na satisfação dos clientes e na performance da empresa como um todo.



VIDA SAUDÁVEL E TRABALHO DECENTE

(GRI 403-6, ODS 3)

A Companhia busca assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, por meio das seguintes ações:

- **Plano de saúde** – a Companhia oferece plano de saúde nacional para todos os colaboradores. O plano é sem mensalidade e sem carência, porém há coparticipação de 50% e inclui auxílio médico obstétrico, pré-natal e sala de parto a partir da data de admissão; a inclusão de dependentes é permitida mediante contribuição financeira com valor tabelado de mensalidade;
- **Vacinas** – realização da campanha de vacinação da gripe através de parceria, e;
- **Programa “Saudavelmente”** – implementado em 2022, traduz o compromisso da Companhia em relação à saúde mental de seus colaboradores, buscando promover o bem-estar de todos dentro da organização. O programa oferece as seguintes iniciativas:
 - » Acolhimento psicológico interno, realizado por profissionais capacitados;
 - » Acompanhamento psicológico para líderes com profissional terceirizada;
 - » Isenção da coparticipação e abono de horas para acompanhamento psicológico e psiquiátrico via plano de saúde;
 - » Encontros “Falaí” para gerenciamento das emoções e troca de experiências, destinado a colaboradores e líderes;
 - » Ações de psicoeducação, como palestras e comunicados internos, encaminhados a todos os colaboradores.



DIREITOS E BENEFÍCIOS DOS TRABALHADORES

(GRI 403-6, ODS 8)

A Unifique se preocupa em promover a qualidade de vida dos seus colaboradores, pois entende que o bem-estar é cada vez mais relevante e crucial para a sustentabilidade e sucesso das empresas.

Além do modelo de trabalho presencial, os colaboradores cujas funções são compatíveis, contam com a opção de trabalho remoto e com o modelo híbrido. Aos colaboradores que utilizam o trabalho remoto, são disponibilizados os equipamentos de trabalho como, cadeira e suporte para os pés, além de incremento financeiro, a fim de proporcionar condições de trabalho adequadas mesmo fora da estrutura física da Companhia.

PROGRAMA DE BENEFÍCIOS

A Unifique oferece aos colaboradores um programa de benefícios complementares àqueles garantidos pela legislação:



CONDIÇÕES DE TRABALHO

(GRI 2-23)

No intuito de promover condições igualitárias e adequadas de trabalho para seus colaboradores diretos e indiretos, a Unifique atende ao artigo 23 da Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH), por meio das Políticas de Diversidade, Inclusão e Direitos Humanos e de Gestão de Pessoas.

A estratégia de gestão de pessoas busca promover a igualdade salarial entre seus colaboradores. Neste sentido, está em desenvolvimento, com apoio de consultoria externa, o plano de cargos e salários, cuja conclusão está prevista para o primeiro semestre de 2023. O projeto envolve etapas como a descrição de cargos, pesquisa e diagnóstico de remuneração, tabela

salarial, política de remuneração fixa e trilha de carreira. Para definir a remuneração dos colaboradores, a Companhia busca equalizar-se aos valores praticados pelo mercado. Em 2022, além da atualização da tabela interna de cargos e salários, foi iniciado o Programa de Participação nos Resultados (PPR), com o primeiro pagamento referente ao exercício 2021 e para o exercício de 2022 o pagamento será efetivado em março de 2023.

ACORDOS DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA

(GRI 2-30)

A Companhia cultiva o diálogo próximo e aberto com as associações sindicais e tem abertura para se posicionar nas negociações, com foco no fortalecimento dessa relação e consequente-

mente da segurança jurídica para as práticas adotadas.

Prezando pelo respeito do direito de sindicalização, foi uma das primeiras empresas a negociar convenção coletiva junto ao Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações em Santa Catarina (SINTELL-SC). A Unifique segue as normas e regulamentações estabelecidas pelos órgãos competentes, garantindo que os direitos dos funcionários sejam respeitados e preservados.

A fim de garantir equidade nas relações de trabalho, todos os colaboradores da Unifique são cobertos por acordos de negociação coletiva, inclusive os colaboradores de controladas, sendo que cerca de 6,7% dos colaboradores são sindicalizados.

