

RELATÓRIO DE **SUSTENTABILIDADE**



2023

unifique

3 MENSAGEM DO PRESIDENTE

5 DESTAQUES 2023

9 SOBRE ESTE RELATÓRIO

12 A UNIFIQUE

Cadeia de valor

21 ESTRATÉGIA ESG

Materialidade

Engajamento de stakeholders

Estratégia de desenvolvimento sustentável

27 GOVERNANÇA

Estrutura de governança

Governança e gestão de impactos

Compliance

Desempenho econômico-financeiro

49 SOCIAL

Gestão de pessoas

Saúde, segurança e bem-estar no trabalho

Satisfação do cliente e qualidade dos serviços

Inclusão digital e acesso à conectividade

Proteção de dados e privacidade do cliente

87 MEIO AMBIENTE

Gestão Ambiental

Eficiência energética

95 ANEXOS

Sumário de conteúdo GRI

Informações adicionais



Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos



MENSAGEM DO PRESIDENTE

(GRI 2-22)

Quando preparamos o nosso primeiro Relatório de Sustentabilidade, para o ano de 2022, estreávamos nesta categoria de documentos elaborados aqui na Unifiquê. Mas há um porém muito importante nessa história: não foi a primeira vez que falamos – e muito – sobre sustentabilidade aqui na companhia. Deixamos claro, sempre, que mesmo sendo uma operadora de telecomunicações e empresa de tecnologia (nos vemos assim, com um olhar 360 para facilitar a vida das pessoas), o nosso foco não são os processos, muito menos o olhar míope de simplesmente acompanhar o que acontece de novo no mercado: o nosso foco está nas pessoas – clientes e colaboradores.

E se há algo que vem se transformando, ao longo destes 27 anos de atuação, é justamente o relacionamento entre as pessoas. Temos diversas gerações de indivíduos vivendo juntos em casa e no trabalho





Mensagem do presidente



Destaques 2023



Sobre este relatório



A Unifiquê



Estratégia ESG



Governança



Social



Meio ambiente



Anexos

como nunca tivemos. Há demandas sendo criadas pelos avanços dos relacionamentos humanos e de tecnologia a cada dia. Há mais informação disponível a cada segundo na internet do que quando comparado a séculos passados. E, durante todos os nossos 27 anos, a sustentabilidade foi o que nos moveu. Sustentabilidade no seu mais profundo significado: criar meios para nos prepararmos para o futuro.

Há um intenso movimento para transformar as empresas e impactar as pessoas ao adotar atitudes mais sustentáveis, nos âmbitos da esfera social, do meio ambiente e da governança das corporações. Nós estamos fazendo a nossa parte. 2023 foi um ano de grandes consolidações na Unifiquê.

O nosso foco em transformação das pessoas ganhou celeridade e estreamos a plataforma educacional de preparação para todos os colaboradores. O DNA Unifiquê é um grande pilar de utilização e de transformação cultural.

O cuidado com a saúde integral dos nossos times também tem se destacado, por meio de programas como o Saudavelmente, que

acolhe, ampara e trata os casos de colaboradores e familiares com necessidades psicológicas. No aspecto de meio ambiente, programas como o Lixo Zero, o de autossuficiência energética e o início da aquisição de automóveis eletrificados dão um recado de que todos, juntos, precisamos cuidar do planeta.

E, sob várias iniciativas como estas, estão nossos esforços para deixar a Unifiquê sempre e cada vez mais sustentável. Para nós, a geração de empregos, a criação e adoção de novas tecnologias, o compromisso com a transparência para todos os públicos e a geração e distribuição de renda e riqueza são os pilares para a nossa atuação. Estamos fazendo a nossa parte.

2023 foi e sempre será um ano para ficar marcado na história da Unifiquê. Foi em 11 de novembro de 2023 que ativamos a nossa primeira rede 5G, no município de Garuva, no Norte do Estado de Santa Catarina. De lá para cá, os esforços estão sendo ampliados dia após dia para honrarmos e até anteciparmos os compromissos firmados nos pós-leilão da Anatel. Sobre a banda larga, nosso carro-chefe em gera-

ção de receita, avanços de crescimento de base foram importantes e a ampliação de áreas de atuação nos impulsionarão cada vez mais para seguirmos a nossa missão: facilitar a vida das pessoas.

Para 2024, muito planejamos. E só seremos efetivos se contarmos com o compromisso de todos. Porque nossa companhia cresce sempre alicerçada em pilares de alto desempenho, atendimento de excelência e sustentabilidade do negócio para continuarmos gerando emprego, lucro e renda. E, todos eles com um fator em comum: as pessoas.

Que 2024 seja um ano promissor a todos!



DESTAQUES

ESG



unifique



GOVERNANÇA



97%

de atendimento no **Índice de Qualidade Informacional (IQI)** da Anatel



↑ 26%

de municípios atendidos e

↑ 18,7%

de clientes na região sul do país em comparação ao ano de 2022



Expansão

Aquisição de quatro novas empresas em 2023



Inauguração de

4 novas lojas

no estado de Santa Catarina



100%

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



30,17%

da **receita operacional líquida** em relação a 2022, com acréscimo de 204,7 milhões



Lucro líquido de **145,1 milhões**, com crescimento de **11,44%** em relação a 2022

Premiações da ANATEL:

1º lugar no Brasil em telefonia fixa e TV por assinatura | 3º lugar em Internet Banda Larga Fixa, no ranking nacional e a melhor no Sul do Brasil



Prêmio

Prêmio ITFórum: entre as 25 empresas mais inovadoras do Brasil



Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifone

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifque

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

SOCIAL



Reestruturação do programa
“Diversifique: A Unifque é um lugar para todas as pessoas”

6.375.283

atendimentos resolvidos pela Monique, **↑ 126%** quando comparado ao ano anterior



Criação de

276

novos empregos em 2023 | **17%** de crescimento



Implementação da Plataforma

DNA Unifque

Educação corporativa



“Unifque Day”

Ação mensal de engajamento com os colaboradores





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

MEIO AMBIENTE

Aquisição do primeiro **veículo elétrico**

↑ 823 kWh/dia
geração média de energia nas usinas fotovoltaicas

3
novas usinas **fotovoltaicas**, com potência total de **1.243 kW**

Certificação
Instituto Lixo Zero Brasil | 99,7% de resíduos reciclados (Destaques do Centro de Distribuição de Timbó).



SOBRE ESTE
RELATÓRIO



unifique



Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos



SOBRE ESTE RELATÓRIO

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

O ano de 2023 se destacou como um período repleto de grandes desafios para a Unifiquê. Diante das mudanças e adversidades, sobretudo decorrentes de crises climáticas, a Companhia adaptou-se para atender as demandas emergentes, adotando uma visão estratégica e operacional mais assertiva para assegurar a continuidade de suas operações.

Como resposta aos desafios de mercado, a Companhia buscou melhorias em seus produtos e serviços, estimulando a inovação em seu portfólio. Tais esforços resultaram em avanços e conquistas, a qual a Companhia se orgulha em divulgar.

Comprometida com sua responsabilidade social e ambiental, a Unifiquê continuou a expandir e fortalecer suas práticas ESG. A pauta de sustentabilidade passou a fazer parte da rotina da Companhia, estabelecendo-se como pilar fundamental para a construção de uma nova cultura organizacional,





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

orientando o planejamento e as ações de forma economicamente viável e responsável. Essas iniciativas visam promover o bem-estar social, a preservação ambiental e a perenidade do negócio.

Mantendo seu compromisso com a transparência e honestidade, a Unifiquê tem o prazer de apresentar seu segundo Relatório de Sustentabilidade, reafirmando seu compromisso com os stakeholders.

Este relatório anual destaca os resultados das operações de 2023, abordando o desempenho, as iniciativas, conquistas e

desafios nos aspectos econômico, ambiental, social e de governança. O relatório foi elaborado com base nas normas da Global Reporting Initiative (GRI), os direcionamentos da Sustainability Accounting Standards Board (SASB) e com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU.

Os dados apresentados neste relatório seguem o mesmo período da divulgação do relatório financeiro. Não inclui todas as entidades controladas citadas nas demonstrações financeiras, mas, quando relevante, oferece informações específicas sobre estas.

Este documento foi aprovado pela Alta Administração da Unifiquê, em linha com seus rigorosos processos de governança.



Perguntas e sugestões sobre esta publicação podem ser encaminhadas para:

sustentabilidade@redeunifique.com.br



A **UNIFIQUE**



unifique



Mensagem do presidente

Destques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos



A UNIFIQUE

(GRI 2-1, 2-6)

Com uma trajetória de sucesso desde 1997, a Unifiquê modela sua história de 26 anos fundamentada em conquistas e inovações, ofertando serviços de qualidade em telecomunicações e tecnologia.

Durante os anos de atuação, a Companhia evoluiu significativamente na oferta de produtos e serviços e manteve a qualidade no atendimento aos clientes. Com isso, acumulou diversos prêmios, sendo eleita por vários anos consecutivos pela Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida da Anatel¹ como: a Melhor Banda Larga Fixa de Santa Catarina e do Brasil, a Melhor Telefonia Fixa do Brasil, a melhor

TV por assinatura do Brasil. Além destes, recebeu o Prêmio Reclame Aqui na categoria de provedores.

A trajetória de conquistas e inovações da Unifiquê, consolida e brinda seu sucesso. Ao final de 2023 com mais de 719 mil clientes e mais de 443 municípios atendidos no sul do Brasil, a Companhia possui mais de 54 lojas físicas e expandiu para mais de 37.000 km de Fibra Óptica instalada no sul do Brasil.

Alinhada com o planejamento estratégico, a empresa prosseguiu com suas ações focadas em aquisições e expansão. Destaca-se

a inauguração do serviço de atendimento móvel integralmente em 5G e o lançamento de quatro novos serviços. Além disso, a Companhia firmou uma parceria estratégica com uma operadora de cobertura nacional. Essa colaboração permite que os clientes da Unifiquê Móvel tenham capacidade de conexão não apenas nos estados onde a Unifiquê é autorizada a operar, mas em todo o país, através de roaming (usuários visitantes) na rede da operadora parceira.

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





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

FACILITANDO A VIDA DAS PESSOAS

(GRI 2-6, 2-28)

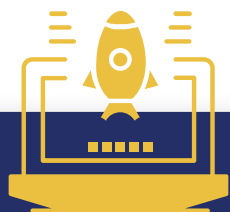
Alinhada ao seu exponencial crescimento, a Unifiquê busca preservar sua cultura, incorporando as operações de forma veloz, segura e eficaz. Reforçando sua expansão e seu diferencial no mercado, a Unifiquê é movida pelo desejo de manter-se próxima a seus clientes, valorizando-os e garantindo serviços de qualidade.

Associado ao valor de crescimento coerente e eficaz, o modelo de negócios enxuto e escalável, viabiliza um desenvolvimento de elevada rentabilidade para a Companhia.

A Unifiquê 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 protagonismo na sociedade e contribuindo com o fomento da inovação, da sustentabilidade e do desenvolvimento do setor de telecomunicações, a Unifiquê

que participa ativamente da Associação de Operadores de TV por Assinatura (NEOTV), da Associação Brasileira dos Provedores de Internet (ABRAMULTI), da Associação Catarinense de Provedores de Internet (APRO-NET) e da Associação dos Provedores de Internet do Rio Grande do Sul (InternetSul). A participação em organizações externas, tem papel determinante no setor de Internet e Telecomunicações, e 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.



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.





Mensagem do presidente

Destaque 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

A UNIFIQUE DEDICA-SE A CONECTAR VOCÊ A TUDO AQUILO QUE MAIS AMA

Com o objetivo de conectar milhares de pessoas, a Unifiquê acredita que unir tecnologia de última geração a um bom relacionamento faz toda a diferença. Oferecendo serviços de instalação e manutenção com mais de duzentos e cinquenta mil ordens de serviço ao ano, e produtos voltados para o mercado de tecnologia e telecomunicação multi-mídia SCM, a Companhia atende o setor público e privado, residencial, empresarial e eventos.

A Unifiquê oferece serviços de banda larga com fibra óptica, rádio e coaxial, por meio de infraestrutura própria e compartilhada. Rede móvel, Wi-fi business, TV por assinatura (via satélite, cabo e micro-ondas), serviços de combos, serviços de Data Center, telefonia móvel e fixa comutada (STFC), serviços de telemedicina, monitoramento por câmeras, seguro residencial e automação residencial. Além de serviços de internet, como: IPTV legal (Internet Protocol Television), provedores de acesso às redes de comunicação, conteúdo e serviço de informação, portais, atividade de rádio, tratamento de dados, provedores de serviço de aplicação e serviço de hospedagem.

INTERNET FIBRA – Possui a melhor Internet Banda Larga do Sul do Brasil, pelo 5º ano consecutivo. A primeira operadora no Brasil a entregar a tecnologia XGSPON com planos de 2 GIGA para pessoa física e 4 GIGA em planos empresariais. Conta com suporte técnico atendendo 24 horas, 7 dias da semana.

TELEFONIA FIXA – Entrega tecnologia inovadora com a Central Telefônica Virtual (em nuvem, com muito mais qualidade de voz, controle e segurança), disponibiliza planos especiais com preços reduzidos e muito mais vantagens.

TV HD POR ASSINATURA – Disponibiliza uma variedade de pacotes e combos de TV por assinatura, incluindo: séries, filmes, esportes, documentários, noticiários e muito mais. A navegação da TV Unifiquê permite você retornar à programação em até 24 horas e assistir quando quiser, em diversos dispositivos simultaneamente. Além da navegação facilitada, a TV Unifiquê é multitelas, sendo possível assistir no computador, celular ou tablet.





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos



TELEFONIA MÓVEL – A Unifiquê iniciou a operação Móvel em 2023 (antes mesmo do prazo estabelecido pela ANATEL) com a oferta do serviço em 5G com planos de até 100 GB em Garuva, Tijucas e Timbó. Além disso, todos os clientes contam com conexão em todo o Brasil por meio da rede de outra prestadora parceira. Em 2024, haverá maior expansão de cobertura própria, levando o 5G cada vez mais longe em SC e RS. Em 2023, iniciou o fornecimento de internet 5G, com planos de até 100 GB.



UNIFIQUE TELEMEDICINA – Atendimento Médico on-line 24 horas por dia, todos os dias da semana. Com planos individuais e familiares, sem limite de consultas, sem tempo de carência e sem coparticipação. O plano não altera valor por idade e fornece descontos em medicamentos em farmácias credenciadas.



UNIFIQUE SEGURO – O Seguro Residencial da Unifiquê é em parceria com a “180 Seguros” e oferece proteção para os serviços mais utilizados no dia a dia. Apresenta planos pré-fixados, coberturas abrangentes e serviços de assistência 24 horas, em casos de emergências. A contratação é facilitada e 100% digital. Em situações de sinistro, a 180 Seguros cuida de todo o atendimento, além de fornecer agendamento de profissionais especializados, como chaveiros, eletricitas e encanadores, garantindo tranquilidade em momentos inesperados.





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifique

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos



CASA INTELIGENTE - Com a automação residencial da Unifique, é possível transformar seu lar em uma Casa Inteligente, tornando as tarefas rotineiras mais fáceis e eficientes. Através do Módulo Inteligente, é possível controlar as luzes, a temperatura e os eletrodomésticos pelo celular. A instalação é simplificada e favorece a compatibilidade com diversos dispositivos. O controle das atividades é smart, através do aplicativo Unifique Casa Inteligente.



UNIFIQUE CÂMERAS - Monitoramento inteligente em tempo real durante 24 horas. O sistema proporciona armazenamento das imagens em nuvem, onde a gravação é feita em servidores Cloud da Unifique. Toda a instalação e o suporte são feitos por técnico responsável. Com alta resolução de imagens, o serviço traz segurança e tranquilidade para oferecer a melhor proteção para a família e o lar.



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 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.





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

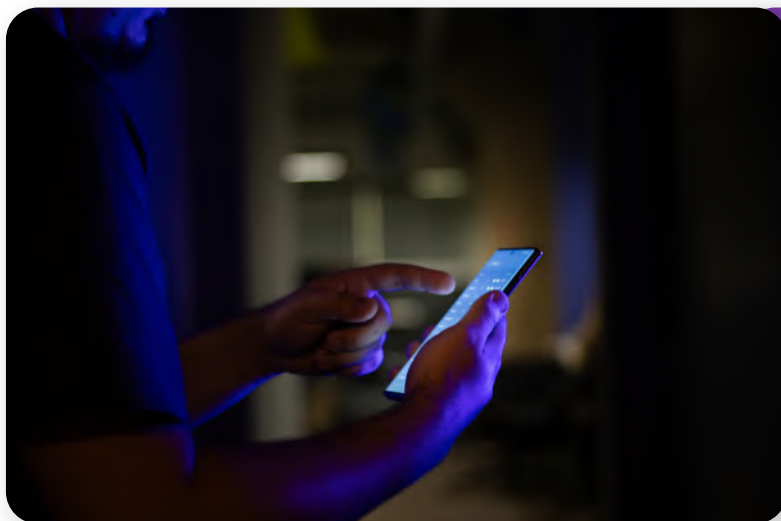
Social

Meio ambiente

Anexos



UNIFIQUE PLAY – É um aplicativo de conteúdo on-line e multitelas da Unifiquê. A plataforma disponibiliza canais no pacote da sua TV Unifiquê (de acordo com a liberação das programadoras). O aplicativo também possibilita o aluguel de filmes inéditos. O Unifiquê Play, também é Unifiquê Play Maxi, onde o aplicativo fica ainda mais completo, além de apreciar os canais de TV e filmes para alugar, o Play Maxi disponibiliza todos os conteúdos do catálogo: filmes, séries, documentários, talk shows e desenhos infantis.



WI-FI BUSINESS - Serviço de rede sem fio projetado para atender as necessidades específicas de empresas de todos os tamanhos. Oferece conectividade confiável, escalável e segura. Visa melhorar a produtividade, a eficiência operacional, o gerenciamento centralizado, a segurança aprimorada e a satisfação do cliente em ambientes comerciais. A Unifiquê garante que clientes e funcionários acessem a rede de forma rápida e sem interrupções.





Mensagem do presidente

Destques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

CADEIA DE VALOR

(GRI 2-6)

FORNECEDORES

A cadeia de fornecedores da Companhia abrange uma diversidade de segmentos e inclui, principalmente, fabricantes de equipamentos de telecomunicações como switches, OLTs, roteadores e servidores. Também fazem parte fabricantes de equipamentos elétricos, responsáveis por sistemas retificadores, baterias, inversores de frequência, condutores de cobre e dispositivos de proteção elétrica, além de fabricantes de cabos ópticos e de materiais diversos para a implantação de redes de telecomunicações. Complementam essa cadeia os fabricantes de móveis e fornecedores de materiais e serviços de apoio.

No âmbito dos serviços de mão de obra especializada, destacam-se os fornecedores de desenvolvimento de sistemas e consultorias, com contratos que variam de curta a longa duração. Esses fornecedores provêm de várias regiões do país e do exterior, incluindo o comércio varejista e atacadista.

A Companhia conta ainda com intermediários terceirizados para uma ampla gama de funções. Entre elas, estão a implantação de redes, construção de estruturas, manutenção de instalações e equipamentos, aluguel e manutenção de veículos, além de atividades relacionadas à manutenção e conservação predial, endomarketing, marketing externo e serviços de transporte.

Atualmente, estima-se que cerca de 2.100 fornecedores atendem às demandas da Companhia, dos quais aproximadamente 45% são fornecedores de produtos e 55% são fornecedores de serviços.

CLIENTES

Na Unifiquê, o foco é sempre o atendimento e o fornecimento de serviços ao cliente.

Dentro da cadeia downstream, a Unifiquê possui relacionado ao ano de 2023 três tipos de usuários finais: os clientes empresariais, os clientes residenciais e os clientes governamentais.

CLIENTES EMPRESARIAIS (B2B)

- Mais de **63 mil** clientes empresariais em Santa Catarina, Paraná e Rio Grande do Sul;
- 28%** acima quando comparado ao ano anterior.

CLIENTES RESIDENCIAIS (B2C)

- Mais de **650 mil** clientes residenciais em Santa Catarina, Paraná e Rio Grande do Sul;
- 18%** acima quando comparado ao ano anterior.

