Relatório de Sustentabilidade

2025

lwsa

Sumário

03 **SOBRE O RELATÓRIO**

04 **MENSAGEM DA LIDERANÇA**

06 **QUEM SOMOS**
A LWSA
Verticais de negócios e marcas
Materialidade
Destaques

14 **GOVERNANÇA**
Estrutura de governança
Ética e integridade
Gestão de riscos
Segurança da informação
Inovação

57 RELACIONAMENTO COM STAKEHOLDERS
Mapa de stakeholders
Gestão de pessoas
Relacionamento com o cliente
Cadeia de fornecedores
Relacionamento com a comunidade

85 **GESTÃO AMBIENTAL**
Energia
Mitigação e adaptação às mudanças climáticas
Gestão Ambiental

90 **DESEMPENHO ECONÔMICO E OPERACIONAL**
Desempenho operacional
Desempenho econômico

94 **ANEXOS**
Colaboradores
Diversidade
Emissões de GEE
Conformidade e Anticorrupção

130 **SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI**

136 **GLOSSÁRIO**

137 **CRÉDITOS**

Sumário
Interativo

Sobre o Relatório

GRI 2-2, 2-3, 2-14

O Relatório Anual de Sustentabilidade da LWSA chega à sua quinta edição, referente ao período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2025. Nesta publicação reportamos, com a máxima transparência e atenção às melhores práticas, nossas principais realizações no período, dentro da nossa estratégia de avançar em ações sustentáveis no tripé governança, social e meio ambiente, e de nosso propósito de gerar impacto positivo à sociedade.

O relato foi elaborado com base nas normas da Global Reporting Initiative (GRI) e na classificação MSCI ESG, o que garante maior comparabilidade e consistência às informações apresentadas, além de estar alinhado aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas (ONU).

Esta publicação reúne informações sobre as atividades exercidas pelas empresas operacionais que compõem os dois principais segmentos do nosso ecossistema, Be Online & SaaS e Commerce: LWSA S/A, Locaweb Telecom, Etus, KingHost, Delivery Direto, Connectplug, Tray, Yapay, Wake, Ideris, Melhor Envio, Vindi, Bagy Sul, Credisfera, Samurai, Bling, Pagcerto, Bagy, Octadesk, Síntese, Qint. Em relação a mudanças significativas em nossa estrutura e cadeia de valor frente ao período de relato anterior, reportamos que, no final do exercício de 2025, as operações da Squid (Wake Creators) e parte da Nextios foram estrategicamente alienadas ao mercado nacional, em linha com nossa disciplina de alocação de capital e busca por foco na rentabilidade.

A LWSA lidera um ecossistema digital altamente integrado, funcionando simultaneamente como holding controladora e unidade operacional. A matriz exerce controle total (100%) sobre diversas marcas do ecossistema, que operam como filiais diretas, além de gerir subsidiárias integrais em setores estratégicos como e-commerce, ERP e serviços de infraestrutura. Esta configuração centralizada permite que o grupo mantenha uma governança ágil e um alinhamento estratégico uniforme em todas as suas frentes de atuação. As aquisições realizadas até o momento foram integralmente incorporadas pela LWSA.

As informações divulgadas neste relatório, bem como toda iniciativa e deliberação relacionada ao tema ESG, são analisadas e aprovadas pelo Conselho de Administração (CA), nosso mais alto órgão de governança.

Em caso de dúvidas ou sugestões sobre este relatório, sugerimos entrar em contato com: ri@lwsa.tech.

A estratégia de sustentabilidade da LWSA é fundamentada na convergência entre o crescimento do negócio e a geração de valor compartilhado, utilizando os Dez Princípios do Pacto Global e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) como guias transversais. As iniciativas detalhadas neste relatório, que abrangem desde a neutralização de emissões e a eficiência energética (ODS 13 e 7) até a promoção da diversidade, educação tecnológica e fomento ao empreendedorismo (ODS 4, 5, 8 e 10), refletem nosso compromisso inegociável com os Direitos Humanos, o Trabalho Decente, a Proteção Ambiental e a Anticorrupção. Ao alinhar nossas ações a essa agenda global, reafirmamos o papel da tecnologia como motor de inclusão e inovação responsável, garantindo que nossa evolução institucional contribua diretamente para os desafios da nossa sociedade.