Em 2022, a Companhia formalizou dois acordos coletivos

com os sindicatos da categoria no Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul: acordo relacionado ao PPR (Programa de Participação nos Resultados) e acordo coletivo de trabalho que prevalece sobre a convenção coletiva da categoria, firmado após assembleias com os colaboradores (presencial e online).



GESTÃO DA SAÚDE E SEGURANÇA

(GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-7, 403-8)

A atuação rigorosa na gestão de segurança do trabalho pode ser percebida nos resultados positivos registrados em relação à ocorrência de acidentes. A Companhia conta com um sistema de gestão de saúde e segurança já implementado e em permanente evolução para atender as necessidades dos colaboradores em suas atividades profissionais. O objetivo da constante avaliação e aperfeiçoamento do sistema é torná-lo cada vez mais robusto e perfeitamente adaptado às características da empresa.

O Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho (SGSST) foi desenvolvido e implemen-

tado com o objetivo de cuidar dos colaboradores da Unifique, mantendo um local de trabalho adequado e seguro. Conta com 44 colaboradores atuantes da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA). Tal engajamento contribui para a implementação de ações assertivas de mitigação de impactos negativos para a Companhia, seus colaboradores e para a sociedade.

O SGSST inclui um procedimento interno que orienta sobre a conduta relacionada à saúde e segurança no trabalho e às medidas de prevenção adotadas pela Companhia para reduzir riscos de acidentes e doenças ocu-

pacionais, inclusive a correta utilização dos EPIs disponibilizados aos colaboradores. Este procedimento aplica-se às empresas integralmente controladas e parcialmente controladas pela Unifique.

O SGSST também atua na gestão e controle dos exames relacionados ao trabalho, tanto periódicos quanto mudança de função, que são feitos através de parcerias, sendo realizados durante o horário de trabalho e realizados por todos os funcionários.

A área de Saúde e Segurança do Trabalho está estruturada com uma equipe interna e parcerias com organizações terceiras:



- Dois técnicos de segurança internos devidamente certificados, sendo um responsável por Santa Catarina e Paraná e outro responsável por Rio Grande do Sul;
- Profissionais administrativos de apoio para agendamento de exames periódicos e admissionais;
- Empresa terceira, certificada para aplicação de treinamentos em formação e reciclagem de normas regulamentadoras (NRs), e;
- Parceria para a elaboração e gestão dos laudos da medicina do trabalho (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO, Programa de Gerenciamento de Riscos – PGR e Laudo de Periculosidade – LP).

O SGSST abrange o mapeamento das atividades de risco para 100% dos trabalhadores que são empregados diretos da Unifique, compreendendo 236 atividades mapeadas. Para gestão de ocorrências de acidentes, o Sistema cobre a totalidade dos trabalhadores sob o controle da empresa.

O mapeamento dos riscos é renovado anualmente por meio da avaliação de periculosi-

dade realizada conjuntamente pelo técnico de segurança interno e um engenheiro de segurança externo. O processo gera laudos técnicos de periculosidade para cada atividade avaliada, com base nas NRs vigentes. Além das intervenções anuais, um processo de avaliação pode ser iniciado em caso de mudança nos procedimentos de segurança ou identificação de atividades que ainda não tenham sido avaliadas.

Antes de iniciar o exercício e qualquer atividade de risco ou insalubres, os colaboradores recebem treinamentos específicos baseados nas NRs pertinentes à função que irão desempe-

nhar. Em 2022, foram treinados 318 colaboradores diretos, totalizando uma carga horária de 15.244 horas.

Cada colaborador tem a liberdade e o apoio da Companhia para recusar-se a exercer uma atividade para a qual não se sinta preparado ou que possa vir a prejudicar sua saúde física e mental. Caso se sinta intimidado ou sofra represálias por seguir as orientações repassadas nos treinamentos específicos quanto a segurança da execução de suas atividades, o colaborador pode recorrer ao Canal de Denúncias e à área de desenvolvimento humano organizacional.