CLIENTES GOVERNAMENTAIS (B2G)

- Mais de **6 mil** clientes governamentais em Santa Catarina, Paraná e Rio Grande do Sul;
- 27,8%** acima quando comparado ao ano anterior.





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

Em 2023, a Unifiquê totalizou o número de 719.288 clientes, o que caracteriza um aumento de 19% comparado ao ano de 2022.

OUTRAS RELAÇÕES DE NEGÓCIO

Além do relacionamento com fornecedores e clientes, a Companhia mantém relação direta com investidores de vários segmentos, como fundos, bancos e outras empresas. Cita-se ainda a relação com a assessoria de imprensa, empresas parceiras de negócios e novos negócios, entidades apoiadas pela Companhia através de projetos, bem como entidades reguladoras do setor de telecomunicações.



ESTRATÉGIA ESG





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

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.

Dentro do contexto de expansão da Companhia e com o intuito de evoluir em seus indicadores, a Companhia manteve a matriz de materialidade aprovada pela Alta Administração e apresentada no relatório de 2022, afirmando a relevância do compromisso estratégico com o desenvolvimento sustentável.

OS SEIS TEMAS MATERIAIS SÃO:

 <p>Desempenho econômico-financeiro</p>	<p>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).</p>	
 <p>Saúde, segurança e bem-estar no trabalho</p>	<p>como a empresa assegura a saúde, a segurança e o bem-estar aos trabalhadores, promovendo um ambiente de trabalho inclusivo, saudável e seguro.</p>	 
 <p>Satisfação do cliente e qualidade dos serviços</p>	<p>a satisfação do cliente quanto à qualidade dos serviços prestados pela Unifiquê, enquanto serviços essenciais à sociedade.</p>	
 <p>Inclusão digital e acesso à conectividade</p>	<p>trata da expansão da infraestrutura e tarifas que assegurem a democratização do acesso às tecnologias, favorecendo a inclusão socioeconômica de regiões em isolamento geográfico.</p>	
 <p>Proteção de Dados e Privacidade do Cliente</p>	<p>as medidas para segurança informacional e sigilo de dados assegurados pela Companhia, inclusive em relação a dados individuais de clientes e demais stakeholders.</p>	
 <p>Eficiência Energética</p>	<p>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.</p>	





Mensagem do presidente

Destques 2023

Sobre este relatório

A Unifique

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

A elaboração da Matriz de Materialidade demonstrou também a preocupação dos públicos relacionada ao tema ética e integridade. Devido a relevância obtida, este assunto segue apresentado neste relatório.

A matriz de materialidade foi elaborada através de análise interna com a Alta Admi-

nistração e com o Comitê de Sustentabilidade e ainda, por meio de consulta on-line, considerando stakeholders estratégicos para o desempenho do negócio, entre eles: clientes, fornecedores, prestadores de serviço, órgãos governamentais, mídias, sindicatos, investidores, acionistas e colaboradores.

A escolha desses públicos baseou-se também nos impactos internos e externos de suas atividades e serviços.

A definição dos temas materiais foi realizada em quatro fases:



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).





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS

(GRI 2-29)

Alinhada à sua Política de Sustentabilidade, a Companhia entende que uma comunicação eficaz e ética com todos os stakeholders é crucial para seu sucesso e impacto social positivo. Por meio de diversos canais de comunicação, compromete-se com a transparência e busca atender às expectativas e necessidades de cada grupo, sempre visando o bem-estar coletivo e o desenvolvimento sustentável.

Investidores e Acionistas são alcançados principalmente através do site da empresa, na seção de Relações com Investidores (RI), onde são promovidas a transparência e a governança, com a divulgação de informações financeiras, políticas corporativas, resultados trimestrais por meio de teleconferências e webcasts abertos ao público.

Colaboradores recebem comunicação interna dinâmica, participação em eventos como o Unifiquê Day, iniciativas de integração para novos membros e o uso da metodologia e-NPS para avaliação da satisfação, visando a evolução constante do ambiente de trabalho.

Clientes e Consumidores têm acesso a múltiplos canais digitais para serviços, suporte e informações, reafirmando o compromisso da empresa com a qualidade do serviço e a satisfação através de pesquisas NPS.

Em 2023, a Unifiquê manteve sua estratégia de comunicação digital, assegurando canais eficientes e transparentes de interação com os clientes. Os meios de comunicação incluíram contato telefônico, e-mail, SMS, WhatsApp, o aplicativo Minha Unifiquê, o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e o Canal de Denúncias. Além disso, a interação por redes sociais e pela Área do Cliente no site oficial complementaram as vias de comunicação. O atendimento virtual, através da assistente Monique, continuou a otimizar as respostas às demandas dos clientes. Por meio do aplicativo Minha Unifiquê, os clientes tiveram acesso a informações sobre serviços, pagamentos, solicitações de mudança de planos e suporte via chat com a área comercial. O suporte técnico permanece disponível 24/7, fornecendo orientações, resolvendo dúvidas, agendando visitas técnicas e coletando feedback.

A Unifiquê continuou a avaliar a satisfação dos clientes por meio de pesquisas telefônicas, utilizando a metodologia do Net Promoter Score (NPS) para medir e aprimorar a experiência do cliente. Informações sobre novos serviços, produtos, expansões geográficas e promoções foram regularmente comunicadas, reforçando a transparência e o compromisso da empresa com a satisfação contínua do cliente.





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

Fornecedores, Prestadores de Serviços e Parceiros Comerciais constituem uma parte crucial da cadeia de valor, com os quais a Unifiquê mantém relações baseadas em qualidade, ética e desenvolvimento conjunto, enfatizando a adesão ao Código de Conduta.

As relações com o **Governo e Órgãos Reguladores** são caracterizadas por um diálogo aberto e colaborativo, garantindo a aderência às leis e normativas, além de participação ativa em processos licitatórios e consultas públicas.

Sindicatos são envolvidos em negociações transparentes e equitativas, demonstrando o compromisso da empresa com os direitos e o bem-estar dos colaboradores.

Adicionalmente, a empresa mantém uma comunicação ativa com a **mídia e comunidades**, promovendo suas iniciativas, conquistas e contribuições para o desenvolvimento social.

Esta abordagem integrada no engajamento com stakeholders reflete o compromisso da Unifiquê em promover práticas sustentáveis e responsáveis, reconhecendo o papel vital de cada grupo de interesse no seu caminho para o crescimento e contribuição para uma sociedade mais equitativa e sustentável.





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifique

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

ESTRATÉGIA DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

A POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE REFLETE O FOCO EM PROMOVER O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL EM TODAS AS ÁREAS DA COMPANHIA.

Durante o ano de 2023, a Unifique implementou ações baseadas nesta política com o objetivo de integrar os compromissos na gestão estratégica do negócio. Intensificou a divulgação de informações referente ao tema, de forma a envolver todas as áreas da Companhia. Promoveu ações relacionadas a eficiência energética, uso consciente de água, gestão de resíduos e economia circular, também avaliou meios para atuar frente a mudanças climáticas. Direcionou ações como o maior engajamento dos stakeholders, permitindo que a estratégia da sustentabilidade corporativa esteja em linha com os objetivos da Companhia, pautada nos temas materiais e na natureza de negócio da Unifique.

A Companhia intensificou os controles de treinamentos relacionados à Proteção de Dados, validou o relatório referente ao PGR - Programa de Gerenciamento de Riscos, voltado a sinalizar os riscos existentes na Companhia, bem como a AET - Análise Ergonômica do Trabalho, ambos com o

objetivo de tornar o ambiente de trabalho mais seguro e saudável.

Também realizou atividades, programas e projetos baseados no Diagnóstico ESG da Companhia, definindo responsabilidades para melhorar as práticas ambientais, sociais e de governança.

Consciente do processo de incorporação diária da cultura de sustentabilidade, a Unifique segue seu processo de transformação ao longo da jornada ESG, e apresenta sua evolução nos últimos anos:

2024

Olhando para o futuro, a Unifique planeja seguir e aprimorar suas ações voltadas a Sustentabilidade. Com o objetivo focado na melhoria contínua, a Companhia busca inovar e estar atenta às melhores práticas, alinhadas ao impacto que tem na sociedade. Pretende seguir com as práticas de voluntariado realizadas no ano de 2023, com objetivo de fazer a diferença nas regiões em que atua.

2022

Criação formal do Comitê de Sustentabilidade e elaboração da Política de Sustentabilidade.

2023

Implantação da Política de Sustentabilidade, publicação do primeiro Relatório de Sustentabilidade e realização do primeiro Diagnóstico ESG.

A Companhia segue considerando como princípio fundamental na tomada de decisões em todos os seus processos, o atendimento às Normas e Índices voltados à sustentabilidade, e entre eles contribuir com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).



GOVERNANÇA





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifine

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

(GRI 2-1, 2-9, 2-10, 2-17, 2-19)

A Unifine se compromete com as melhores práticas em Governança Corporativa, priorizando transparência, equidade e honestidade nas interações com seus stakeholders. Como empresa de capital aberto com ações na B3, sua governança é desenhada para refletir esses valores essenciais, promovendo clareza nas comunicações e decisões. Sua estrutura acionária é liderada pela Unitá Participação S.A., detentora de 65% do total de ações,

ilustrando um compromisso com uma distribuição acionária clara e equitativa entre controladores e investidores do mercado.

A estrutura de Governança é composta pela Assembleia Geral, o Conselho de Administração, a Diretoria de Governança Corporativa – responsável pela gestão de riscos corporativos, compliance e controles internos –, a Auditoria Interna e Externa, o Conselho de Administração e diversos Comitês

de assessoramento. Entre estes, incluem-se o Comitê de Auditoria, de Gestão de Pessoas, de Ética e de Remuneração, cada um desempenhando um papel vital na sustentação dos padrões de governança e na promoção de uma cultura corporativa alinhada aos princípios éticos e de sustentabilidade. Os comitês atuam como auxílio em atividades e ações do Conselho de Administração.





Mensagem do presidente

Destaque 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

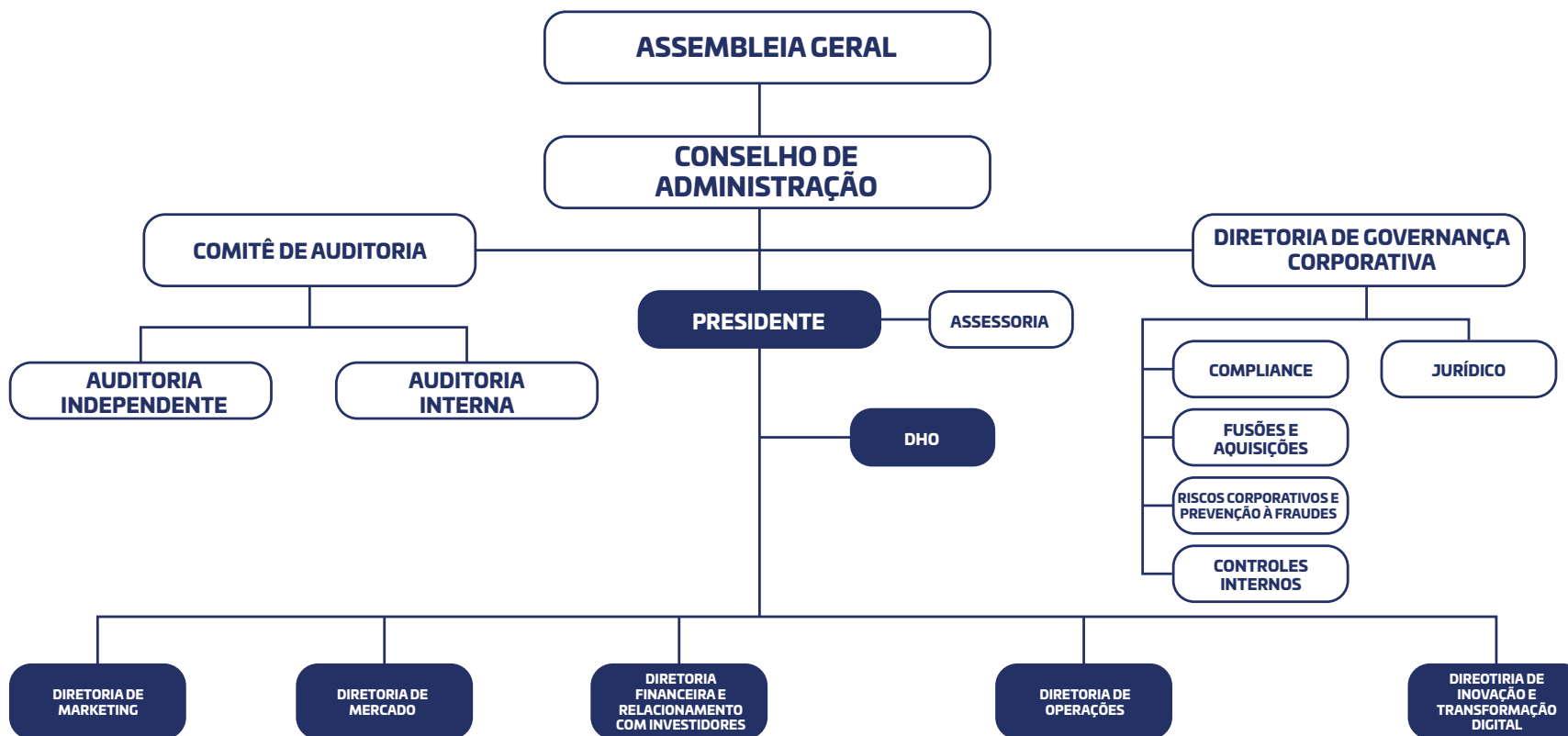
Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos



O Conselho de Administração da Unifiquê, instância máxima de governança, incorpora questões de ESG em suas agendas, refletindo o compromisso da empresa com a sustentabilidade e a responsabilidade social. Os Comitês de Assessoramento ao Conselho e a Diretoria de Governança Corporativa desempenham papel crucial na identificação e gestão de impac-

tos econômicos, ambientais e sociais, considerando sempre os interesses dos stakeholders para recomendar temas críticos ao Conselho. A seleção e nomeação de membros para a administração seguem a Política de Indicação, enquanto a remuneração é determinada pela Política de Remuneração dos Administradores da Unifiquê. Com o objetivo de fortalecer o conhecimento

sobre práticas de sustentabilidade, a Unifiquê promoveu em 2023 treinamentos especializados para sua Alta Administração, incluindo diretores e conselheiros, em iniciativas lideradas pelo IBGC (Instituto Brasileiro de Governança Corporativa), destacando a importância da formação contínua em ESG para a liderança da empresa.





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifique

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

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

Formado por cinco membros, onde quatro são homens e o cargo da presidência sendo ocupado por uma mulher. Com quatro 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 por 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, sendo a presidente do Conselho um membro independente.

Os conteúdos discutidos mensalmente em reuniões dos Comitês de Assessoramento que envolvam preocupações 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 no Regimento Interno do Conselho de Administração e no Estatuto Social da Companhia.

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.



Luciana Tarsila B. Carvalho - Presidente do Conselho de Administração.





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifique

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

MEMBROS DO CONSELHO E DOS COMITÊS

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Luciana Tarsila Badelucci Carvalho

Carlos Frederico Galvão de Arruda

Fabiano Busnardo

Luiz Carlos Passetti

Roberto Rittes de Oliveira Silva

COMITÊ DE GESTÃO DE PESSOAS

Cátia Carla Calliari

Carlos Frederico Galvão de Arruda

Gabriel Amâncio

Luiz Euclides Cordeiro

COMITÊ DE AUDITORIA

Luiz Carlos Passetti

Carlos Frederico Galvão de Arruda

Luciana Tarsila Badelucci Carvalho

COMITÊ DE ÉTICA

Gabriela Busnardo Campregher

Cátia Carla Calliari

Luiz Bogo Junior

Tainara Graciela Godri

COMITÊ DE REMUNERAÇÃO

Cátia Carla Calliari

Fabiano Busnardo

Gabriela Busnardo Campregher

COMITÊ DE AUDITORIA

(GRI 2-9, 2-12)

O Comitê de Auditoria é composto por três membros independentes com mandato de um ano. Suas atribuições estão definidas no Estatuto Social da Companhia. Junto com a Auditoria Externa e as funções de Auditoria Interna, 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 à avaliação do Conselho de Administração, avaliação do Presidente e dos diretores, condução do programa de



Mensagem do presidente

Destques 2023

Sobre este relatório

A Unifique

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

sucessão, acompanhamento das iniciativas de Diversidade e Inclusão e desenvolvimento de colaboradores. Além dessas atividades, o comitê propõe o modelo de estrutura organizacional da Companhia, realiza 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 fragilidades 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 mensais. O mandato para este comitê também é de um ano.

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 Planos 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.

Política de Remuneração

(GRI 2-19, 2-21)

No que diz respeito à remuneração dos administradores, as ações são embasadas na Política de Remuneração dos Administradores da Unifique. Um dos principais objetivos deste documento, é proporcionar uma remuneração com base em critérios que diferenciem o desempenho e permitam também o reconhecimento e a valorização da performance individual, assegurando a manutenção de padrões compatíveis com as responsabilidades de cada cargo. A política também apresenta diretrizes sobre remuneração fixa e variável, bem como benefícios por grupos estatutário e não estatutário, membros do conselho e de comitês.

No ano de 2023, a remuneração anual total do colaborador mais bem pago da Unifique, superou em mais de 44 vezes a remuneração anual total média dos demais colaboradores (excluindo o mais bem pago). O indicador considera para o cálculo de remuneração total anual média de todos os colaboradores, os colaboradores da alta administração que são CLT, os colaboradores





Mensagem do presidente

Destaque 2023

Sobre este relatório

A Unifique

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

permanentes, os aprendizes e estagiários, incluindo a rotatividade no período. Com relação ao aumento salarial, a maior remuneração paga teve aumento de 19% em relação a 2022, enquanto o aumento da remuneração total média foi de 16% para o mesmo período.

COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE

(GRI 2-17)

O Comitê atua no processo de assessoramento das temáticas e estratégias de sustentabilidade corporativa em suas diferentes vertentes, incluindo questões de cunho ambiental, social e de governança corporativa. Não é estatutário, porém desempenha papel fundamental e decisivo na condução da temática ESG na Companhia. Realiza ações voltadas à disseminação da cultura de sustentabilidade e ESG na Companhia, bem como documentação e registro da trajetória ESG, partindo para a proteção e geração de valor.

O Comitê de Sustentabilidade é formado por sete membros de diferentes áreas, incluindo membros da Alta Administração, com mandato de um ano.



COMPONENTES

André José Vicente

José Wilson de Souza Junior

Camila Bottega

Naiara Cattoni

Gabriel Bosi Polli

Rúbia Camila Richter

Haifann Hable





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

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

Gênero	Número de integrantes	% de integrantes
Homens	11	61
Mulheres	7	39

Idade	Número de integrantes	% de integrantes
Abaixo dos 30 anos	3	17
De 30 a 50 anos	12	66
Acima dos 50 anos	3	17





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifque

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos



GOVERNANÇA E GESTÃO DE IMPACTOS

(GRI 2-12, 2-25, 3-3, 201-2)

A Unifque está comprometida em mitigar os impactos negativos de suas operações na sociedade, economia e meio ambiente, seguindo sua Política de Gestão de Riscos Corporativos. A abordagem de três linhas fortalece este compromisso:

- 1. Operações e Apoio:** As áreas de negócios e apoio aplicam medidas preventivas e corretivas para mitigar riscos.
- 2. Compliance, Controles e Riscos Corporativos:** Os depar-

tamentos de compliance, riscos corporativos e controles internos desenvolvem e aprimoram procedimentos e controles.

- 3. Auditoria Interna:** Avalia, de forma independente, a eficácia dos controles e gestão de riscos.

Além das três linhas citadas, o Conselho de Administração e o Comitê de Auditoria são cruciais na definição, avaliação e monitoramento da gestão de riscos e impactos,

assegurando a aderência às melhores práticas de governança.

A Unifque também investe na formação contínua de seus líderes em temas de ESG, demonstrando a importância do conhecimento e da conscientização sobre sustentabilidade.