CAPACITAÇÃO DOS COLABORADORES

(GRI 403-5)

A Unifique aplica treinamentos de segurança aos seus colaboradores, com base nas Normas Regulamentadoras: NR10, NR10 SEP, NR35 e NR33. A participação nos treinamentos é obrigatória, gratuita e acontece durante o horário de trabalho. Caso o treinamento não seja realizado, não é permitido que o colaborador exerça a atividade, bem como se a reciclagem não for realizada ao término da vigência da certificação, a continuidade das atividades pelo colaborador não é autorizada.

Os treinamentos são realizados por empresa terceira certificada e geridos através de sistema de gestão de pessoas. Atualmente, não existem barreiras linguísticas e/ou colaboradores com deficiências que necessitem de capacitação especial sobre as normas de segurança e de periculosidade.

AÇÕES DE PROMOÇÃO DA SEGURANÇA EM 2022

- SIPAT – A Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho aborda anualmente temas relacionados à saúde e segurança. Em 2022, os temas abordados foram: Ergonomia (LER/DORT); gerenciamento de estresse a ansiedade no dia a dia; qualidade de vida e harmonia profissional; segurança do trabalho e educação financeira.
- Diálogos de Segurança (DDS) encontros para a promoção e prevenção da saúde e segurança do trabalho, onde os colaboradores puderam relatar sugestões e iniciativas relacionadas ao tema.

OCORRÊNCIAS

(GRI 403-9)

Em 2021 e 2022 não ocorreram acidentes de trabalho com consequências graves. Também não houve nenhum óbito em consequência de acidentes de trabalho.

Em 2022, a Companhia alcançou o número de 1.640 colaboradores, com o total de 33 acidentes reportados - dois deles com afastamento.

Para os trabalhadores que não são empregados, mas cujo trabalho e/ou local de trabalho é controlado pela Companhia, o controle de ocorrências é mantido pelas empresas empregadoras. Quando ocorre algum acidente, a área de Implantação

é notificada com a apresentação da Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT).

Apesar de a Companhia acompanhar e realizar as tratativas para os acidentes, ela não monitora o número de horas trabalhadas por colaborador exposto ao risco, não sendo possível obter o índice relacionado a acidentes de trabalho com comunicação obrigatória e acidentes de trabalho com consequências graves.

De forma a minimizar os riscos de acidente de trabalho e eliminar perigos, são realizados: reforços dos Diálogos de Segurança (DDS) de maneira presencial; treinamentos referentes aos procedimentos de segurança; reforço do uso de EPIs, e; inspeções de segurança.



Perfil dos **Colaboradores**

unifique



PERFIL DOS COLABORADORES

(GRI 2-7, 2-8)

A Unifque apresentou crescimento de 35% no quadro de colaboradores diretos, comparado ao ano de 2021. Esse expressivo aumento está relacionado ao crescimento das atividades, como a aquisição de empresas no ano de 2022 no estado do Rio Grande do Sul.

Os fornecedores terceirizados exercem funções como processos de implantação de redes, construção de estruturas, manutenção de instalações, manutenção de máquinas e equipamentos, aluguel e manutenção de veículos, atividades voltadas à manutenção e conservação predial, atividades de endomarketing e marketing externo, transportadoras, entre outras.

TIPOS DE CONTRATOS

	2021	2022
Permanentes	1.215	1.640
Terceirizados	667	912
Total	1.882	2.552



OUTROS TRABALHADORES

	2021	2022
Aprendizes	19	24
Autônomos	13	14
Estagiários	30	14



POR ESTADO

	2021		2022	
	Permanentes	Terceirizados	Permanentes	Terceirizados
Santa Catarina	1.178	582	1.329	672
Paraná	37	68	41	-
Rio Grande do Sul	-	17	270	240

REMUNERAÇÃO

(GRI 2-21)

No que diz respeito à remuneração dos colaboradores, a Unifique define de acordo com cargos e funções, não sendo tolerado nenhum tipo de preconceito ou diferenciação por gênero, raça, orientação sexual, origem socioeconômica, idade ou de quaisquer outras naturezas.

As ações são respaldadas pelas políticas de Remuneração; Remuneração dos Administradores da Unifique; Diversidade, Inclusão e Direitos Humanos e as tratativas relacionadas a remuneração são alinhadas pelo Comitê de Remuneração.



AÇÕES DE IMPACTO SOCIAL, CULTURAL E DE INCENTIVO AO ESPORTE

A Unifique investe em ações para a transformação social, apoiando e fortalecendo projetos culturais, educacionais e do esporte.

PROGRAMA ENTRA 21

Criado em 2006 a partir da necessidade de formar e repor mão de obra tecnológica, o Programa Entra 21 já beneficiou mais de 5.000 jovens, encaminhando-os para empregos de qualidade. Em 2022, o Programa se expandiu para todo o estado de Santa Catarina, seguindo com a missão de formar e capacitar jovens para o mercado de trabalho.

<https://www.entra21.com.br/>



PROJETO PESCAR

O Programa de Formação Sócio Profissionalizante, desenvolvido pelo Projeto Pescar com o objetivo de transformar a vida das pessoas, capacita jovens de baixa renda, ampliando as oportunidades de inserção no mercado de trabalho. Desde a sua fundação, há mais de 45 anos, mais de 35 mil jovens já foram beneficiados com as ações desenvolvidas pelo projeto e com o incentivo de empresas como a Unifique.

<https://www.projetopescar.org.br/sobre>

APOIO À CULTURA E ÀS TRADIÇÕES

A Companhia reconhece a importância de atividades culturais e festas típicas nas áreas onde atua, de forma a contribuir para a maior integração entre a comunidade local e a Unifique. Entre os diversos eventos apoiados pela Companhia, cita-se a Festa do Imigrante (evento típico que ocorre em Timbó/SC - sede da Companhia), Festa do Pinhão (comemoração típica em Lages/SC), além da Oktoberfest em Blumenau/SC (maior festa alemã da América e segunda maior do mundo).

T-REX FUTEBOL AMERICANO

Fundado no município de Timbó/SC em 2007, o time conta com atletas de todo o país. A equipe participa do Campeonato Catarinense de Futebol Americano desde 2007 e desde 2010 do Torneio *Touchdown* Campeonato Brasileiro de Futebol Americano, conquistando o título de campeão nos anos de 2015 e 2016. A Unifique é parceira do T-Rex desde 2019.

VÔLEI TIMBÓ CLUB

A equipe de voleibol de Timbó foi fundada em 2020 por ex-atletas, professores, técnicos e amantes da modalidade que perceberam a possibilidade de criar um time de alto rendimento com o apoio da comunidade.

CORRE BRASIL

Localizada em Camboriú/SC, a Corre Brasil é referência em corridas de rua em Santa Catarina e está há mais de 14 anos fazendo parte da vida de atletas profissionais e amadores.

A Unifique é parceira da Corre Brasil desde 2018.

<https://www.correbrasil.com.br/quemsomos>

Por meio dessas ações a Unifique atua em prol da saúde através do esporte, beneficiando diversos públicos. Também são patrocinados projetos culturais e educacionais em benefício da comunidade, para a promoção do desenvolvimento humano e social.



Meio
Ambiente

unifique





MEIO AMBIENTE

GESTÃO AMBIENTAL

Consciente da dimensão dos desafios ambientais da atualidade em nível global e no âmbito local, a Unifique reconhece que tem um papel importante a desempenhar na mitigação dos impactos ambientais relacionados à sua atividade, de forma contínua e permanente.

Buscando aliar eficiência e responsabilidade na preservação do meio ambiente, os principais compromissos de gestão ambiental são a geração de energia limpa, a gestão responsável de resíduos e a implementação de práticas de economia circular.

Dentro da Companhia, os Comitês de Sustentabilidade e Lixo Zero atuam na conscientização dos colaboradores para que as questões ambientais sejam consideradas adequadamente, facilitando a prática de ações como a utilização de tecnologias digitais para reduzir a burocracia e os insumos utilizados, como por exemplo a redução do consumo de papel de impressão.

A Unifique não apresenta nenhum histórico de multas ou autos de infração relacionados a área Ambiental, nem registrou queixas relativas a questões ambientais.