A empresa também se compromete a reparar quaisquer impactos negativos causados, oferecendo um Canal de Denúncias acessível a todos os stakeholders para reportar desvios de conduta e sugerir melhorias.





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

PLANO ESTRATÉGICO

Com um olhar voltado para o futuro, a Unifiquê reafirma seu compromisso com a liderança em serviços de telecomunicações, direcionando esforços para inovar e diversificar sua oferta. Isso inclui a exploração de novas tecnologias e a expansão para serviços complementares como telemedicina, seguros residenciais, soluções de monitoramento e segurança avançada, casas inteligentes e Wi-Fi Business, enriquecendo a experiência do cliente e abrindo caminhos para novas oportunidades de mercado.

Em 2023 a Unifiquê teve progresso significativo na implantação de sua rede 5G. Além da aquisição dos componentes necessários para a constituição física do Core da rede móvel, consolidando-se como uma operadora. Houve significativos investimentos na ampliação do time responsável por questões técnicas, operacionais e regulatórias para a implantação do 5G. Todas essas ações foram pautadas de forma a utilizar as melhores soluções tecnológicas disponíveis, bem como garantir que todos os processos ocorram em conformidade com as normas regulamentadoras e melhores práticas de mercado.

Destaca-se em 2023, o investimento de mais de R\$ 5,5 milhões destinados a projetos de aceleração de startups através do Projeto Inova. Esta ação está alinhada às novas estratégias de negócio da Companhia, de promover a inovação e transformação digital, alinhada ao crescimento sustentável e retorno financeiro.

RISCO DE CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS RELACIONADOS ÀS OPERAÇÕES

(SASB TC-TL-550a.2)

A empresa está atenta aos riscos de continuidade dos negócios, implementando políticas e medidas de mitigação para garantir a resiliência e segurança de suas operações frente a desafios como eventos climáticos, ataques cibernéticos e outras ameaças.

A infraestrutura conta com sistemas de redundância n+1² para fornecimento de

² A redundância N + 1 indica que além dos recursos essenciais, existe um recurso adicional para garantir a continuidade da operação em caso de falha.

energia e processamento virtualizado, visando prevenir interrupções no serviço. Além disso, medidas contra incêndio, acesso indevido e estratégias de backup de dados são rigorosamente aplicadas para assegurar a integridade e segurança dos dados. A estratégia abrangente da Unifiquê inclui desde a concepção de uma rede resiliente até a implementação de práticas robustas em Data Centers, garantindo a qualidade e segurança dos serviços prestados e a rápida recuperação de sistemas críticos.

No cenário de ataques cibernéticos, a Unifiquê adota estratégias de segurança avançadas, incluindo medidas de prevenção de perda de dados, sistemas de refrigeração eficazes e políticas rígidas de controle de acesso, visando proteger seus sistemas e dados críticos (abordados na seção de Proteção de dados, privacidade do cliente e segurança cibernética).

Com a percepção de antecipar-se aos impactos dos riscos mencionados aos clientes e outros stakeholders, a Unifiquê possui uma equipe de monitoramento de rede, assessorada por sistemas específicos que acionam as equipes de manutenção "in loco", quando houver a necessidade de





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

reparos para o restabelecimento dos serviços. A Companhia respeita e compromete-se a realizar a entrega dessas manutenções dentro do prazo de SLA regulamentado pela Anatel.

RISCOS FINANCEIROS RELACIONADOS A MUDANÇAS CLIMÁTICAS

(GRI 201-2, ODS 9)

As áreas de negócios da Unifiquê estão enfrentando desafios devido a mudanças climáticas e fenômenos naturais, como tempestades e ciclones, que estão ocorrendo com mais frequência e intensidade. No entanto, a Companhia reconhece esses desafios como oportunidades para fortalecer a resiliência e encontrar soluções inovadoras.

Embora as condições climáticas adversas, como ventos fortes e inundações, possam impactar as operações, a Unifiquê está comprometida em enfrentar esses desafios de forma proativa. Através de medidas de prevenção e adaptação, trabalha para mini-

mizar os efeitos desses eventos, garantindo a continuidade dos serviços prestados aos clientes.

Além disso, a Companhia está ciente dos efeitos do aumento da temperatura, que pode levar a secas e escassez de água. No entanto, vê isso como uma oportunidade para investir em tecnologias mais eficientes e sustentáveis, que não apenas reduzam o impacto ambiental, mas também melhorem a eficiência dos equipamentos e operações.

Apesar dos desafios, a Unifiquê compromete-se em manter a qualidade e a confiabilidade de seus serviços. Entende que, em

tempos de interrupções ou danos aos equipamentos, é crucial agir rapidamente para minimizar o impacto nos clientes. Investe em manutenção preventiva e responde de forma ágil às necessidades de reparo, garantindo assim a satisfação e fidelidade dos clientes.

Em suma, vê os desafios como oportunidades para fortalecer a empresa, promover a inovação e fortalecer o relacionamento com clientes, fornecedores e partes interessadas. Está comprometida em enfrentar esses desafios com determinação e otimismo, em busca de um futuro mais resiliente e sustentável para todos.





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

COMPLIANCE

ÉTICA E TRANSPARÊNCIA

(GRI 2-23, 2-24, 2-27, 3-3, 205-2, ODS 16)

Em um mercado competitivo, a Unifiquê prioriza um ambiente profissional regido por ética e integridade, aderindo rigorosamente às leis e políticas internas para superar as expectativas legais. Com uma governança corporativa sólida, a empresa infunde seus valores em toda a cadeia de valor, através de normas internas e do Código de Conduta, promovendo um crescimento responsável e relações transparentes.

O Código de Conduta permeia a responsabilidade da organização com respeito à legislação, aos regulamentos inerentes ao setor e consolida o compromisso com cada um dos seus colaboradores, no qual são instruídos e capacitados nas normas que competem. A divulgação e capacitação sobre o Código de Conduta alcançou todos os colaboradores, com 72% recebendo treinamento específico. Os fornece-

dores e parceiros também são engajados com o Código de Conduta para Fornecedores, assegurando práticas de negociação éticas e responsáveis.

Todas as políticas relacionadas ao tema ética e transparência, são aprovadas pelo Conselho de Administração e aplicáveis a todos os stakeholders. Tais políticas estão acessíveis no site de Relações com Investidores (RI)³, junto com Estatutos, Regimentos e atualizações pertinentes.

Iniciativas como as “Pílulas do Conhecimento” e o programa de Educação Corporativa “DNA Unifiquê” refletem o comprometimento com a disseminação da cultura ética e a capacitação contínua. A ausência de casos significativos de não conformidade em 2023 reforça a eficácia dessas ações.

Além disso, a responsabilidade pela ética e integridade é compartilhada por todos na Unifiquê, reiterando o compromisso com a concorrência leal e o bem-estar social.

³ <https://ri.unifique.com.br/governanca-corporativa/estatuto-codigos-e-politicas/>

NOSSA CULTURA DE COMPLIANCE:

- Código de Conduta Unifiquê
- Código de Conduta para Fornecedores e Demais Terceiros
- Política de Compliance
- Política Anticorrupção
- Política de Conflito de Interesses
- Política de Diversidade, Inclusão e Direitos Humanos
- Política de Gestão de Riscos Corporativos.





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

POLÍTICA DE CONFLITO DE INTERESSES

(GRI 2-15)

Aprovada pelo Conselho de Administração, esta política abrange todos os níveis da organização, estabelecendo critérios claros para identificar e gerenciar conflitos, garantindo transparência e proteção aos interesses da empresa. Instrumentos como o Formulário de Referência (FRe) e avaliações internas asseguram a aplicação efetiva destas diretrizes.

Uma das principais razões para a implementação dessa política é garantir que as decisões e ações da empresa sejam tomadas com base no melhor interesse da organização e de seus acionistas, em vez de beneficiar indivíduos específicos. Sendo particularmente relevante em empresas de capital aberto, onde a gestão das finanças e operações deve ser conduzida de forma transparente e responsável para proteger o valor dos investimentos dos acionistas.

A política de Conflito de Interesses ajuda a proteger a reputação da empresa, mitigando o risco de escândalos, má conduta

ou alegações de corrupção. A certeza de que a empresa opera com integridade e ética pode atrair investidores, clientes e talentos qualificados, contribuindo para o crescimento sustentável e a competitividade no mercado.

A transparência proporcionada pela política de Conflito de Interesses também fortalece a governança corporativa, permitindo uma supervisão mais eficaz por parte dos conselhos de administração e órgãos reguladores. Ainda, uma política robusta pode proteger os interesses dos funcionários, garantindo que atuem de acordo com os mais altos padrões éticos e evitem situações que possam comprometer sua integridade profissional, criando um ambiente de trabalho mais saudável e ético, onde todos os funcionários são tratados de forma justa e equitativa.

POLÍTICA DE DIVERSIDADE, INCLUSÃO E DIREITOS HUMANOS

Com um firme compromisso com um ambiente de trabalho inclusivo e livre de discriminação, a Unifiquê adota políticas

que promovem equidade e respeitam os princípios universais dos direitos humanos. Ações e treinamentos específicos são conduzidos pela Comissão Diversifique para reforçar essa cultura.

A Política de Diversidade, Inclusão e Direitos Humanos da Unifiquê é um documento que traz diretrizes relacionadas ao assunto, e está correlacionada com outras políticas e diretrizes corporativas. Tem como objetivo dar transparência aos posicionamentos e direcionamentos da companhia, suas controladas, coligadas e demais empresas que a companhia e suas subsidiárias tenham participação, visando um ambiente livre de discriminação, que fomenta e valoriza o respeito e a equidade de oportunidades.

AVALIAÇÃO DE RISCOS E COMBATE À CORRUPÇÃO

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

Com o apoio de especialistas externos, a Unifiquê mapeia e avalia riscos de compliance, implementando planos de ação para mitigar riscos identificados. Iniciativas como o “Compliance Alerta” e treinamen-





Mensagem do presidente

Destaque 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

tos especializados, como “Integridade em Ação”, destacam o compromisso contínuo da Unifiquê com a prevenção à corrupção.

Em 2023, todos os colaboradores da Unifiquê e suas controladas foram comunicados⁴ sobre a Política Anticorrupção, entre eles, membros da Alta Governança e colaboradores. Destes, 20% receberam treinamento de capacitação sobre essa política.

CANAL DE DENÚNCIAS

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

Comprometida com os valores de ética, transparência e proteção à confidencialidade, a Unifiquê dispõe de um Canal de Denúncias acessível a colaboradores, parceiros, fornecedores e o público em geral. Esse canal é destinado ao registro de qualquer comportamento que viole as políticas internas, os Direitos Humanos, o Código de Defesa do Consumidor, ou esteja em desacordo com a legislação vigente e o Código de Conduta.

⁴ A comunicação refere-se ao envio da Política por e-mail e através do site RI

Reconhecendo sua grande importância, a Unifiquê promove o Canal de Denúncias por meio de treinamentos, comunicações internas e através do site oficial. A gestão deste canal é feita pelo Comitê de Ética e pelo departamento de Compliance, assegurando análise criteriosa e ação sobre as denúncias, com reportes periódicos ao Comitê de Auditoria.

Para garantir a proteção e o anonimato do denunciante, o canal é administrado por uma terceira parte independente, permitindo o acompanhamento da denúncia através de um número de protocolo e mantendo o sigilo absoluto do denunciante. Este serviço está disponível ininterruptamente, todos os dias da semana, assegurando acesso constante e segurança a todos que desejam fazer uma denúncia.

OCORRÊNCIAS NO CANAL DE DENÚNCIAS REFERENTE AO ANO DE 2023





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

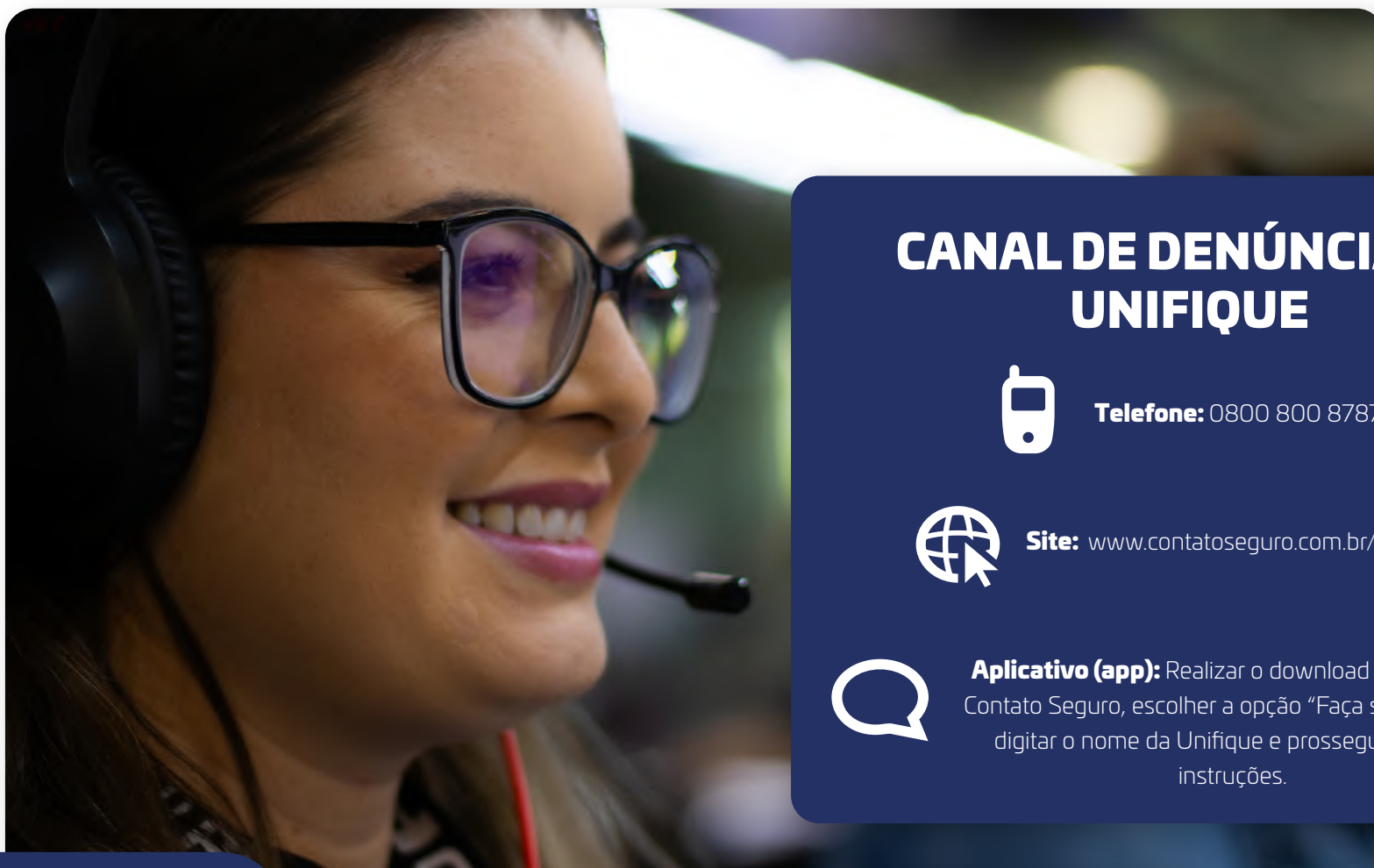
Anexos

Comparado ao ano anterior, o canal teve um aumento de 39% no registro de ocorrências. Os registros relacionados a conflitos de interesse e fraude apresentaram um aumento significativo, os registros de des-

cumprimento de normas apresentaram redução de 30%.

No último ano, a Companhia identificou 24 casos de conduta irregular entre colaboradores, resultando em desligamentos. Estes

incluíram onze casos relacionados a comportamentos inadequados, cinco ligados a conflitos de interesses, cinco de fraudes e três por descumprimento de normas internas.



CANAL DE DENÚNCIA DA UNIFIQUE



Telefone: 0800 800 8787;



Site: www.contatoseguro.com.br/unifique



Aplicativo (app): Realizar o download do aplicativo Contato Seguro, escolher a opção “Faça seu registro”, digitar o nome da Unifiquê e prosseguir com as instruções.





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

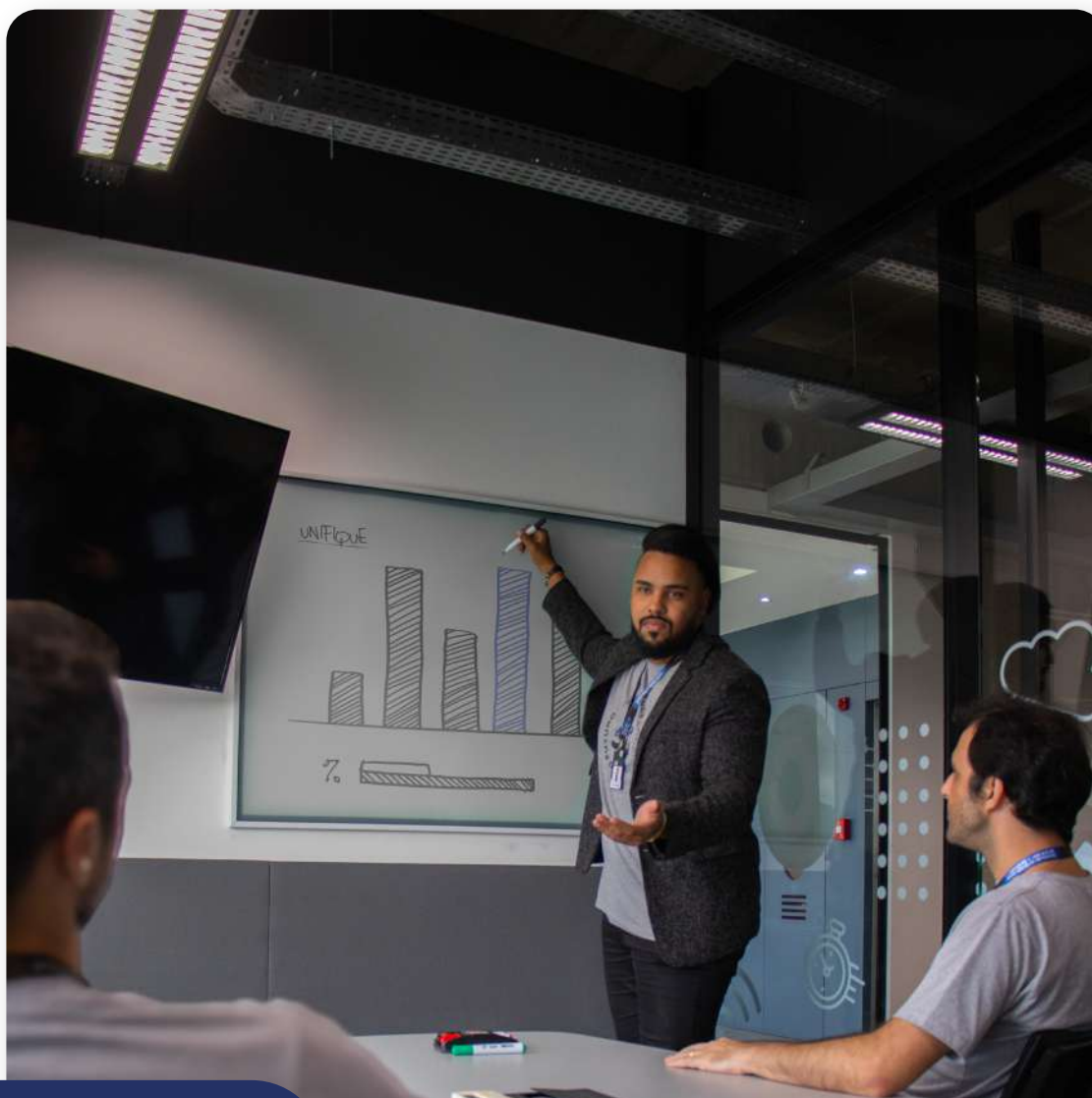
Social

Meio ambiente

Anexos

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

(GRI 3-3, ODS 8)



Em 2023, a Unifiquê continuou sua trajetória de crescimento estratégico, marcada pela aquisição de quatro empresas em Santa Catarina. A companhia também avançou em sua expansão nacional, iniciando a oferta de serviços móveis em todo o Brasil, com destaque para a implementação gradual em Santa Catarina e Rio Grande do Sul através de sua própria rede e a parceria de roaming para os demais estados. Estas iniciativas não apenas solidificaram o crescimento econômico-financeiro da Unifiquê, mas também contribuíram para a criação de empregos, geração de impostos e incentivos sociais nas regiões atendidas.