PROGRAMA LIXO ZERO

Em seu centro de distribuição em Timbó, a Unifique possui certificação pelo Instituto Lixo Zero Brasil, que é parte da Zero Waste International Alliance (ZWIA), uma organização internacional sem fins lucrativos. A adesão ao ZWIA é aberta, mas devem ser seguidos padrões internacionais para garantir a certificação, o que reforça o comprometimento da Unifique em fazer sua parte na preservação do meio ambiente, por meio de sua gestão responsável de resíduos.

A Companhia pretende ampliar a gestão de resíduos para mais unidades, de modo a garantir uma gestão eficiente em redução e destinação adequada aos resíduos gerados em suas operações. Um dos desafios na ges-

tão de resíduos está relacionado com a destinação dos cabos de fibra óptica, de maneira a manter todos os seus componentes na cadeia circular, pois possuem componentes que demandam tratamentos de reciclagem específicos.

CERTIFICAÇÃO
LIXO ZERO

unifiqu

ÍNDICE DE BOAS PRÁTICAS
99,7%



A Unifique entende que essas práticas refletem a opinião dos stakeholders, pois grande parte da sociedade brasileira demonstra interesse na preservação ambiental e gestão de resíduos para o futuro do país.

“Certificação A e percentual de resíduos gerados no centro de distribuição localizado em Timbó que são destinados para reciclagem: **99,7%**.”



POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

Em 2022, a Unifique elaborou sua Política de Sustentabilidade, que é um compromisso da Companhia com seus stakeholders em desenvolver negócios de forma responsável, levando em consideração aspectos ambientais, sociais, de direitos humanos e de governança.

Aprovada pela Alta Administração e com implantação prevista para o início de 2023, a Política estabelece responsabilidades e diretrizes para gerenciar e integrar a sustentabilidade nas suas atividades.

A adoção de iniciativas e práticas que promovam ações relacionadas à eficiência energética, ao uso consciente da água, à gestão de resíduos e economia circular, e demais meios para atuar frente aos desafios ambientais, tais como:



Além das ações que promovem o cuidado com o meio ambiente, a Política de Sustentabilidade traz princípios e diretrizes relacionadas as áreas de governança e social, abrangendo o objetivo de desenvolver o cuidado com o negócio e as pessoas.

Eficiência
Energética

unifique





EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

(GRI 3-3, SASB TC-TL-130a.1, ODS 7)

As operações do setor de telecomunicações são altamente dependentes do fornecimento contínuo de energia elétrica para garantir a manutenção das suas atividades. Por esse motivo, a Unifique trata a escassez energética como um risco operacional, diretamente atrelado ao equilíbrio financeiro da Companhia e à continuidade da prestação dos serviços ao cliente.

A eficiência energética é um tema material para a Unifique e eventuais interrupções no fornecimento, impactam a prestação dos serviços e o nível de

satisfação do cliente. A utilização de fontes renováveis contribui para um menor impacto ambiental, preservação dos recursos hídricos e mitigação de riscos relacionados à continuidade das operações. Além disso, as empresas que adotam práticas de eficiência energética podem reduzir seus custos de operação, melhorar sua reputação entre os consumidores e aumentar sua competitividade. A eficiência energética, portanto, é um tema permanentemente relevante para a Companhia, que busca atender às demandas ambientais, sociais e econômicas do mercado.

ENERGIA A PARTIR DE FONTES RENOVÁVEIS

A demanda pela eficiência energética levou a Unifique a buscar fontes de energias renováveis para redução dos impactos gerados ao meio ambiente e contribuir com a transição energética do País.

Movida por este objetivo, instalou em Timbó, município onde está sua sede, uma usina solar fotovoltaica (UFV) que atende 100% do consumo do centro de

distribuição e gera excedentes de créditos que são utilizados nas unidades de Itajaí e Jaraguá do Sul.

Os esforços permitiram nos últimos anos e, ao longo de 2022, a instalação de mais duas usinas fotovoltaicas que serão ativadas em 2023 nos municípios de Planalto Alegre e São Bento do Sul, em Santa Catarina. A usina solar fotovoltaica de Timbó pos-

sui potência de 150 kW, que somada as duas usinas que estão em fase de finalização e ativação, com potências de 850 kW (Planalto Alegre) e 75 kW (São Bento), representará uma capacidade bruta total de 1.075 kW. Com a expansão, estima-se uma produção média mensal de 150.000 kWh de energia de fonte renovável e limpa para o consumo próprio da Companhia.