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

DESTAQUES FINANCEIROS

(GRI 2-4, 201-1)

As importantes aquisições efetuadas em 2023, que envolveram as empresas Brick Serviços Digitais Ltda., Concórdia Clientco Telecomunicações Ltda., Naxi Serviço de Tecnologia e Consultoria Ltda. e a Vex Telecomunicações Ltda., mantiveram a expansão significativa de mercado. Neste contexto de aquisições de empresas e ativos de rede de fibras, a Compa-

nhia somou a incorporação de 244.336 portas de redes adquiridas, sendo estas, incorporadas aos sistemas de mapeamento de rede que a Companhia utiliza. Neste contexto, a Companhia vem direcionando suas atividades de engenharia na reorganização de redes adquiridas com a otimização de Pontos de Presença “POPs” e abertura de portas FTTA (Fiber to the apartment) bem como priorizando a abertura de portas FTTH (Fiber to the Home) nas cidades em que já atua, mas ainda não possui rede na totalidade territorial do município.

Além das portas de rede adquiridas, a Companhia construiu 205.992 portas orgânicas no ano de 2023.

Fruto das aquisições, expansões e do fornecimento de novos produtos, em 2023 a Unifiquê contabilizou um aumento expressivo da receita operacional líquida em relação ao ano de 2022. Da mesma forma, o lucro líquido alcançado em 2023 foi superior, quando comparado ao ano anterior.

INDICADORES FINANCEIROS – visão consolidada Unifiquê e Controladas (R\$ mil)

	2021	2022	2023
Receita Operacional Líquida	458	678,5	883,2
Custos dos Serviços Prestados	(233,1)	(362,8)	(485,7)
Despesas Operacionais	(95,2)	(134)	(175,5)
EBIT	129,7	181,7	222,0
Depreciação e Amortização	95,9	163	218,6
EBITDA	225,6	344,8	440,5
Ajustes contábeis e não recorrentes	10	(9,2)	(12,5)
EBITDA Ajustado	235,6	335,7	428,1
Ajuste EBITDA AL (After Leasing)	0	0	(11,1)
EBITDA AL (After Leasing)	235,6	335,7	416,9
Resultado Financeiro	(15,3)	(10,1)	(30,3)
IR e CSLL	(33,9)	(41,5)	(46,5)
Lucro Líquido do Exercício	80,5	130,2	145,1





Mensagem do presidente

Destaque 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

A Unifiquê apresentou um crescimento de 30,17% na Receita Líquida no ano de 2023, quando comparado ao ano de 2022. E de 11,44% relacionado ao lucro líquido, quando comparado ao mesmo período.

Em conjunto com o crescimento financeiro, a Companhia também apresentou um crescimento relacionado a despesas operacionais e depreciação e amortização, esses aumentos ocorreram em virtude da aquisição de ativos e empresas, dos investimentos em expansão e melhoria da rede, e dos investimentos na ativação de clientes (custo de instalação e equipamento).

Para 2024, a Companhia está concentrando seus esforços no crescimento da receita por meio do aumento das vendas, considerando, sobretudo, a expansão da rede móvel. Além disso, busca-se o aprimoramento da eficiência organizacional com foco na centralidade no cliente, integrando pessoas, processos e tecnologia.

INVESTIMENTOS

A Unifiquê realiza constantemente aquisições para expandir sua base de clientes e área geográfica além de investimentos com o objetivo de evoluir na qualidade dos serviços prestados e garantir a melhor experiência de uso aos seus clientes.

Os investimentos efetuados em 2023 consistem em:

- I. Aquisição de Participações Societárias.
- II. CAPEX de Imobilizado: relacionado à aquisição de equipamentos para locação e custo de instalação a ativação de clientes

onde incorre o custo de instalação, na expansão de rede (HP/gateways), melhoria da infraestrutura de rede e troca de equipamentos “CPE/ONU” dos clientes.

- III. CAPEX de intangível: relacionado principalmente com a aquisição de software destinados as atividades operacionais e administrativas da Companhia e desenvolvimento interno de sistemas operacionais e de suporte de negócios a serem utilizados pelo segmento de telefonia móvel 5G em implantação.
- IV. Investimentos no Projeto 5G.





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

DEMONSTRATIVO DE VALOR ADICIONADO

Para o Demonstrativo de valor adicionado, a Companhia também apresentou um crescimento expressivo quando comparado ao ano anterior, apresentando um incremento de R\$ 14,7 milhões.

Os aumentos de custos com salários que são observados no decorrer dos anos, estão relacionados ao crescimento no quadro de funcionários, bem como ao aumento salarial de 5% instituído em acordo coletivo com o sindicato da categoria, firmado em junho de 2023.

DVA - Consolidado Unifiquê e Controladas (R\$ mil)

	2021	2022	2023
Salários e Benefícios	85	134,1	194,1
Pagamentos ao Governo	171,5	205,6	239,6
Capital de Terceiros	44,2	100,7	106,5
Remuneração de Capital Próprio	80,5	130,2	145,1
Total	381,2	570,6	685,3

Clique aqui

e acesse o Release de Resultados 2023 e as Demonstrações Financeiras da Companhia para maiores informações.





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

ENDIVIDAMENTO

A Companhia teve um aumento em sua dívida líquida de 93,93% equivalente a R\$ 171,7 milhões, a principal razão dessa variação foi o crescimento dos passivos de arrendamento de Rede dentro do período e a diminuição do montante em Caixa e equivalentes de caixa, utilizados em outras operações.

ENDIVIDAMENTO - Consolidado Unifiquê e Controladas (R\$ mil)

	2022	2023
Empréstimos e Financiamentos	370,2	323,7
Participações Societárias a Pagar	350,2	282,8
Passivo de Arrendamento - Imóveis	21,0	24,4
Passivo de Arrendamento - Rede	0	116,5
Dívida Total	741,4	747,4
Caixa e Equivalentes de Caixa	368,1	272,3
Aplicações Financeiras	189,5	113,1
Caixa Restrito	1,0	0
Instrumentos Financeiros Derivativos	0	7,5
Dívida Líquida Gerencial	182,8	354,5



Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifique

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

MARKET SHARE

A Companhia segue líder em Market Share de acessos no estado de Santa Catarina, com 719.288 acessos na região Sul, 1,8% acima quando comparado ao ano anterior.

Resultados por região (%)

Região	2023	2022
Paraná	0,3	0,3
Santa Catarina	20,1	18,6
Rio Grande do Sul	5,2	4,6
Total Região Sul	7,7	5,9

Com relação ao market share de municípios atendidos, a Companhia apresentou crescimento de percentual de cobertura para os estados de Santa Catarina e Rio Grande do Sul.

Variação market share 2022 -2023

Região	Quantidade de municípios atendidos	Percentual de cobertura (%)
Paraná	3	0,0%
Santa Catarina	122	8,1%
Rio Grande do Sul	103	13,9%
Total Região Sul	228	31,2%





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifique

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

CRESCIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL

(GRI 3-3, ODS 8)

A política de Sustentabilidade da Unifique sublinha a importância de alinhar o crescimento econômico à sustentabilidade ambiental e social. A integração desses valores visa não apenas um desempenho financeiro robusto, mas também a geração de valor para a sociedade e a preservação dos recursos naturais. A busca constante pela inovação, a adaptação do modelo de negócios e a melhoria contínua dos processos destacam o compromisso da Unifique com uma atuação responsável e sustentável.

Conforme a Política de Governança Corporativa, a Companhia dispõe de um canal aberto e transparente de comunicação sobre o desempenho econômico-financeiro, impactos sociais e ambientais, garantindo que todas as partes interessadas estejam informadas e engajadas.



SOCIAL



unifiqu



Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos



GESTÃO DE PESSOAS

(ODS 4, ODS 8)

A Unifiquê não trabalha apenas para pessoas, trabalha com elas. Este relatório fala muito mais do que apenas números, fala de pessoas para pessoas.

Na busca constante de aproximar, capacitar e fazer com que se sintam bem, a Unifiquê investiu em programas especiais durante o ano de 2023, voltados para seus colaboradores e para a sociedade. São programas

que proporcionam conhecimento e acolhimento, e continuam transformando a Unifiquê em um ótimo lugar para fazer parte.

CONECTAR AS PESSOAS

Investindo em ações e programas voltados para a capacitação e bem-estar de seus colaboradores e da comunidade, a Unifiquê

destaca a importância da troca de experiências e conhecimento, através de iniciativas como o Intercâmbio de Conhecimento, DNA Unifiquê, UnifiquêDay. Essas ações promovem um ambiente de aprendizado contínuo e compartilhamento de vivências e ideias.

Além das iniciativas voltadas ao conhecimento e desenvolvimento dos colaboradores, a Unifiquê realiza ações de engajamento com os colaboradores. Entre as ações, ocorre:

- **Almoço com o Presidente:** uma ação que oportuniza a vivência entre a alta administração e os colaboradores, onde é possível compartilhar histórias da Unifiquê desde seu início, abordar assuntos sobre a cultura e seu fundador. Foram realizadas nove edições no ano de 2023, com a participação de 27 colaboradores.
- **Eventos internos como:** Dia da Mulher, Dia do Trabalhador, Páscoa, Dia das Mães, Dia dos Pais e Festa Junina são projetados para fortalecer





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifique

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

a conexão entre a empresa e os colaboradores. Nesses eventos são proporcionados ambientes com decorações diferenciadas, oferecidos brindes e presentes. Essas ações são uma maneira de integrar, motivar e engajar as equipes. Fortalecendo o convívio diário, onde os colaboradores sintam-se especiais e acolhidos.

- **Evento externo:** Halloween Solidário, a Companhia possui como tradição esta comemoração no mês de outubro, onde as áreas são decoradas e os colaboradores participam de um tradicional concurso de fantasias com premiações. Em paralelo a festividade, foi promovida uma campanha de arrecadação de brinquedos novos e usados em boas condições, que foram destinados a organizações beneficentes. Para cada doação recebida, a Unifique doou outro. Foram contempladas 14 instituições beneficentes nos estados de Santa Catarina, Paraná e Rio Grande do Sul, sendo distribuídos o total de 1444 brinquedos.





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

INTERCÂMBIO DE CONHECIMENTO

O Intercâmbio de Conhecimento é um programa interno da Unifiquê que tem como objetivo oportunizar às pessoas colaboradoras a vivenciarem na prática a rotina de trabalho de outros departamentos. A ação contribui para o aprimoramento de habilidades, troca de experiências e integração entre as equipes de diversas áreas.

Foram realizadas duas edições durante o ano de 2023, nos meses de janeiro e setembro, totalizando 116 participantes.

DNA UNIFIQUE

A Plataforma DNA Unifiquê, lançada em março, é uma plataforma educacional abrangente, onde os colaboradores podem seguir trilhas de aprendizado personalizadas, realizando cursos em seu próprio ritmo e obtendo certificações ao concluir os treinamentos.



O objetivo da Plataforma é fornecer treinamento e desenvolvimento de habilidades universais, setoriais e específicas para todos os colaboradores da Unifiquê, garantindo alinhamento com a cultura da

empresa, aprendizagem contínua e melhoria no desempenho da organização, pois colaboradores bem treinados desempenham melhor as suas funções, contribuindo para a eficiência geral.





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifique

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

A Plataforma proporciona diversos benefícios, entre eles:

- 1. Padronização de informações:** através da plataforma, é possível disponibilizar conteúdos referentes a novos processos, sistemas, produtos, entre outros, garantindo que todos os colaboradores tenham acesso a mesma informação;
- 2. Eficiência no treinamento de Onboarding dos novos colaboradores:** o treinamento pre-

sencial torna-se mais prático e assertivo, pois toda a parte teórica o colaborador aprende na plataforma;

- 3. Flexibilidade: diferente dos treinamentos síncronos,** os treinamentos da plataforma podem ser assistidos em qualquer momento, proporcionado assim que os colaboradores adequem sua agenda conforme necessário;
- 4. Aprendizagem com conteúdo de formatos variados:** é possível abranger todas as prefe-

rências e facilitar o aprendizado, pois os treinamentos são disponibilizados em: vídeos, materiais de apoio em texto, documentos e quiz;

- 5. Maior facilidade de acesso a dados e relatórios: com a plataforma,** é possível acessar de forma mais prática e obter métricas de progresso dos usuários;
- 6. Centralização do registro de todos os treinamentos,** eliminando processos manuais.





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos



UNIFIQUEDAY

Com um evento mensal online, o Unifiquê-Day fomenta a cultura de inovação e a troca de experiências, tratando de temas atuais, novidades e fornecendo insights valiosos para todos os colaboradores.

Todas as edições do UnifiquêDay são gravadas e ficam disponíveis na Plataforma DNA Unifiquê, onde os colaboradores podem acessar a qualquer momento. Tra-

dicionalmente, na primeira edição do ano, é realizada a apresentação dos objetivos estratégicos da Companhia, e a cada 3 meses após a divulgação dos resultados da Unifiquê ao mercado, a realização do UnifiquêDay é voltada à apresentação desses resultados para os colaboradores. O UnifiquêDay trimestral, além de divulgar os resultados, serve para alinhamento e direcionamentos para o próximo trimestre.

AÇÕES VOLTADAS AO ESPORTE E CULTURA

Além dos programas voltados para a área de comunicação e conhecimento e ações com a comunidade, a Unifiquê também participa de outras ações sociais, como a ação voltada ao esporte, em parceria com a Associação Esportiva T-Rex Futebol Americano, na cidade de Timbó/SC, onde o time conta com atletas da cidade e de todo o país. Participando de campeonatos Catarinense e Brasileiro, onde se consagrou campeão nos anos de 2015 e 2016. A Unifiquê é parceira do T-Rex desde 2014.

A Unifiquê também é parceira de diversas ações promotoras de cultura nos estados de Santa Catarina, Paraná e Rio Grande do Sul, com destaque para a Oktoberfest, a maior festa alemã das américas e segunda maior do mundo, que acontece anualmente em Blumenau/SC.





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifique

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

ABRAÇAR AS PESSOAS

A UNIFIQUE É UM LUGAR PARA TODAS AS PESSOAS!



A base do relacionamento com as pessoas é o respeito e a ética. Com isso, a Unifique busca criar um ambiente saudável, valorizando o trabalho e dando oportunidades de desenvolvimento a todos os colaboradores da companhia.

A companhia se empenha ativamente na promoção da diversidade e inclusão. Por meio de sua comissão interna, Diversifique, realiza ações para criar um ambiente livre de discriminação, abordando temas como inclusão e desenvolvimento de pessoas com deficiência, diversidade etária, equidade de gênero, diversidade étnico-racial e respeito aos direitos LGBTQIAP+. Além disso, a companhia adota a Política

de Diversidade, Inclusão e Direitos Humanos, que visa assegurar os direitos, o respeito e a valorização de todas as pessoas, sejam elas atuais ou futuros colaborado-

res. O objetivo principal é garantir igualdade de oportunidades, promovendo acessibilidade e desenvolvimento em um ambiente de trabalho inclusivo.





Mensagem do presidente

Destaque 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

No ano de 2023, foram promovidas diversas ações voltadas à diversidade e inclusão, tais como:

- Sensibilização de Líderes sobre a inclusão de pessoas com deficiência;
- Visitas de colaboradores à APAE de Apiúna;
- Comunicação interna sobre capacitismo;
- Celebrações do Dia Internacional da Mulher;
- Campanhas de conscientização sobre o combate ao assédio;

- Atividades relativas ao Dia Nacional de Luta Contra a Violência à Mulher;
- Comunicações internas sobre LGBT-QIAP+ e inclusão étnico-racial;
- Iniciativas focadas na Pluralidade Cultural e diversidade etária, exemplificadas pelo projeto “Anjos do Suporte Técnico”, que visa diversificar as idades dos instrutores responsáveis pelo treinamento de novos colaboradores.

Em relação à diversidade e inclusão, a prioridade da companhia é desenvolver uma

cultura inclusiva que propicie um ambiente seguro e plural. Sendo uma empresa inovadora, o desafio é formar uma equipe diversificada, e, assim, a Unifiquê atua de maneira integrada para facilitar e fomentar a diversidade, a inclusão, a equidade e o sentimento de pertencimento entre todos os colaboradores.

Atualmente, a Unifiquê conta com mais de 1900 colaboradores espalhados por mais de 350 cidades do sul do Brasil.





Mensagem do presidente

Destaque 2023

Sobre este relatório

A Unifique

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos



ESTAÇÃO UNIFIQUE

UM LUGAR PARA VIVENCIAR
NOVAS HISTÓRIAS!



Localizada em uma das áreas com maior potencial para negócios de Blumenau, ao lado da Prefeitura, a Estação Unifique traz um novo conceito de lazer para a cidade. O espaço contempla um total de 2600m². Sendo 600m² de construção e outros 2000m² de praça, envolve a arquitetura tradicional e a contemporânea. Possui loja de souvenir, café e um restaurante, além de atrações como playground, o Reló-

gio das Flores, a Macuca (locomotiva símbolo histórico de Blumenau), espaço pet, o Monumento Victor Konder e o Monumento da Poesia.

Nesse espaço, está inserido o Cubo Tecnológico da Unifique. Onde clientes e visitantes podem participar de experiências inovadoras e outras tecnologias disruptivas. No Cubo Tecnológico acontecem palestras, lives, projeções de filmes e vídeos, sempre apresentando o que tem de mais inovador. A Unifique também fez toda a automação da Estação, desde a iluminação cênica, som ambiente, câmeras de monitoramento com reconhecimento facial e disponibiliza internet gratuita aos frequentadores do local.

O objetivo deste projeto é unir as pessoas, proporcionando momentos de lazer e diversão. Fazem parceria com a Unifique nesta ação, a Insight Engenharia e Consultoria e a Prefeitura de Blumenau. A concessão é de 30 anos, nesse período as empresas ficam responsáveis pela limpeza e manutenção do local.

Para conhecer mais acesse: <https://estacaounifique.com.br>





Mensagem do presidente

Destques 2023

Sobre este relatório

A Unifique

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

PERFIL DOS COLABORADORES

(GRI 2-4, 2-7, 2-8)

Em 2023, a Unifique viu um aumento de 17% em seu quadro de colaboradores diretos, com mulheres representando 39% da força de trabalho.

Dados relacionados a faixa etária dos colaboradores da controladora, apresentam que 54% dos funcionários possuem idade até 29 anos, e 16% acima dos 40 anos.

A empresa também apoia-se em uma ampla rede de fornecedores terceirizados, que desempenham funções essenciais em diversas áreas de operação.

As funções se dividem nos 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

	2022	2023
Permanentes	1.640	1.916
Terceirizados	912	641
Aprendizes	24	29
Estagiários	30*	7
Autônomos	14	NA
Total	2.620	2.593

* Correção de dado apresentado no relatório de 2022: O número apresentado anteriormente era 14 para os contratos de trabalho referente a estagiários.

Colaboradores permanentes por estado

	2022	2023
Santa Catarina	1.329	1.535
Rio Grande do Sul	270	347
Paraná	41	34

Para as controladas que não tiveram os colaboradores incorporados, a Companhia possui 388 colaboradores no estado do Rio Grande do Sul, pertencentes do Grupo Sygo, Alfa e ViaWeb. No estado de Santa Catarina, possui 50 colaboradores que pertencem a Naxi.





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

SAÚDE, SEGURANÇA E BEM-ESTAR NO TRABALHO

(GRI 3-3, ODS 3, ODS 8)



A Unifiquê tem como valor assegurar e promover a todos os seus colaboradores um ambiente de trabalho saudável, seguro e inclusivo. Com isso, tem como prioridade desenvolver os seus profissionais e treiná-los para a execução de suas atividades, bem como orientá-los com relação ao seu bem-estar pessoal e profissional.

Em atenção a estas questões, e consciente dos riscos físicos e emocionais que as atividades de telecomunicações podem ocasionar, possui as Políticas de Gestão de Pessoas e de Diversidade, Inclusão e Direitos Humanos, para fomentar um ambiente de trabalho seguro, emocionalmente equilibrado, livre de todo tipo de discriminação, promovendo a igualdade e o respeito entre os profissionais.

As ações e práticas de cuidado com as pessoas, desenvolvem um clima organizacional positivo, refletindo na satisfação de colaboradores, gerando mais produtividade para clientes e demais envolvidos na empresa.





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos



GESTÃO DA SAÚDE E SEGURANÇA

(GRI 3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8)

A Unifiquê mantém um Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho (SGSST), abrangendo 100% dos colaboradores contratados pelo regime CLT e estendendo-se às empresas controladas. O SGSST visa promover um ambiente de trabalho seguro através de práticas preventivas e medidas de redução de riscos, com 395 atividades mapeadas para prevenção de acidentes.

A equipe de Saúde e Segurança do Trabalho (SST), composta por técnicos de segu-

rança internos e o apoio de empresas certificadas, realiza uma série de ações:

- **Diálogo de Segurança Semanal (DDS):** Realizado presencialmente, passou a ser registrado na plataforma de Educação Corporativa – DNA Unifiquê, alcançando 12.112 participações em 49 encontros em 2023.
- **Disponibilização e Monitoramento de EPIs:** Garante a segurança dos colaboradores em suas atividades diárias.
- **Gestão de Consultas e Exames Ocupacionais:** Facilitada por parcerias especializadas, com agendamento em horário de expediente e transporte fornecido pela empresa.

Os técnicos de segurança do trabalho realizam investigações de acidentes e a Companhia conta com 60 colaboradores na Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédios (CIPAA), que, em conjunto com a área de SST, auxiliam no controle e prevenção de acidentes e incidentes. Os processos de avaliação de periculosidade são realizados anualmente pelo Engenheiro e Técnico de Segurança do Trabalho, resultando na emissão de laudos técnicos de periculosidade, baseados nas normas reguladoras vigentes. Atualmente, não há colaboradores com deficiências que necessitem de capacitação especializada sobre normas de segurança ou periculosidade.

Os colaboradores são encorajados a recusar atividades potencialmente prejudiciais, podendo reportar suas preocupações de forma anônima. A Unifiquê também conta com a participação ativa da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédios (CIPAA) e iniciou a digitalização da Análise Preliminar de Risco (APR) no final de 2023, permitindo uma avaliação mais detalhada e preventiva das condições de trabalho. Com isso, a Unifiquê reafirma seu compromisso com a promoção da saúde, segurança e bem-estar de todos os seus profissionais.





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

CAPACITAÇÃO DOS COLABORADORES

(GRI 403-5, 403-7)



A capacitação dos colaboradores na Unifiquê é fundamental para a prevenção e mitigação de impactos significativos na saúde e segurança do trabalho. Por meio de treinamentos específicos sobre Normas Regulamentadoras (NRs), a empresa assegura que todos os colaboradores estejam bem-informados sobre as práticas de segurança essenciais para realizar suas atividades de maneira segura. Além disso, foi formalizado o processo pelo qual técnicos de segurança realizam visitas aos locais de trabalho para reforçar orientações e fornecer explicações adicionais.

Em razão das atividades operacionais executadas, os colaboradores recebem treinamentos baseados nas seguintes normas regulamentadoras: NR 10 (Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade), NR 10 SEP (Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade em Alta Tensão), NR 33 (Segurança e Saúde nos Trabalhos em Espaços Confinados) e NR 35 (Trabalho em Altura). A participação nesses treinamentos é obrigatória e oferecida gratuitamente durante o horário de trabalho, garantindo que nenhum colaborador realize atividades sem a devida formação. Além disso, a

reciclagem dos treinamentos ao término da certificação é essencial para a continuidade segura das atividades por parte dos colaboradores.

Para aprimorar a gestão de saúde e segurança, em 2023, foi implementado um módulo de Saúde e Segurança do Trabalho no sistema interno. Esse módulo permite a geração de relatórios para controle da validade dos treinamentos nas NRs, facilitando assim a administração eficaz das informações de capacitação.

Evidenciando o compromisso contínuo da Unifiquê com a segurança e o bem-estar de sua equipe, ao longo do ano de 2023, 329 colaboradores participaram de treinamentos de formação em normas regulamentadoras e 248 participaram de treinamentos de reciclagem. Entre os treinamentos, citam-se a NR 10 – NR 10 SEP / NR 33 / NR 35 / CIPAA / Brigada e Plataforma Elevatória.

Os treinamentos são realizados por empresa terceira certificada e geridos através do sistema de gestão de pessoas.





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifique

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

SIPAT

SEMANA INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES DO TRABALHO

A Unifique realiza anualmente a Semana Interna da Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT). Em 2023 foi realizada no mês de agosto e abordou diversos temas pertinentes, entre eles Gatilhos mentais no trabalho em altura; Qualidade de vida e Ergonomia; Ginástica laboral; Show da SIPAT e palestra sobre Segurança no trânsito. Ao final da semana de ações da SIPAT, a CIPAA presenteou todos os participantes com um “kit saudável”, incentivando o compromisso com a vida e o cuidado com as pessoas.



OCORRÊNCIAS EM SEGURANÇA DOS TRABALHADORES

(GRI 403-9)

No ano de 2023, a Companhia reportou 38 acidentes de trabalho relacionados aos colaboradores contratados diretos, sendo a maior incidência para acidentes de trajeto e queda. Todos foram acompanhados pela área de Saúde e Segurança do Trabalho. Para acidentes com técnicos terceiros, os cuidados são realizados pela área de Implantação. Para cada acidente, a área de Implantação recebe uma Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT), assegurando a devida notificação e tratamento dos eventos. Contudo, em 2023 a Companhia passou por algumas mudanças em sistemas, visando ter maior controle e acompanhamento dos indicadores. Por conta dessa

mudança, o monitoramento das horas trabalhadas ocorreu parcialmente no ano de 2023, o que limitou a capacidade de calcular com precisão a taxa de acidentes de trabalho com notificação obrigatória e aqueles que resultam em consequências graves.

Para trabalhadores não diretamente empregados, mas cujo trabalho está sob o controle da Unifique, a responsabilidade pela gestão de ocorrências fica nas respectivas empresas empregadoras. Apesar dos esforços contínuos da Unifique em aplicar rigorosas medidas de segurança e promover a conscientização sobre o tema, o ano de 2023 foi marcado por um triste evento, o óbito de um colaborador devido a um acidente de trajeto com veículo próprio.

O objetivo e compromisso da Companhia segue em alcançar a meta de zero acidentes em todas as operações e atividades.





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifique

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

VIDA SAUDÁVEL E TRABALHO DECENTE

(GRI 403-6, ODS 3)

Com a busca constante em assegurar uma vida saudável para todos seus profissionais, a Unifique investe em ações de qualidade de vida e bem-estar.

PROGRAMA SAUDAVELMENTE

Tem como objetivo, a promoção da saúde mental e o bem-estar de todos os seus profissionais, essa ação é de grande importância para a Unifique e seus colaboradores, este programa perpetua durante os anos e já auxiliou e auxilia diversas pessoas.

O programa oferece as seguintes iniciativas:

- Acolhimento psicológico interno;
- Acompanhamento psicológico para líderes;
- Isenção da coparticipação e abono de horas para acompanhamento psicológico ou psiquiátrico via plano de saúde;
- Encontros "Falai" para gerenciamento

das emoções e troca de experiências;

- Ações de psicoeducação, com palestras e comunicados internos;
- Termômetro de Humor: disponível na plataforma de engajamento Feedz, onde todos os colaboradores podem registrar diariamente como estão se sentindo, numa escala de "muito triste" para "muito feliz" e adicionar comentários.

PLANO DE SAÚDE

A Unifique facilita o acesso a serviços de saúde de qualidade, oferecendo a todos os profissionais um plano de saúde nacional sem mensalidade e sem período de carência desde a admissão. Para usufruir deste benefício, ocorre a coparticipação de 50% na utilização, e abrange uma ampla gama de serviços, incluindo suporte médico obstétrico, pré-natal e assistência no parto. A inclusão de dependentes é possível mediante uma contribuição financeira fixa mensal, permitindo que os colaboradores estendam os benefícios de saúde a suas famílias.

Embora a companhia ainda não disponha de um ambulatório interno, oferece aos

colaboradores acesso facilitado a consultas admissionais e exames periódicos em empresas parceiras, além do Unifique Telemedicina, que proporciona consultas a distância por um valor abaixo do mercado, reforçando o compromisso da empresa com a saúde e o bem-estar dos seus profissionais.

DIREITOS E BENEFÍCIOS DOS TRABALHADORES

(GRI 2-30, GRI 403-6, ODS 3, ODS 8)

A Unifique, preocupada em promover a qualidade de vida dos seus profissionais, entende que promover o bem-estar é uma premissa cada vez mais relevante. Fazer com que ele se sinta cuidado e atendido, é uma missão para a Unifique. Por isso, a Companhia dispõe de diversos benefícios para incentivar a permanência do colaborador na empresa, além de apostar na qualidade de vida para além do ambiente de trabalho.

Além do modelo de trabalho presencial, os colaboradores com funções compatíveis,





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

contam com a opção de trabalho remoto e na modalidade híbrida. Aos colaboradores que utilizam o trabalho remoto, são disponibilizados os equipamentos para o trabalho, além de incremento financeiro, a fim de proporcionar condições de trabalho adequadas.

A Unifiquê oferece aos colaboradores um programa de benefícios complementares àqueles garantidos pela legislação, tais como:

The infographic displays 15 employee benefits arranged in a grid on a dark blue background with a fingerprint-like pattern. Each benefit is represented by an icon, a title, and a color-coded label.

 Aniversariantes	 Plano de saúde	 Convênio farmácia	 Vale transporte
 Auxílio material escolar	 Convênio odontológico	 Telemedicina	 Vale alimentação
 Auxílio Cegonha	 Programa Saudavelmente	5 Quinquênio	 Uniformes e Equipamentos
 PPR	 Auxílio Filhos com deficiência	 Internet e TV	 Parceria com instituições
 Seguro de vida	 Auxílio educação	 Auxílio Creche	



Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

ACORDOS DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA

Em respeito ao direito à sindicalização, a Unifiquê foi pioneira na negociação de uma convenção coletiva com o Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações em Santa Catarina (SINTELL-SC). Essa iniciativa reflete o compromisso da empresa em aderir estritamente às normativas e regulamentações estabelecidas pelos órgãos competentes, garantindo a proteção e preservação dos direitos de seus colaboradores.

A Companhia também possui negociações com o Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações no Estado do Rio Grande do Sul (SINTTEL – RS) e com o Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações no Estado do Paraná (SINTTEL – PR).

Notavelmente, cerca de 9,7% dos colaboradores são sindicalizados, o que representa um aumento de 3% em comparação com o ano de 2022.

Com o objetivo de promover a equidade nas relações de trabalho, a Unifiquê garante que todos os seus colaboradores, incluindo aqueles de empresas controladas, estejam abrangidos por acordos de negociação coletiva. Esta é uma importante ação realizada no ano de 2023, pois anteriormente, a equiparação de benefícios só era possível após a transição de CNPJ.





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

SATISFAÇÃO DO CLIENTE E QUALIDADE DOS SERVIÇOS

(GRI 3-3, ODS 12)



Trabalhar para as pessoas, é o maior incentivo para a Unifiquê. Sua principal missão está diretamente ligada a “facilitar a vida das pessoas”, e para atender esse objetivo, a Companhia busca evoluir constantemente na diversificação de seu portfólio de serviços e no atendimento aos seus clientes.

Sabemos que o mundo de telecomunicações evoluiu muito nos últimos anos, e atualmente esta área vai muito além de apenas conectar pessoas. A Unifiquê acredita que além de romper barreiras geográficas, as tecnologias em telecomunicações são fundamentais para a vivência das pessoas, seja em suas relações profissionais ou pessoais.

Em 2023, a Unifiquê expandiu seu portfólio com a introdução de quatro novos serviços, refletindo seu compromisso em atender às necessidades variadas de seus clientes





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiq

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

e em cuidar de seus bens mais preciosos: suas famílias. Os novos serviços incluem telemedicina, seguros, casa inteligente e monitoramento por câmeras, todos projetados para oferecer conveniência e segurança.

A empresa não poupa esforços para garantir a excelência em seus serviços, adotando tecnologias de ponta como o XGS-PON. Essa tecnologia de fibra óptica proporciona conexões simétricas de alta velocidade, alcançando até 10Gbps, garantindo uma experiência de usuário superior tanto para download quanto para upload.

Para atender e superar as expectativas dos clientes, a Unifiq se dedica a compreender suas necessidades por meio de engajamento ativo e feedback. A empresa se esforça para oferecer canais de atendimento que proporcionem uma experiência acolhedora e eficiente, resultando em uma compreensão mais profunda das demandas do cliente e no desenvolvimento de novos serviços para satisfazê-las.

A qualidade dos serviços é um aspecto crucial que influencia diretamente a satisfação



do cliente e promove melhorias contínuas na empresa. Por reconhecer a importância deste tema material, a Unifiq compromete-se a manter altos padrões de qualidade e a buscar constantemente inovações que atendam e superem as expectativas de seus clientes.

As informações apresentadas refletem os esforços e resultados da Unifiq como controladora, e quaisquer dados específicos sobre empresas controladas são claramente indicados, assegurando transparência e responsabilidade em todas as suas operações.

ESPECIALISTA EM ENTENDER E ATENDER BEM SEUS CLIENTES

A Unifiq possui setores especializados no atendimento ao cliente e busca atender todas as suas necessidades. Tais processos objetivam manter a fidelidade do cliente e busca novas aderências.

Para todos os atendimentos realizados, são feitos registros de protocolos que ficam salvos no sistema. Cada protocolo recebe uma classificação por motivo de demanda do cliente. Os meios de atendimento ao cliente





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifique

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

são variados, com o objetivo de abranger todos os públicos. Ocorrem por meio de ligação telefônica, mensagens instantâneas (WhatsApp, Chat e Telegram), e-mail, redes sociais e de forma presencial, quando o cliente se direciona às lojas de atendimento. Atualmente, o canal de comunicação mais utilizado para diversas demandas é o WhatsApp.

Os setores de atendimento com o cliente são:

SETOR DE SUPORTE TÉCNICO

A área recebe as demandas dos clientes, relacionadas a problemas de origem técnica. Atende 24 horas por dia, em 7 dias na semana.

Todos os atendentes que desempenham função neste setor, realizam prova de conhecimento técnico com cronograma trimestral. O objetivo é identificar os assuntos que cada atendente tem mais dificuldade, e atuar em ações de treinamento e reforço para esses assuntos.

No Setor de Suporte Técnico, os atendimentos são segmentados por células especializadas, visando a diminuição do

tempo para resolução dos problemas além do aumento do nível de assertividade nas soluções aplicadas.

As células de atendimento dividem-se em:

- **Suporte Nível 1:** Oferece atendimento geral para todos os serviços, garantindo uma primeira resposta rápida e eficaz.
- **Célula de Retorno:** Foca no acompanhamento proativo dos casos, garantindo a resolução de problemas e a satisfação do cliente.
- **Suporte Móvel 5G:** Especialistas dedicados ao nosso serviço móvel 5G, assegurando um suporte técnico avançado.
- **Suporte Nível 2 para Dados, Telefonia/TV, Data Center/Hospedagem:** Resolve questões mais complexas que transcendem o suporte inicial.
- **Suporte Nível 2 Dedicado:** Atendimento personalizado para clientes corporativos, enfatizando soluções para conexões dedicadas e interligações.
- **Suporte Nível 2 Monitoramento:** Vigilância ativa para prevenir e corrigir problemas, especialmente em links governamentais.

Por fim, a célula **Satisfação do Cliente** é uma manifestação concreta do compromisso da empresa com a excelência no atendimento. Dedicada à resolução proativa de insatisfações e à análise cuidadosa do feedback negativo, a equipe atua todos os dias para aprimorar a experiência do cliente. Aplicando pesquisas de satisfação direcionada a clientes que acionaram o setor de suporte técnico, a equipe da Satisfação do Cliente conseguiu retratar chamados de clientes insatisfeitos e reduzir o índice de insatisfação de 29% para 16%, o que representa uma redução de 45% na quantidade de clientes insatisfeitos.

SETOR DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE.

É a área responsável pelas tratativas de relacionamento.

Semelhante ao procedimento adotado pelo Setor de Suporte Técnico, o Setor de Relacionamento com o Cliente analisa diariamente os atendimentos que resultam em avaliações negativas nas pesquisas de satisfação. O foco dessas análises é identificar as causas subjacentes da insatisfação



Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

dos clientes e implementar medidas corretivas e preventivas em colaboração com os atendentes envolvidos. Reuniões mensais com os atendentes são organizadas para revisar amostras de atendimentos e monitorar os dados. Dependendo da necessidade, a frequência dessas reuniões e a amostragem dos atendimentos podem ser ajustadas para garantir eficiência. Além disso, o setor é organizado em células especializadas, visando direcionar os atendimentos de maneira eficaz e assegurar respostas rápidas e precisas nas soluções oferecidas aos clientes.

A Célula de Gestão da Reclamação é encarregada de gerir as reclamações formalizadas nos portais ANATEL Consumidor, Consumidor.gov, Reclame Aqui e Ouvidoria. Além disso, essa célula trata reclamações espontâneas registradas através de protocolos no sistema da Unifiquê. Tais registros emergem de situações nas quais os problemas relatados através dos diversos canais de comunicação não obtiveram solução. A finalidade desta célula é a resolução efetiva dos problemas em aberto, com o envolvimento direto da liderança do setor ou do colaborador responsável pelo atendimento ao cliente.

NÚMERO TOTAL DE OCORRÊNCIAS REGISTRADAS POR ESTADO

Local	SC			RS			PR			
	Ano	2023	2022	Var %	2023	2022	Var %	2023	2022	Var %
Nº de Ocorrências (Reclame Aqui)		728	766	-4,96%	218	125	74,40%	39	5	680,00%
Nº de Ocorrências (Ouvidoria)		1.453	1.262	15,13%	531	218	143,58%	21	21	0,00%
Nº de Ocorrências (Consumidor.gov)		74	135	-45,19%	17	24	-29,17%	2	0	NA
Nº de Ocorrências (ANATEL)		846	933	-9,32%	325	246	32,11%	3	5	-40,00%
Nº de Ocorrências (Reclamação Espontânea)		3.108	903	244,19%	620	127	388,19%	20	8	150,00%
Total		6.209	3.999	55,26%	1.711	740	131,22%	85	39	117,95%





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifique

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

Semanalmente, a Unifique realiza análises das reclamações processadas pela Célula de Gestão da Reclamação, visando identificar e tratar internamente as principais causas de insatisfação. Este processo permite que a empresa monitore indicadores de reclamações por setores e regiões, aprimorando o entendimento e a gestão das demandas.

A **Célula de Retenção** na Unifique é encarregada das análises e procedimentos referentes a cancelamentos solicitados pelos clientes. Com o objetivo de aprimorar o serviço, houve um incremento no número de atendentes, visando diminuir o tempo de espera nas ligações telefônicas e, conseqüentemente, reduzir as reclamações associadas.

O setor de Crédito e Cobrança se encarrega das demandas relativas às mensalidades dos clientes, abrangendo o envio de boletos e informações para pagamento via Pix, esclarecimentos sobre faturas, negociações de valores, aplicação de taxas de serviço e gestão de protocolos associados a mensalidades. Além de conduzir notificações e contatos com clientes inadimplentes, suspensões e rescisões de contratos,

essa célula realiza esforços para recuperar a adimplência de clientes com serviços suspensos há mais de um ano, oferecendo condições especiais para negociação.

Inovações foram implementadas para aprimorar o serviço ao cliente, incluindo o desenvolvimento de APIs para processamento automático de retornos bancários de boletos e a introdução de um novo método de pagamento recorrente via cartão de crédito. Essas melhorias visam agilizar a regularização de débitos e facilitar o processo de pagamento para os clientes.