“

Considerando a operação atual da UFV de Timbó, até o dia 31 de dezembro de 2022, a energia produzida evitou a emissão de 89 toneladas de CO₂, sendo o equivalente ao plantio de 1.687 árvores e a uma economia anual de quase R\$ 200 mil reais nas faturas de energia. Tais dados ilustram o compromisso ambiental da Companhia, apresentando, além dos ganhos financeiros, as contribuições ao meio ambiente.

”

Após a conclusão da construção das usinas de Planalto Alegre e São Bento do Sul, todos os créditos excedentes de geração serão destinados a dezenas de pontos de presença (PoPs), de forma a propiciar economia nas faturas de energia elétrica.



CONSUMO DE ENERGIA

(GRI 302-1, 302-3)

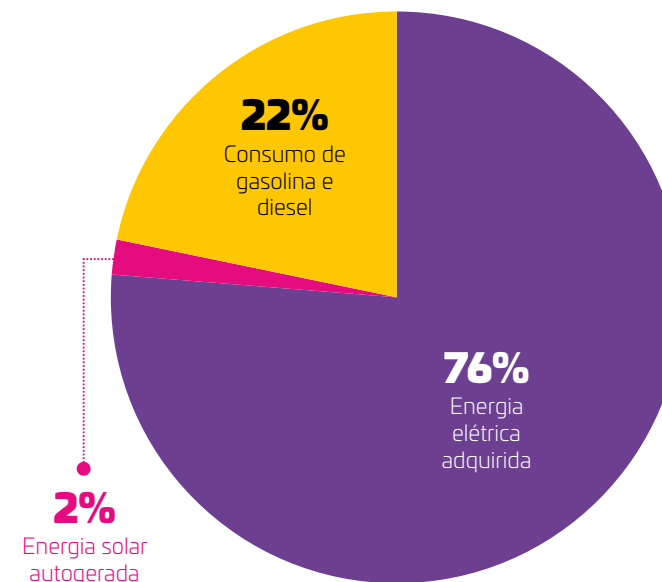
O consumo total de energia da Unifque no ano de 2022 foi de 8.494,46 MWh¹⁰, dos quais 22,5% de fontes não renováveis, 1,6% de fontes renováveis (auto-geração) e 75,9% de energia elétrica adquirida de concessionárias.

O contrato de compra de energia junto à Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE)

não assegura o percentual de energia proveniente de fonte renovável, todavia, dados disponibilizados pela própria CCEE (2023) informam que a geração de energia renovável bateu recorde em 2022, com 92% do total de eletricidade produzida pelo país proveniente de usinas hidrelétricas, eólicas, solares e de biomassa. Desta forma, é possível estimar que cerca de 90% da compra de energia tem como fonte energias renováveis, mesmo que de terceiros.

¹⁰ O consumo de energia foi contabilizado em MWh, a partir das faturas obtidas em kWh e para os combustíveis foram utilizados os de conversão da EPE (Empresa de Pesquisa Energética): gasolina: 1 L = 8 kWh; Diesel: 1 L = 10,2 kWh; Alcool: 1 L = 6 kWh.

TOTAL DE ENERGIA CONSUMIDO DENTRO DA COMPANHIA



Quanto à taxa de intensidade energética, houve um aumento no ano 2022 em comparação ao ano de 2021. Esse aumento é um reflexo das aquisições realizadas pela Unifique em seu processo de expansão ao longo de 2022, principalmente no estado do Rio Grande do Sul onde a expansão foi ainda maior.

Taxa de intensidade energética consumida dentro da organização para as atividades de telecomunicações (MWh):

Região das unidades	Concessionária de energia elétrica	2021	2022
PR	COPEL	-	35
SC	CELESC	5.400	5.900
RS	CEEE	4	45
RS	RGE	10	640
Total		5.414	6.620

Além da produção de energia por fonte renovável própria, foi iniciada a substituição de baterias de chumbo ácido por baterias de lítio nas instalações da Companhia, devido as baterias de lítio possuírem maior densidade energética, durabilidade e seus componentes serem inertes ao meio ambiente, tornando a energia fornecida mais limpa e sustentável.

Nas operações, a Unifique vem buscando privilegiar o uso de equipamentos que consomem pouca energia e tenham alta eficiência e rendimento, analisando as especificações técnicas necessárias, garantindo a manutenção da performance e

sem prejuízo na qualidade dos serviços. Assim, além de assegurar a qualidade dos serviços prestados, a utilização de equipamentos mais eficientes contribui para o aumento de eficiência energética e, consequentemente, para a preservação dos recursos naturais.

A Unifique reconhece que o aumento do consumo de energia devido ao crescimento do negócio com novas aquisições e a expansão de seus atendimentos é uma preocupação, e se mantém atenta no desenvolvimento de estratégias de aumento de eficiência e compensação.

Anexos

unifique

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

CONTEÚDOS GERAIS

Norma GRI	Conteúdo	Página	Resposta/ Omissão
Declaração de uso: Unifique relatou de acordo com os padrões GRI para o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022.			
GRI 1 FUNDAMENTOS 2021		Referente a todo conteúdo deste relatório	
GRI 2 CONTEÚDOS GERAIS 2021			
	2-1 Detalhes da organização	10, 12, 13	
Práticas de relato	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização		“O relatório de sustentabilidade não abordou todas as controladas presentes na demonstração financeira, devido ao processo de aquisição e transferência de controle realizado ao longo de 2022. A implantação de governança e controles permitirá no próximo ciclo a apresentação completa dos indicadores. Empresas controladas incluídas neste relatório: Guaíba Telecomunicação Sistemas e Informação Ltda.; Tknet Telecom Ltda. e SSTV - Sistema Sul de Televisão Ltda. “

CONTEÚDOS GERAIS

Norma GRI	Conteúdo	Página	Resposta/ Omissão
Práticas de relato	2- 3 Período de relato, frequência e ponto de contato	10	
	2- 4 Reformulações de Informações		Não aplicável, primeiro relato publicado.
	2- 5 Verificação externa		Este relatório não foi submetido a verificação externa
Atividades e trabalhadores	2- 6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	12, 18, 19	
	2- 7 Empregados	77	Indicador parcial, para o período do relatório a empresa não dispõe informação sobre gênero, porém disponibilizará para o próximo ciclo.
	2- 8 Trabalhadores não são empregados	77	
Governança	2- 9 Estrutura de governança e sua composição	30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37	
	2- 10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	31	
	2- 11 Presidente do mais alto órgão de governança	31	

CONTEÚDOS GERAIS

Norma GRI	Conteúdo	Página	Resposta/ Omissão
Governança	2- 12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	31, 32, 34, 35, 36, 37	
	2- 13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	31, 32	
	2- 14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	10, 21	
	2- 15 Conflitos de interesse	41	
	2- 16 Comunicação de preocupações cruciais	31	
	2- 17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	30, 31, 32	
	2- 18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	32	
	2- 19 Políticas de remuneração	31	
	2- 20 Processo para determinação da remuneração	35	

CONTEÚDOS GERAIS

Norma GRI	Conteúdo	Página	Resposta/ Omissão
Governança	2- 21 Proporção da remuneração total anual	78	58,94% é a proporção da remuneração anual do indivíduo mais bem pago da organização e a remuneração total anual média de todos os empregados. Indicador parcial, para o período do relatório não dispõe da informação de aumento percentual médio na remuneração total anual de todos os empregados, porém disponibilizará para o próximo ciclo.
Estratégia, políticas e práticas	2- 22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	3, 4, 5	
	2- 23 Compromissos de política	40, 41, 71	
	2- 24 Incorporação de compromissos de política	40, 41	
	2- 25 Processos para reparar impactos negativos	37, 38, 43	
	2- 26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	43	
	2- 27 Conformidade com leis e regulamentos	40, 41	



CONTEÚDOS GERAIS

Norma GRI	Conteúdo	Página	Resposta/ Omissão
Estratégia, políticas e práticas	2- 28 Participação em associações	15	
Engajamento de stakeholders	2- 29 Abordagem para engajamento de stakeholders	24, 25, 26, 27	
	2- 30 Acordos de negociação coletiva	71	