Em 2023, a Unifique instituiu a Diretriz de Premiação da Cobrança, reconhecendo os colaboradores mais produtivos com base na satisfação do cliente. Essa iniciativa visa não só melhorar o atendimento, mas também reduzir o tempo de espera durante os períodos de pagamento, resultando em um aumento significativo no engajamento da equipe e na eficiência dos indicadores de atendimento.

Instituída em 2023, a **Célula de Vendas Interna** é dedicada ao atendimento receptivo para vendas de todos os produtos oferecidos pela Unifique. Esta unidade não

somente realiza vendas a novos clientes, mas também gerencia solicitações de alterações de planos, mudanças de endereço e transferências de titularidade, desempenhando um papel crucial na elevação dos índices de qualidade e satisfação dos clientes.

MONIQUE



A Unifique possui uma assistente virtual disponível em seus atendimentos, a Monique (Nique). Esse método de atendimento proporciona o direcionamento e por diversas vezes a solução de demandas dos clientes de forma mais rápida e assertiva.





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifone

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

A Monique está disponível em vários setores e diversos canais de atendimento (Website da Companhia no “Menu – Atendimento”, WhatsApp e Telegram) para suporte e na aquisição de planos. Está disponível também através do App Minha Unifone.

Em 2023, houve um salto significativo em número de atendimentos resolvidos pela Monique, totalizando 6.375.283, uma média de 531.276 atendimentos por mês, 55% a mais quando comparado ao ano de 2022.

BEM-ESTAR DO COLABORADOR ATENDENTE

No que diz respeito ao bem-estar dos colaboradores de atendimento, a Unifone implementou o Procedimento para Atendimento Ofensivo. Em fevereiro de 2023, todos os colaboradores desses setores foram capacitados segundo este procedimento, que visa empoderar os atendentes ao comunicar aos clientes que comportamentos ofensivos podem resultar no encerramento do atendimento. Além disso, o procedimento delinea as medidas de

suporte da Unifone, incluindo o oferecimento de auxílio psicológico aos atendentes que sofreram ofensas.

DESAFIOS NO ATENDIMENTO AO CLIENTE

O ano de 2023, apresentou muitos desafios relacionados ao fornecimento de serviços de telecomunicação para a Região Sul do Brasil. Diversas situações relacionadas a desastres naturais assolaram regiões no Estado do Rio Grande do Sul e em Santa Catarina. Algumas cidades onde há fornecimento de serviços da Unifone sofreram com enchentes, desmoronamentos e deslizamentos de terra ocasionando perda de bens materiais e bloqueio de vias. Essas situações ocasionaram interrupção de fornecimento de serviços de telecomunicações e consequentemente, diversas famílias e empresas ficaram incomunicáveis.

Frente a tais situações, a Companhia não mediu esforços para estar junto de seus clientes, seja no atendimento de seus anseios e nas tratativas de suas demandas e dúvidas. Em resposta à crise, a empresa realizou a ação de substituir equipamentos

danificados por novos, sem custos adicionais, para clientes em regiões impactadas, demonstrando seu compromisso em atender às necessidades dos clientes mesmo em situações adversas.

SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Para avaliar a qualidade de seus serviços, a Unifone monitora indicadores de satisfação do cliente, destacando-se a Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida. Esta iniciativa, conduzida anualmente pela ANATEL, busca captar a percepção dos consumidores sobre os serviços de telecomunicações, com entrevistas realizadas por uma empresa especializada. A participação voluntária dos consumidores é fundamental para o aprimoramento dos serviços de telecomunicações no país.

Em 2021, a Unifone foi reconhecida como a melhor provedora nacional de Banda Larga Fixa, Telefonia Fixa e TV por Assinatura. No ano seguinte, manteve a liderança em Telefonia Fixa e alcançou o segundo lugar em Banda Larga Fixa e TV por Assinatura no ranking nacional. Durante os meses





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifone

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

de julho a novembro de 2023, a ANATEL conduziu pesquisas com usuários de Telefonia Fixa e Celular, Banda Larga Fixa e TV por Assinatura, onde a Unifone manteve-se em 1º lugar no Brasil em telefonia fixa e TV por assinatura e 3º lugar em Internet Banda Larga Fixa no ranking nacional, e a melhor no Sul do Brasil.

QUALIDADE DE ATENDIMENTO UNIFONE

A Unifone, comprometida com a excelência no atendimento, adota o método NPS para avaliar a satisfação do cliente, complementando as pesquisas de satisfação realizadas pela ANATEL. Em 2023, foram recebidas 783.943 respostas, destacando o WhatsApp como o principal canal de engajamento.

Após cada interação – virtual ou presencial – os clientes são convidados a avaliar o serviço prestado, resultando em uma média de satisfação de 73,33% para 2023, uma leve variação em relação aos anos anteriores. Com resultado de 0,97% abaixo

comparado ao ano de 2022 e 0,14% acima relacionada ao ano de 2021.

Em 2023, a Companhia iniciou o trabalho de implementação de análise do indicador de satisfação para a qualidade de atendimento virtual (telefone e mensagens) em suas controladas, utilizando o método NPS. Para as controladas Naxi, Alfa, Camaquã e Sygo (com exceção de dados de telefonia para as duas últimas) foi possível realizar a computação dos dados a partir do mês de setembro. As controladas ClientCo e Brick tiveram seus dados computados a partir dos meses de outubro e novembro respectivamente. O resultado geral obtido entre as controladas nos quatro meses avaliados foi de 71,06%. Integrando os dados de satisfação das controladas ao indicador global da Unifone, alcançamos uma satisfação final de 70,62%, refletindo uma redução de 2,71% em relação aos resultados exclusivos da controladora.

O acompanhamento desse indicador, possibilita realizar ações de melhoria junto as controladas, a fim de verificar e implantar treinamentos junto as equipes fomentando

a cultura da Unifone e preparando-os para os padrões adotados após as migrações.

Além do indicador de satisfação voltado a qualidade do atendimento da Unifone, a Companhia monitora indicadores de cancelamento voluntário e as reversões de cancelamento para todos os serviços, desconsiderando os atendimentos presenciais em lojas. O indicador de cancelamento voluntário, é analisado através do percentual de cancelamentos proporcional a base SCM (Serviço de Comunicação Multimídia). Em 2023, esse percentual apresentou resultado de 0,88%.

Em 2023, a Unifone adotou a análise da taxa de churn por insatisfação como complemento ao percentual de cancelamentos voluntários. Este índice reflete os cancelamentos voluntários motivados pela insatisfação com o serviço ou atendimento, considerando o total de acessos ao Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), registrando uma média de 0,12%, ficando 0,01% acima do limite máximo.





Mensagem do presidente

Destaque 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

Com o objetivo de melhorar o indicador, a Unifiquê desenvolveu diversas ações como, (i) contratação de call center terceirizado para o atendimento de Retenção e (ii) criação de backoffice para a equipe de Analistas de Retenção. Implantou também ações voltadas a produtos mais atrativos, sendo: (i) a oferta de novos serviços e planos exclusivos para oferecer na reversão, como forma de incentivar a fidelização de clientes na base, (ii) oferta de ponto extra de Wi-Fi para clientes “Reclame Aqui”, “Portal ANATEL” e “Consumidor.gov” para situações de queixa de problemas de conexão pela rede Wi-Fi, com visita técnica para checar eficiência. Ações preventivas de correção de sinal e autonomia aos analistas de retenção para consultar viabilidades de cancelamento por mudança de endereço também foram estabelecidas.

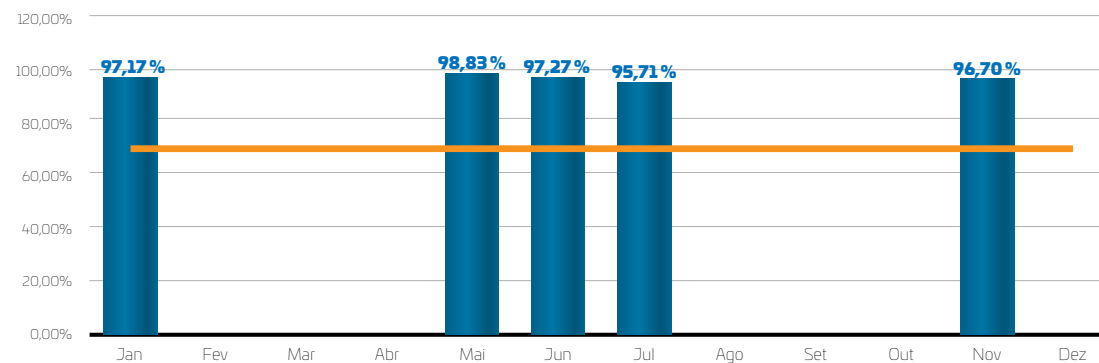
A Unifiquê, em alinhamento com os parâmetros da ANATEL, adota uma abordagem proativa na gestão das reclamações dos clientes. Isso inclui o compromisso em responder prontamente e de forma eficaz às demandas registradas na plataforma ANATEL Consumidor. A ANATEL, por meio da Avaliação Qualitativa da Res-

posta (AQR), monitora a qualidade dessas respostas baseando-se em 33 indicadores informacionais, que compõem o Índice de Qualidade Informacional (IQI). Este índice não apenas reflete a conformidade com os direitos dos consumidores, mas também identifica possíveis práticas inadequadas. A Unifiquê superou significativamente a meta de 70% estabelecida pela ANATEL, alcançando uma média de atendimento de 97% em 2023. Este resultado não só demonstra a eficácia das ações da Unifiquê em responder às reclamações dos consumidores,

mas também destaca seu compromisso contínuo com a excelência no atendimento ao cliente.

A ANATEL tem um plano de incentivo, onde as prestadoras que obtiverem IQI acima de 80% por três meses consecutivos são dispensadas da AQR nos três meses subsequentes. Esses dados apresentam o comprometimento da Unifiquê em prestar serviços de atendimento ao consumidor de forma comprometida e adequada, em promoção da transparência.

ÍNDICE DE QUALIDADE INFORMACIONAL – ANATEL⁵



⁵ Até a publicação deste relatório, a ANATEL não publicou o resultado do IQI referente ao mês de dezembro.





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifone

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

Adicionalmente aos indicadores de qualidade de atendimento e satisfação dos clientes já mencionados, a Unifone, por meio da Célula de Gestão da Reclamação, também monitora de perto o indicador de reputação no Reclame Aqui. Este índice é calculado com base nas avaliações feitas pelos clientes após a companhia responder às reclamações registradas na plataforma.

No ano de 2023, este indicador registrou uma pontuação de 7,4.

A Unifone dedica-se a resolver as demandas de forma eficaz em todos os canais de atendimento disponíveis, garantindo a observância dos direitos dos consumidores e o cumprimento de todas as exigências legais e regulatórias aplicáveis.



AÇÕES REALIZADAS EM 2023

Em 2023, a Unifone empreendeu uma série de iniciativas destinadas a elevar a qualidade dos seus serviços e a assegurar a satisfação de seus clientes, visando à redução das reclamações e à mitigação das demandas de queixas recebidas. Essas ações também procuraram diminuir os impactos negativos ocasionados pela companhia:

- Acesso limitado ao equipamento que 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 como na rede Wi-fi e direcionamento de portas;
- Análise da solução Mesh para melhorar a qualidade e abrangência do sinal Wi-fi;
- 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





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

o nível não fique abaixo do exigido pelo padrão de qualidade da empresa;

- Correção de sinal de forma preventiva para análise do nível, corrigindo os que estão fora de padrão de qualidade, antes do contato do cliente;
- Automatização da configuração do serviço Siga-me através do aplicativo Minha Unifiquê, o que traz autonomia para o cliente administrar este serviço;
- Informação de incidentes através do aplicativo Minha Unifiquê, onde o cliente é informado sobre interrupções, status do serviço e previsão de retorno;
- Redução da impressão dos recibos em suas lojas físicas, através da alteração do sistema de billing - desktop, ofertando a mesma opção já existente no site, atendente virtual e aplicativo para pagamento via Pix através do QRCODE. Esta ação reduz a utilização de papel nas lojas, contribuindo com o projeto Lixo Zero da Companhia.

Além destas medidas com efeito direto no atendimento ao cliente, a Unifiquê promoveu ações internas nos diversos setores responsáveis pelo atendimento, com o pro-

pósito de mitigar queixas e insatisfações relatadas pelos clientes. As constantes ações realizadas na área de relacionamento com o cliente, consolidam a reputação da Unifiquê e promovem a diferenciação de sua marca.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Telefone: +55 47 3380-0800

WhatsApp SC/PR: +55 47 3380-0800

WhatsApp RS: 0800-338-0800

Telegram: @UnifiquêOficialBot

E-mail: <https://unifiquê.com.br/atendimento>





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

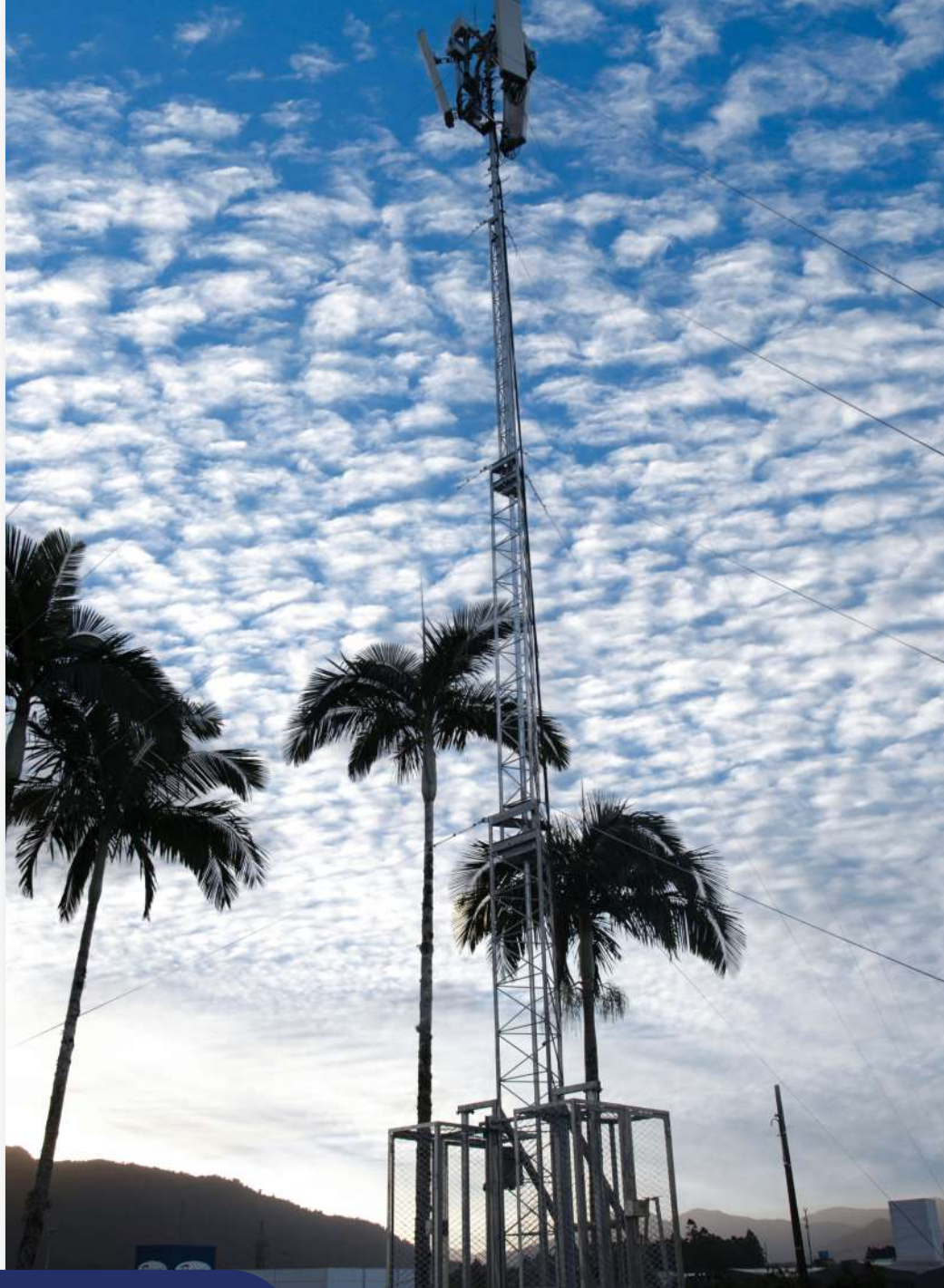
Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos



INCLUSÃO DIGITAL E ACESSO À CONECTIVIDADE

(GRI 3-3, ODS 9)

As atividades de telecomunicações geram impactos positivos para além do negócio. O acesso aos serviços de telefonia móvel e internet possibilitam a criação de oportunidades, sendo uma importante ferramenta de comunicação e inclusão digital.

Os serviços de telecomunicações são essenciais para a vida das pessoas, empresas e entidades governamentais. No cenário social, a disponibilidade de conexão e o acesso à internet oferecem inúmeros benefícios quanto a melhoria na qualidade de vida, principalmente das pessoas em áreas mais distantes.

No âmbito econômico, a conectividade pode aumentar a rentabilidade e a competitividade das empresas, permitindo uma comunicação mais eficiente e ágil. A conectividade, como um alicerce de inovação, também facilita a abertura de novos





Mensagem do presidente

Destaque 2023

Sobre este relatório

A Unifone

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

negócios, bem como sua expansão para outras regiões, promovendo o crescente desenvolvimento socioeconômico do país.

O fornecimento de redes de telecomunicações, possibilita também a inclusão digital em regiões que ainda não são atendidas por estes serviços, onde o atendimento disponível inexistente ou é de baixo desempenho, sendo uma estratégia da Companhia contemplar a ampliação da oferta de serviços em regiões com acesso limitado, tanto nas redes de acesso fixo quanto no acesso a rede móvel.

É compromisso público da Unifone levar a cobertura móvel em tecnologia 5G (de forma escalonada e em percentuais definidos pela ANATEL, distribuídos progressivamente entre os anos de 2026 à 2030), para cidades com menos de 30 mil habitantes, algumas ainda sem a disponibilidade desta tecnologia, tanto nas redes de acesso fixo (via fibra ótica), quanto no acesso de rede móvel, contemplando os estados de Santa Catarina e Rio Grande do Sul. Com isso, a Companhia garantirá acesso à internet de qualidade, fomentando a informação e comunicação nestas regiões.

O acesso à conectividade apresenta inúmeros desafios, e 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 Unifone mantém seu planejamento estratégico alinhado com as expectativas relacionadas à preocupação da expansão.

COBERTURA

A conectividade tornou-se essencial para a sociedade e a economia. Com isso, a cobertura e os serviços oferecidos são fatores importantes e por diversas vezes determinantes no desenvolvimento socioeconômico das regiões.

Em 2023, a Unifone expandiu sua cobertura total de serviços nos estados de Santa Catarina, Paraná e Rio Grande do Sul, sendo para este último estado, uma expansão significativa, pelo segundo ano consecutivo, representando 54% na cobertura. Na região sul, a expansão total da cobertura pela Unifone foi de 37%, ficando 20% acima quando comparada ao ano de 2022.

QUANTIDADE DE MUNICÍPIOS ATENDIDOS POR REGIÃO

Região	2023	2022
Paraná	22	17
Santa Catarina	180	163
Rio Grande do Sul	241	176
Total	443	356

A Unifone avançou no projeto de implantação de sua própria rede de serviço 5G. Houve a construção de uma Rede de Transmissão de alta capacidade em duas cidades do estado do Rio Grande do Sul e o investimento em aquisição dos elementos necessários à construção de um core de rede móvel próprio, tornando-se uma operadora de MNO (Mobile Network Operator). A ampliação do setor dentro da Companhia tornou-se fundamental tanto para soluções de operação técnica, tecnologia e assuntos regulatórios, apresentando as melhores disposições para o serviço.