GRI 3 | TÓPICOS MATERIAIS 2021

Norma GRI	Conteúdo	Página	Resposta/Omissão
GRI 3	3-1 Processo para determinar tópicos materiais	21, 22	
	3-2 Lista de tópicos materiais	21, 22	

GOVERNANÇA

TEMA MATERIAL: DESEMPENHO ECONÔMICO

Norma GRI	Conteúdo	Página	Resposta/ Omissão
GRI 201 DESEMPENHO ECONÔMICO 2016	3-3 Gestão dos temas Materiais	45, 47	
	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	46	

GOVERNANÇA

TEMA MATERIAL: DESEMPENHO ECONÔMICO

Norma GRI	Conteúdo	Página	Resposta/ Omissão
GRI 201 DESEMPENHO ECONÔMICO 2016	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	48, 49	
	201-4 Apoio financeiro recebido do governo		No ano de 2022: 24325 (R\$ mil)

Tema não material: Ética

Norma GRI	Conteúdo	Página	Resposta/ Omissão
GRI 205 COMBATE À CORRUPÇÃO 2016	3-3 Gestão dos temas Materiais	40	
	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	42	
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	42	
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas		A companhia não registrou casos de corrupção (judicializados ou não) envolvendo colaboradores e/ou parceiros de negócio

Tema não material: Ética

Norma GRI	Conteúdo	Página	Resposta/ Omissão
	3-3 Gestão dos temas Materiais	40	
GRI 206 CONCORRÊNCIA DESLEAL 2016	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de traste e monopólio		A companhia não registrou casos de concorrência desleal (judicializados ou não) envolvendo colaboradores e/ou parceiros de negócio

SOCIAL

TEMA MATERIAL: SAÚDE, SEGURANÇA E BEM-ESTAR NO TRABALHO

Norma GRI	Conteúdo	Página	Resposta/ Omissão
	3-3 Gestão dos temas Materiais	68	
	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	72, 73	
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	72, 73	
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	72, 73	
GRI 403 SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO 2018	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	72	

SOCIAL

TEMA MATERIAL: SAÚDE, SEGURANÇA E BEM-ESTAR NO TRABALHO

Norma GRI	Conteúdo	Página	Resposta/ Omissão
GRI 403 SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO 2018	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	74	
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	69, 70	
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	72	
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	73	
	403-9 Acidentes de trabalho	75	

TEMA MATERIAL: PROTEÇÃO DE DADOS E CIBERSEGURANÇA

Norma GRI	Conteúdo	Página	Resposta/ Omissão
GRI 418 PRIVACIDADE DO CLIENTES 2016	3-3 Gestão dos temas Materiais	63	
	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	66	

TEMA MATERIAL: SATISFAÇÃO DO CLIENTE E QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Norma GRI	Conteúdo	Página	Resposta/ Omissão
	3-3 Gestão dos temas Materiais	54, 55, 57, 58, 59, 60, 61	
	Indicador próprio - Ocorrências/reclamações de consumidores	56	
	Indicador próprio - Redução de ocorrências/reclamações de consumidores	56	

TEMA MATERIAL: INCLUSÃO DIGITAL E ACESSO À CONECTIVIDADE

Norma GRI	Conteúdo	Página	Resposta/ Omissão
	3-3 Gestão dos temas Materiais	51, 52	
	Indicador próprio - Cobertura dos serviços oferecidos pela organização	52	
	Indicador Próprio - Oferta de conectividade	52, 53	



AMBIENTAL

TEMA MATERIAL: EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

Norma GRI	Conteúdo	Página	Resposta/ Omissão
GRI 302 ENERGIA 2016	3-3 Gestão dos temas Materiais	86	
	302-1 Consumo de energia dentro da organização	88	
	302-3 Intensidade energética	89	

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

COORDENAÇÃO DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Comitê de Sustentabilidade Unifique

ELABORAÇÃO DE CONTEÚDO, COORDENAÇÃO EDITORIAL, MATERIALIDADE, CONSULTORIA GRI

Berkan Auditoria e Consultoria

PROJETO GRÁFICO

Agência Cross



unifique