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos



Cobertura Nacional
Cor Azul - Tecnologia 3G e 4G
Cor Amarelo - Tecnologia 5G

A Companhia também estabeleceu parceria estratégica com uma operadora de cobertura nacional, possibilitando aos clientes Unifiquê Móvel, a conexão de telefonia e internet móvel em todo o país por meio de roaming (usuários visitantes), pela rede da operadora parceira. Com isso, a Unifiquê fortaleceu-se no desenvolvimento de solução técnica para esta possibilidade de conexão em todo o país, ultrapassando os desafios do mercado do SMP. Em 2023, houve avanços significativos quanto a superação de desafios técnicos e operacionais que viabilizaram a operação destes serviços, com celulares homologados pela Anatel para funcionamento no Brasil, atuando em conjunto aos fabricantes (Samsung, Motorola, Apple, Xiaomi, entre outros), com o uso dos chips da Unifiquê de forma plena.



LANÇAMENTO 5G EM GARUVA

Em 11 de novembro de 2023, a Unifiquê lançou seu serviço de telefonia móvel 4G e 5G em Garuva, um município situado na região Norte de Santa Catarina. Este marco representou a concretização de um projeto integralmente desenvolvido pela companhia, e foi celebrado com a presença de líderes corporativos, políticos e mem-

bros da comunidade local. A seleção de Garuva como local de lançamento foi guiada por considerações estratégicas, incluindo a expansão da base de clientes, a conformidade com a legislação vigente sobre telefonia móvel e sua posição geográfica favorável.





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifone

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos



FUTURO DA CONECTIVIDADE

A Unifone, vislumbrando o futuro da conectividade em um cenário de crescente dependência por acesso à internet, reforça sua liderança no setor com um planejamento estratégico focado no cliente, amparado por alto desempenho, atendimento personalizado de excelência e sustentabilidade. A oferta abrangente de serviços de telecomunicações da empresa tem como missão facilitar o cotidiano das pessoas, expandindo-se para além das tradicionais soluções de internet e telefonia.

INOVAÇÃO

(ODS 9)

A inovação é um pilar fundamental na Unifone, sob a direção da Gerência de Inovação e Novos Negócios, integrante da Diretoria de Inovação e Transformação Digital. As estratégias de expansão e lançamento de novos produtos e serviços são cuidadosamente desenvolvidas, considerando análises de mercado e gestão de riscos. Em 2023, destaca-se o Programa Inova, uma iniciativa de Corporate Venture Capital em parceria com o SEBRAE e outras entidades, destinada a investir o valor global de R\$ 11 milhões de reais em startups inovadoras, promovendo a sinergia entre o corporativo e o empreendedorismo emergente.

A Unifone busca com este projeto uma relação de ganho mútuo, desenvolvendo a Companhia com a criação de novos produtos e a sinergia cultural entre as empresas.

NOVOS PRODUTOS E SERVIÇOS

Além da ação já consolidada nos acessos fixos por internet de fibra, nos serviços de comunicação móvel através da tecnologia



do 5G e nos serviços de combo (com ofertas especiais para serviços e uso de aplicativos), em 2023 a Unifone investiu na oferta de novos produtos e serviços superando as expectativas de seus clientes, tais como: Unifone Telemedicina; Seguro Residencial Unifone; Unifone Câmeras; Unifone Casa Inteligente e Wi-Fi Business.

Através de todas essas ações, no ano de 2023, a Unifone foi reconhecida como uma das 100 empresas mais inovadoras do país, este reconhecimento destaca a capacidade da Unifone em inovação contínua e melhoria de seus serviços, reafirmando seu papel na transformação digital e na promoção de uma sociedade mais conectada e tecnologicamente avançada. Esta premiação foi realizada pela IT Fórum, principal plataforma de conteúdo, relacionamento e negócios para a comunidade de TI.





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

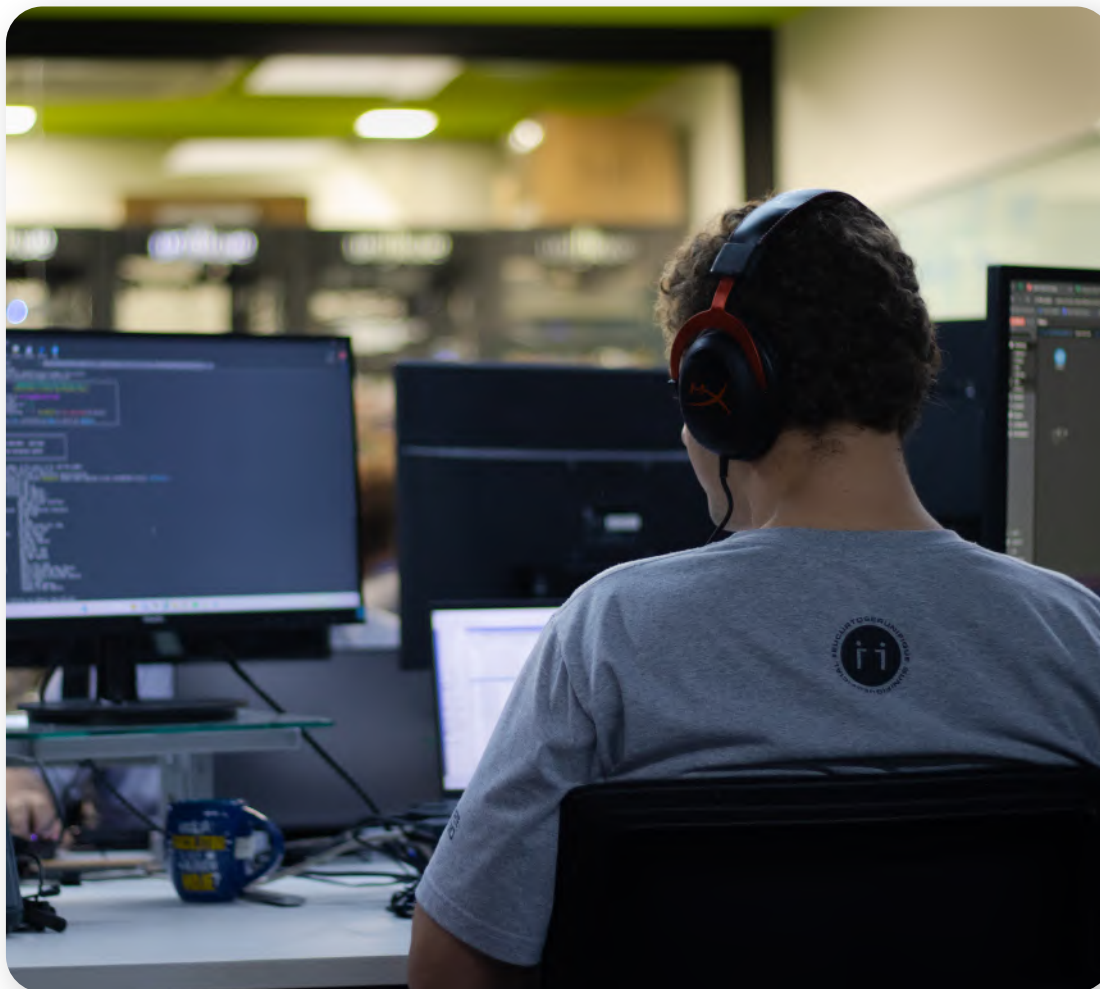
Social

Meio ambiente

Anexos

PROTEÇÃO DE DADOS E PRIVACIDADE DO CLIENTE

(GRI 3-3, SASB TC-TL-230a.2)



Vivemos na era da tecnologia da informação, na qual quase todas as ações pessoais e empresariais dependem do compartilhamento de dados. O acesso e a distribuição desses dados devem ser assegurados por tecnologias, acompanhadas de regras que permitam e garantam a segurança desses processos entre usuários e sistemas. Esta preocupação tem crescido de maneira significativa frente aos desafios tecnológicos, em um cenário onde a possibilidade de ciberataques intensificou-se nos últimos anos. Ataques de malware, ransomware e phishing estão tornando-se mais sofisticados, exigindo que as medidas de cibersegurança se adaptem constantemente.

A Unifiquê, sendo uma empresa operadora de serviços de telecomunicação, prioriza esse tema e assegura a proteção dos seus sistemas digitais. Garante que todos os dados processados e armazenados tenham proteção igualitária dos dados pessoais de seus stakeholders contra destrui-



Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifique

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

ção acidental ou ilícita, perda acidental, alteração, difusão ou acesso não autorizado, bem como qualquer outra forma de tratamento inadequado desses. Assegura também a transparência das informações relacionadas ao armazenamento e uso dos dados que possui, bem como as situações em que os disponibiliza.

Ciente da importância de dedicar atenção ao assunto, a Companhia possui uma estrutura robusta de gerenciamento em seu processo. Os setores de Segurança Cibernética e Governança em Segurança da Informação e Privacidade, possuem uma coordenação que responde à Diretoria de Inovação e Transformação Digital, todos os assuntos pertinentes são abordados e decididos por esta diretoria, cabendo tratativas com a Alta Administração em situações cruciais que possam afetar o desempenho e a reputação da Companhia.

A Unifique conta com uma equipe de profissionais certificados nas respectivas áreas de atuação, promovendo a adoção de medidas técnicas e administrativas com segurança.

COMITÊ DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE

Em apoio ao setor de Segurança Cibernética e Privacidade, está estabelecido o Comitê de Segurança da Informação e Privacidade, conta com a participação de gestores de vários setores impactados pelos temas.

Este comitê desempenha um importante papel nas tratativas aos assuntos correlacionados, onde cita-se as seguintes responsabilidades: (i) estabelecer políticas e diretrizes relacionadas à segurança da informação e privacidade; (ii) apoiar a estratégia de riscos relacionados à segurança da informação e privacidade. Isso inclui a realização de avaliações de riscos e a implementação de medidas para reduzir ameaças; (iii) assegurar que a organização esteja em conformidade com regulamentações de privacidade e segurança da informação; (iv) comunicar o estado da segurança da informação e privacidade para a alta administração e partes interessadas relevantes, fornecendo relatórios periódicos; (v) promover uma cultura organizacional que valorize a segurança da informação e privacidade.

Em auxílio ao comitê, foi estruturado um grupo de trabalho que trata de demandas e ações operacionais.

PROGRAMA DE CONSCIENTIZAÇÃO EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE

No final de 2023, a Companhia lançou o Programa Unifique Guardiões, que possui diversas ações de conscientização, onde os colaboradores realizam treinamentos sobre os temas de segurança cibernética, segurança da informação e privacidade de dados. Além de conhecimento sobre as políticas, o programa oferece treinamentos específicos como: phishing, MFA e outras técnicas de engenharia social. Paralelamente a esta iniciativa, os colaboradores passam por simulações de ataque de forma recorrente, com o objetivo de conscientizar sobre o tema e buscar entender como essas práticas afetam nosso ambiente.





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

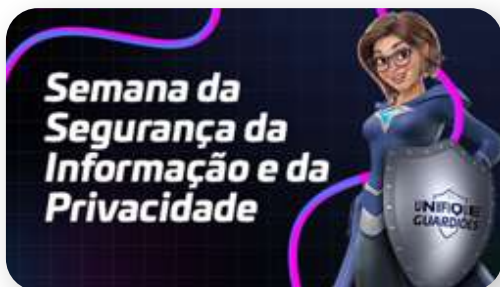
Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos



Em parceria com a Unifiquê Guardiões, a Companhia realizou a quarta edição anual da Semana de Segurança da Informação e Privacidade, de 27 de novembro a 1º de dezembro. Ao longo dessa semana, foram organizadas atividades focadas nos temas de segurança da informação e privacidade. Dentre as ações desenvolvidas, destacaram-se palestras com profissionais renomados e certificados nas áreas correlatas, externos à Unifiquê.

Além das diversas ações de conscientização desenvolvidas, todos os colaboradores da Unifiquê realizam treinamentos referente às políticas voltadas a proteção de dados, segurança da informação, e à LGPD. Os treinamentos são realizados por meio da plataforma de educação corporativa, a DNA Unifiquê, com avaliação de conhecimento e emissão de certificado de conclusão.

MELHORIA CONTÍNUA

Buscando a melhoria contínua, anualmente a Companhia realiza análises de maturidade com consultoria externa, as quais apresentam pontos de melhorias que são avaliados e incorporados em suas tecnologias, processos e pessoas. Em 2023, os departamentos de segurança cibernética e de governança em segurança da informação e privacidade, realizaram uma avaliação focada nas melhores práticas de mercado voltadas à segurança cibernética. Essa análise demonstrou um avanço significativo na maturidade da Unifiquê, graças aos progressos no programa de segurança da informação e à seleção estratégica de fornecedores globalmente reconhecidos por sua excelência.

Empenhada em promover a evolução contínua dos colaboradores nas áreas de Segurança Cibernética e Governança em Segurança da Informação e Privacidade, bem como na busca constante em estar atualizada com as tendências dos temas correlacionados, a Unifiquê participa dos principais eventos no Brasil e no mundo.





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

PUBLICIDADE COMPORTAMENTAL, PROTEÇÃO DE DADOS E PRIVACIDADE DO CLIENTE

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

Para proteger a privacidade do cliente, a publicidade comportamental da Unifiquê é baseada nas legislações e normas voltadas para a segurança da informação e privacidade. A empresa busca atender os requisitos legais dispostos pela CVM, ANATEL e ANPD, à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), também as boas práticas estabelecidas junto aos Frameworks NIST CSF 1.1 e ABNT NBR ISO/IEC 27001:2022, tal norma objetiva o atendimento aos requisitos do Sistema de Gestão da Segurança da Informação, agregando benefícios relacionados a uma robustez do processo, com maior controle das operações relacionados à ataques, vazamento de dados e avaliação de riscos, o que traz maior segurança para o cliente.

A Companhia também possui uma Política de Proteção de Dados, que constitui a

diretriz máxima para o tratamento e utilização das informações de pessoas físicas, apoiada por documentos complementares, cujo objetivo é definir diretrizes e estratégias para a proteção de dados no âmbito dos processos e atividades da Unifiquê. Esta política estabelece também o ciclo de vida da informação junto aos processos e atividades da organização bem como o tratamento a ser realizado em cada etapa deste ciclo. Nesta Política, são observados os requisitos de proteção de dados definidos na Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018, denominada Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Entretanto, há outras políticas que fazem referência a este tema e o complementam, como a política de Segurança da Informação e a política de Segurança Cibernética. Estas políticas apresentam diretrizes para o comportamento dos colaboradores em relação aos ativos de informação da Unifiquê, visando conscientizá-los sobre o correto uso dos recursos de informação da organização.

O programa de privacidade de dados da companhia atualiza a Política de Proteção de Dados e as demais documentações complementares de forma regular, de

maneira a acompanhar as decisões mais atuais sobre a temática. Visa também tornar o mais transparente possível as finalidades do uso de dados pessoais por produtos e serviços.

As informações relacionadas à privacidade estão disponíveis no site da companhia, através do Portal da Privacidade, onde clientes e demais stakeholders podem obter informações sobre proteção de dados, LGPD, boas práticas de proteção e detalhes de como a Unifiquê utiliza os dados pessoais. Adicionalmente, é disponibilizado um canal específico pelo qual o cliente pode solicitar a consulta, modificação ou remoção dos dados pessoais armazenados. Além disso, disponibiliza informações sobre o Data Protection Officer (DPO) da companhia, fornecendo um e-mail de contato para eventuais dúvidas ou sugestões.

Ao longo de 2023, a Unifiquê recebeu 10 solicitações referentes a dados pessoais, todas devidamente atendidas e respondidas dentro do prazo estabelecido. As solicitações incluíram consultas gerais, pedidos de esclarecimento sobre a remoção de





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

dados e solicitações de opt-out de material publicitário. É importante destacar que não houve reclamações sobre o tratamento inadequado de dados, violações da legislação aplicável, nem notificações ou penalidades aplicadas por órgãos reguladores.

A Unifiquê tem implementado um processo eficaz de resposta a incidentes em segurança da informação e privacidade. Durante o período coberto por este relatório, não foram detectados vazamentos, furtos ou perdas de dados de pessoas físicas.

A ausência de incidentes reportados, queixas ou penalidades reforça o compromisso contínuo da Unifiquê com a proteção da privacidade dos dados de seus clientes. Desse modo, a empresa confirma que não existem processos administrativos ou judiciais em aberto, nem perdas monetárias relacionadas à privacidade dos dados, reafirmando sua reputação como uma organização responsável e comprometida com a segurança da informação e a privacidade de dados.

Para atender demandas relacionadas à privacidade de forma eficiente, a Unifi-

que oferece aos clientes canais dedicados. Por meio da seção “Direitos do Titular” no site da empresa, titulares de dados podem enviar solicitações ou consultas a respeito de seus dados pessoais. Essas solicitações são prontamente encaminhadas ao Setor de Governança em Segurança da Informação e Privacidade, responsável por analisar e fornecer uma resposta dentro do prazo de 15 dias. Este procedimento garante uma resposta eficaz aos pedidos dos clientes, estando em total conformidade com a legislação brasileira.

UTILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES DE CLIENTES

(SASB TC-TL-220a.1)

A Unifiquê possui uma equipe especialmente treinada para atender às solicitações dos titulares dos dados. Isso inclui pedidos de tratamento de dados, solicitações para determinar a finalidade dos dados e a respectiva eliminação, sendo estas atendidas dentro do prazo legal. A conservação dos dados só é permitida para cumprimento de

obrigações legais ou regulatórias, exercício regular de direitos, transferência a terceiros (desde que respeitados os requisitos de tratamento e uso exclusivo da Unifiquê) e para dados anonimizados.

A Companhia mantém documentado, em seu ROPA (Registro de Atividades de Processamento), os processos de cada área que utilizam dados pessoais, as bases legais que sustentam essas atividades e a existência de compartilhamento de dados pessoais com terceiros. Este documento é obrigatoriamente atualizado pelo menos uma vez ao ano, e as declarações de privacidade nas plataformas da companhia são revisadas com base nesse documento.

Quanto à retenção de informações, conforme a política de Proteção de Dados define diretrizes, a eliminação ou anonimização dos dados após determinado período, é realizada de forma manual com registro da operação. As informações são armazenadas em ambientes progressivamente testados contra invasões e monitorados por ferramentas líderes de mercado em segurança cibernética e privacidade, segundo o Gartner.





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifique

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

A estrutura de privacidade da companhia pode ser consultada no Portal da Privacidade, no site da Unifique. Lá, é possível verificar as finalidades da utilização de dados pessoais, a possibilidade de compartilhamento com terceiros, a localização geográfica desses dados, entre outras informações relevantes.

SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES E APLICAÇÃO DA LEI

(SASB TC-TL-220a.2, SASB TC-TL-220a.4)

Todas as solicitações relacionadas a pedidos de informações de dados de clientes recebidas pela Unifique são avaliadas. A liberação destas informações é realizada com base na Lei do Marco Civil da Internet. O processo para responder as solicitações dos dados dos titulares, está padronizado e em fase de procedimentação formal. A metodologia atual possibilita que os stakeholders entrem diretamente em contato com o setor de Governança em Segurança da Informação e Privacidade. A aprovação

para liberação dessas informações é restrita ao Departamento Jurídico.

Assim como em outras atividades relacionadas à manipulação de dados, a Unifique mantém um Registro de Operações de Tratamento de Dados Pessoais (ROPA). Esse documento, complementar à política de Proteção de Dados, deve detalhar os setores envolvidos e as necessidades de tratamento de dados, bem como suas finalidades específicas.

ESCOPO DAS DIVULGAÇÕES

Além do tratamento de dados interno, a Unifique declara que há situações que os dados de clientes são utilizados para fins secundários, incluindo, mas não se limitando a procedimentos legais associados à execução de regulamentações relevantes do setor.

Existem algumas finalidades de compartilhamentos de dados na Companhia, onde as situações que detêm o maior volume⁶ são:

⁶ volume de compartilhamento de dados. As situações acima elencadas não contemplam a integralidade das finalidades de compartilhamento de dados.

- **320.473** - Protocolos de operação e manutenção resolvidos por terceirizadas;
- **39.609** - Ativações de clientes feitas por terceiros (Comercial). Esta situação, ocorre quando o cliente contrata o serviço oferecido pela Unifique através de um terceiro, no qual a empresa possui um rol de oferta de serviços, dentre eles há citado o produto da Unifique.

A Companhia divulga também que o número total de solicitações de informações do cliente, exclusivas de agências governamentais ou de aplicação da lei no ano de 2023 foram 638. Destas:

- **530** - Ofícios recebidos solicitando dados cadastrais de clientes;
- **108** - Alvarás Judiciais solicitando dados cadastrais de clientes.

Todas as solicitações governamentais e de aplicação da lei que resultaram na divulgação à parte requerente são atendidas. Entretanto, pode ocorrer da informação solicitada não estar mais disponível na





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

Companhia, onde ocorre a resposta à solicitação informando da indisponibilidade dos dados.

SEGURANÇA CIBERNÉTICA

(SASB TC-TL-230a.2)

No cenário atual, onde os riscos cibernéticos são considerados uma das maiores ameaças globais, a Unifiquê redobra seus esforços em segurança da informação. A empresa está empenhada em obter a certificação ABNT NBR ISO/IEC 27001:2022 para produtos específicos oferecidos pelo seu Data Center, refletindo seu compromisso com a excelência e segurança.

Este plano abrangente não se limita apenas à estrutura organizacional da Unifiquê em todos os seus níveis, mas também se estende ao seu ecossistema, aplicando padrões rigorosos de gestão a empresas adquiridas, fornecedores e novos produtos. Com o objetivo de certificação na norma ISO/IEC 27001:2022, está sendo implantada uma estrutura focada no gerenciamento de riscos em segurança da informa-

ção e privacidade, sob a governança de um setor específico dentro da empresa.

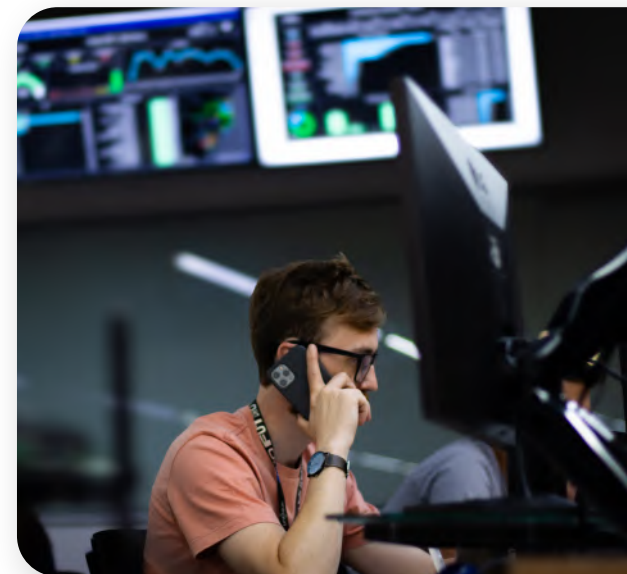
Através desse gerenciamento, a Unifiquê busca aumentar seu nível de maturidade, realizando auditorias internas e externas com base em processos e diretrizes alinhados não apenas à norma ISO/IEC 27001:2022, mas também a frameworks de referência, como NIST CSF e MITRE ATT&CK.

A gestão de risco em segurança da informação e privacidade de fornecedores tem mostrado melhorias contínuas. A Unifiquê desenvolve mecanismos de validação e controle para monitorar e aprimorar a segurança, incluindo a definição de diretrizes contratuais e a prevenção de incidentes. A criticidade e o nível de acesso dos fornecedores à informação da Companhia determinam a rigidez dos controles exigidos.

A Unifiquê mantém uma infraestrutura dedicada à gestão de vulnerabilidades, empregando ferramentas líderes no mercado para realizar varreduras regulares. Essas análises são classificadas, priorizadas e os resultados são direcionados aos

departamentos responsáveis para correção.

Além disso, a empresa executa testes de penetração (black e white box) e utiliza ferramentas e bancos de dados externos para reforçar sua defesa contra ameaças cibernéticas. A proteção da marca e dos ativos críticos na internet e em fóruns especializados é garantida por meio de ferramentas de Proteção de Risco Digital (DRP), evidenciando o esforço abrangente da Unifiquê para proteger seus ambientes digitais contra intrusões.



MEIO AMBIENTE



unifique



Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

GESTÃO AMBIENTAL

(ODS 12)



A Unifiquê se empenha na construção de um futuro mais humano e consciente, incorporando em sua estratégia de negócios e planejamento a longo prazo metas ambientais pertinentes às suas atividades. Este compromisso com a sustentabilidade e a eficiência no uso dos recursos naturais é evidenciado por meio de práticas de mitigação de riscos e uma busca contínua por melhorias, conforme detalhado na Política de Sustentabilidade da empresa.

Entre os focos principais da gestão ambiental da Unifiquê estão a produção de energia limpa e a gestão responsável de resíduos. Os Comitês de Sustentabilidade e Lixo Zero desempenham papéis cruciais na cultura organizacional, promovendo a conscientização dos colaboradores sobre questões ambientais e encorajando a adoção de práticas sustentáveis. Além disso, a adoção de tecnologias digitais contribui significativamente para a redução do consumo de insumos prejudiciais ao meio ambiente.

A empresa orgulha-se de sua conduta exemplar em relação ao meio ambiente, não registrando multas, autos de infração, queixas ou reclamações relaciona-





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

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



A Unifiquê, reconhecendo o setor de telecomunicações como intensivo em uso de energia elétrica, aborda a eficiência energética e a escassez de recursos como aspectos críticos de seu operacional. Tal visão considera o alto risco operacional associado à escassez energética, o qual tem implicações diretas na estabilidade financeira e na continuidade dos serviços prestados aos clientes.

A companhia identifica a eficiência energética não só como uma responsabilidade ambiental, mas também como uma oportunidade estratégica para mitigar o impacto climático, preservar recursos hídricos e garantir a continuidade operacional. Nesse sentido, a adoção de fontes de energia renováveis e práticas de consumo eficiente são vistas como essenciais para o combate às mudanças climáticas e para a redução da pegada ambiental da organização. Essas ações não apenas reduzem custos operacionais, mas também fortalecem a reputação da empresa e sua competitividade no mercado.





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifique

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

Comprometida com a redução do consumo energético sem comprometer a qualidade de seus serviços, a Unifique orienta suas políticas e práticas conforme diretrizes de sustentabilidade, enfatizando a importância de fontes renováveis e da geração de energia própria.

FONTES RENOVÁVEIS E ENERGIA LIMPA

No combate ao aquecimento global, a Unifique enfatiza a geração de energia a partir de fontes renováveis, como pilar para a minimização dos gases de efeito estufa. A empresa prioriza a aquisição de energia renovável e investe em projetos de geração de energia limpa, contribuindo para a transição energética do país.

Destacam-se, nesse contexto, quatro usinas fotovoltaicas operacionais, localizadas em Timbó, Planalto Alegre, São Bento do Sul, em Santa Catarina, e em Taquari, no Rio Grande do Sul. Essas usinas não só suprem 100% do consumo do centro de distribuição como também geram créditos de energia, utilizados em outras unidades de negócio, como lojas e instalações de telecomunicações.

CAPACIDADE DAS USINAS (POTÊNCIA INSTALADA):

Timbó
224 kWp;

Planalto Alegre
1124 kWp;

São Bento do Sul
82,5 kWp;

Taquari
36,5 kWp.





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

Além da produção de energia por fonte renovável própria, a Companhia segue com o projeto de substituição de baterias de chumbo ácido por baterias de lítio em suas instalações. Em 2023 foram substituídas e instaladas mais de 180 baterias de lítio.

Adicionalmente, a introdução de um veículo elétrico na frota da empresa ressalta

o compromisso da Unifiquê com práticas ambientalmente responsáveis. Este veículo, acessível a todos os colaboradores para deslocamentos entre unidades ou atividades de trabalho, simboliza um passo importante na redução da emissão de carbono e na promoção de um modelo de mobilidade mais sustentável.



CONSUMO DE ENERGIA

(GRI 302-1, 302-2, SASB TC-TL-130a.1)

O consumo de energia da Unifiquê em 2023 registrou um total de 10.188,74 MWh⁷, refletindo um aumento de 18,06% em relação ao ano anterior. Destaca-se que 86% desse consumo provém de fontes renováveis, graças à estratégia de autogeração da empresa. No entanto, os acordos firmados com a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE) não especificam a proporção de energia oriunda de fontes renováveis.

⁷ 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.





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifique

Estratégia ESG

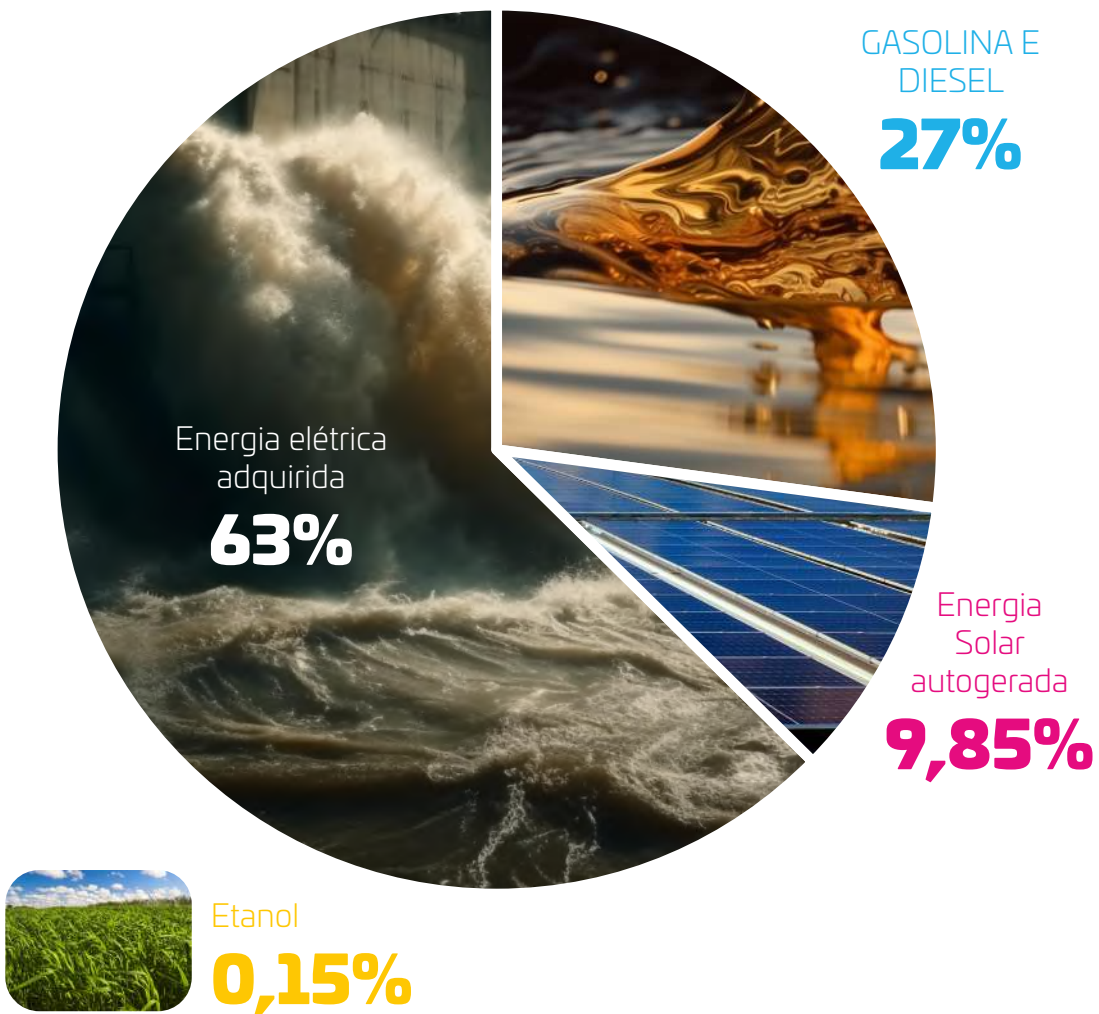
Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

TOTAL DE ENERGIA CONSUMIDA DENTRO DA COMPANHIA



O consumo de energia externo, relacionado principalmente a viagens de negócios, experimentou um aumento de 46% em comparação com o ano anterior. Esse crescimento está atrelado à expansão da empresa, que incluiu a aquisição de novas empresas e o aumento da frota de veículos para atender às novas demandas operacionais, com o percentual estimado de viagens de negócios mantendo-se em 20%.

Além disso, observou-se um aumento de 44,12% no consumo de combustíveis (gasolina e diesel) pela frota de veículos, indicando uma maior demanda de energia de fontes não renováveis para as atividades veiculares internas. Em contrapartida, o consumo de energia pelo veículo elétrico da companhia foi de 0,22 MWh no ano de 2023, sublinhando o esforço da Unifique em integrar soluções de mobilidade mais sustentáveis em suas operações.





Mensagem do presidente

Destaque 2023

Sobre este relatório

A Unifiquê

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

INTENSIDADE ENERGÉTICA

(GRI 302-3)

Quanto à taxa de intensidade energética, houve diminuição de 2,6% referente ao montante de energia adquirida das concessionárias no ano de 2023 em comparação ao ano de 2022. Essa diminuição é reflexo das ativações das usinas fotovoltaicas. Desta forma, a Companhia mantém-se atenta ao desenvolvimento de estratégias de melhorias para a eficiência energética.

TAXA DE INTENSIDADE ENERGÉTICA CONSUMIDA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO PARA AS ATIVIDADES DE TELECOMUNICAÇÕES (MWH).

Taxa de intensidade energética para a organização

Região	Unidade ou instalação consumidora	Tipo de atividade	Unidade	2023
PR	COPEL	Telecomunicações	MWh	35
SC	CELESC	Telecomunicações	MWh	5.482
RS	CEEE	Telecomunicações	MWh	260
RS	RGE	Telecomunicações	MWh	668
Total				6.445

Em suas operações, a Unifiquê prioriza o uso de equipamentos que consomem pouca energia e tenham alta eficiência energética e rendimento, analisando as especificações técnicas necessárias, garantindo a manutenção da performance e sem prejuízo na qualidade dos serviços e consequentemente, contribuindo para a preservação dos recursos naturais.



ANEXOS





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 2023.			
GRI 1 FUNDAMENTOS 2021		Referente a todo conteúdo deste relatório	
GRI 2 CONTEÚDOS GERAIS 2021			
	2-1 Detalhes da organização	10, 13 e 28	"O relatório de sustentabilidade não abordou de forma abrangente para todos os temas materiais as controladas presentes na demonstração financeira, devido ao processo de aquisição, migração de dados e transferência de controle realizado ao longo de 2023.
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	11	Entre as controladas da Companhia, citamos dados individuais: Controladas que tiveram seus dados (clientes, colaboradores, custos e despesas) migrados mas não foram incorporadas ao CNPJ da controladora: Viawebers, Brick, Clientco. Controladas que ainda não foram migradas e nem incorporadas ao CNPJ da controladora: Alfa, Naxi e Grupo Sygo.
Práticas de relato			Todas as entidades são controladas integralmente pela Unifique, não possuindo investimentos de minoritários."
	2- 3 Período de relato, frequência e ponto de contato	11	
	2- 4 Reformulações de Informações	43 e 58	
	2- 5 Verificação externa		Este relatório não foi submetido a verificação externa.

Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifique

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos





Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifique

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

Norma GRI	Conteúdo	Página	Resposta/ Omissão
Atividades e trabalhadores	2- 6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 e 20	
	2- 7 Empregados	58	
	2- 8 Trabalhadores não são empregados	58	
Governança	2- 9 Estrutura de governança e sua composição	28, 29, 30, 31, 32, 33 e 34	
	2- 10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	30	
	2- 11 Presidente do mais alto órgão de governança	30 e 31	
	2- 12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	30, 31, 32 e 35	
	2- 13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	30	
	2- 14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	11 e 23	
	2- 15 Conflitos de interesse	39	
	2- 16 Comunicação de preocupações cruciais	30	
	2- 17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	29 e 33	
	2- 18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	30	
2- 19 Políticas de remuneração	32		
2- 20 Processo para determinação da remuneração	32		
2- 21 Proporção da remuneração total anual	32 e 33		



Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifique

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

Norma GRI	Conteúdo	Página	Resposta/ Omissão
Estratégia, políticas e práticas	2- 22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	3, 4	
	2- 23 Compromissos de política	38	
	2- 24 Incorporação de compromissos de política	38,39 e 40	
	2- 25 Processos para reparar impactos negativos	35, 40 e 41	
	2- 26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	40 e 41	
	2- 27 Conformidade com leis e regulamentos	38, 39	
	2- 28 Participação em associações	14	
	Engajamento de stakeholders	2- 29 Abordagem para engajamento de stakeholders	24 e 25
2- 30 Acordos de negociação coletiva		65	
GRI 3 TÓPICOS MATERIAIS			
GRI 3	3-1 Processo para determinar tópicos materiais	22 e 23	
	3-2 Lista de tópicos materiais	22	



Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifique

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

Norma GRI	Conteúdo	Página	Resposta/ Omissão
GOVERNANÇA			
Tema não material: Ética			
	3-3 Gestão dos temas Materiais	38	
	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	39	
GRI 205 COMBATE À CORRUPÇÃO 2016	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	40	
	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.
	3-3 Gestão dos temas Materiais	38	
GRI 206 CONCORRÊNCIA DESLEAL 2016	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio		A companhia não registrou casos de concorrência desleal (judicializados ou não) envolvendo colaboradores e/ou parceiros de negócio
TEMA MATERIAL: DESEMPENHO ECONÔMICO - FINANCEIRO			
	3-3 Gestão dos temas Materiais	42 e 48	
	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	43, 44 e 45	
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	37	
GRI 201 DESEMPENHO ECONÔMICO 2016	201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria		Não possui plano de benefício.
	201-4 Apoio financeiro recebido do governo		No ano de 2023 o apoio financeiro recebido do governo foi de 961 (R\$ mil), apresentando decréscimo de 96,05% comparado ao ano anterior. A diferença significativa de valores entre os anos de 2022 e 2023, deve-se que no ano anterior havia o TTD 498, e após alteração na legislação o mesmo foi descontinuado.



Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifique

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

Norma GRI	Conteúdo	Página	Resposta/ Omissão
SOCIAL			
TEMA MATERIAL: SAÚDE, SEGURANÇA E BEM-ESTAR NO TRABALHO			
GRI 403 SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO 2018	3-3 Gestão dos temas Materiais	59 e 60	
	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	60	
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	60	
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	60	
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	60	
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	61	
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	60, 63 e 64	
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	60 e 61	
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	60	
403-9 Acidentes de trabalho	62		



Mensagem do presidente

Destaques 2023

Sobre este relatório

A Unifique

Estratégia ESG

Governança

Social

Meio ambiente

Anexos

Norma GRI	Conteúdo	Página	Resposta/ Omissão
TEMA MATERIAL: SATISFAÇÃO DO CLIENTE E QUALIDADE DOS SERVIÇOS			
	3-3 Gestão dos temas Materiais	66,67 e 68	
	Indicador próprio - Ocorrências/reclamações de consumidores	69	
	Indicador próprio - Redução de ocorrências/reclamações de consumidores	69, 72, 73, 74 e 75	
TEMA MATERIAL: INCLUSÃO DIGITAL E ACESSO À CONECTIVIDADE			
	3-3 Gestão dos temas Materiais	76 e 77	
	Indicador próprio - Cobertura dos serviços oferecidos pela organização	77 e 78	
	Indicador Próprio - Oferta de conectividade	79	
TEMA MATERIAL: PROTEÇÃO DE DADOS E PRIVACIDADE DO CLIENTE			
	3-3 Gestão dos temas Materiais	80,81 e 82	
GRI 418 PRIVACIDADE DO CLIENTES 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	84	
AMBIENTAL			
TEMA MATERIAL: EFICIÊNCIA ENERGÉTICA			
	3-3 Gestão dos temas Materiais	90, 91 e 92	
	302-1 Consumo de energia dentro da organização	92	
GRI 302 ENERGIA 2016	302 -2 Consumo de energia fora da organização	93	
	302-3 Intensidade energética	94	

Informações Adicionais

Coordenação do Relatório de Sustentabilidade

Comitê de Sustentabilidade Unifique

Elaboração de conteúdo, coordenação editorial, materialidade, consultoria GRI e projeto gráfico

Berkan Auditoria e Consultoria



unifique