Ferramentas de leitura

Sumário | Interativo | Caso tenha dúvidas ou sugestões, entre em contato pelo e-mail ri@lwsa.tech (Link externo) | GRI 2-2, 2-3, 2 / GRI 2-2, 2-3, 2 (Indicadores GRI)



Rafael Chamas
CEO LWSA

Tenho orgulho de apresentar mais uma edição do nosso Relatório de Sustentabilidade, um reflexo claro da evolução consistente da companhia e do nosso compromisso em gerar valor de forma responsável, integrada e de longo prazo.

O ano de 2025 marca, de forma definitiva, a consolidação da nossa transição de modelo de negócio. Deixamos de ser reconhecidos apenas como uma empresa de hospedagem para nos posicionarmos como um ecossistema completo de digitalização de negócios. Hoje, apoiamos nossos clientes em toda a jornada, da presença digital à gestão, passando por vendas, pagamentos, crédito e logística – reduzindo barreiras e ampliando oportunidades de crescimento.

Esse avanço se traduz também na nossa relevância de mercado. Alcançamos 20,8% de participação no e-commerce brasileiro e seguimos expandindo nossa base de clientes, que cresceu 6,8% em 2025, atingindo mais de 206 mil empresas ativas apenas em commerce. Esse desempenho é acompanhado por uma evolução consistente dos nossos resultados, com crescimento de 10,3% na receita líquida consolidada e expansão de margem, reforçando a solidez do nosso modelo de negócios.

Outro pilar fundamental da nossa estratégia é a Segurança da Informação, que tratamos não apenas como uma disciplina técnica, mas como parte do nosso DNA. Em um ambiente cada vez mais digital e interconectado, garantir a proteção de dados e a continuidade dos negócios dos nossos clientes é um diferencial competitivo essencial – e uma responsabilidade que assumimos com rigor.

Da mesma forma, avançamos no uso ético da Inteligência Artificial. Nossa abordagem é clara: utilizar a tecnologia para aumentar a produtividade interna e, principalmente, ajudar os mais de 700 mil clientes a venderem mais, com processos mais simples e jornadas mais integradas. Fazemos isso com responsabilidade, transparência e foco em impacto positivo.

Nosso papel como ecossistema também se fortaleceu por meio da ampliação de parcerias estratégicas com alguns dos principais players globais do varejo digital, como TikTok Shop, Temu, Amazon, Mercado Livre e Shopee. Essas integrações consolidam a LWSA como um elo fundamental entre os empreendedores brasileiros e os grandes marketplaces, ampliando o alcance e a competitividade dos nossos clientes.

Internamente, 2025 foi um ano de importantes ganhos estruturais. A unificação das operações sob um único CNPJ fortaleceu nossa eficiência operacional e consolidou a cultura de "um só time". Esse movimento é simbolizado pelo nosso posicionamento "O Melhor de Nós", que traduz a integração das nossas unidades e o alinhamento em torno de um propósito comum.

Também avançamos de forma consistente na nossa agenda ambiental. Operamos com energia elétrica 100% renovável em nossos data centers e mantemos o compromisso com a neutralização das emissões de carbono. Essas iniciativas refletem nossa visão de longo prazo e o entendimento de que crescimento e responsabilidade ambiental caminham juntos.

Seguimos comprometidos com uma estratégia de sustentabilidade que integra crescimento econômico, responsabilidade social e governança sólida. Nossas iniciativas estão alinhadas às melhores práticas globais e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, reforçando o papel da tecnologia como motor de inclusão, inovação e transformação.

Olhando para o futuro, continuaremos evoluindo com disciplina, responsabilidade e ambição. Acreditamos que nosso papel vai além de fornecer tecnologia: somos parceiros estratégicos de milhares de negócios que movem a economia brasileira.

Seguimos, juntos, transformando negócios para que cresçam e prosperem.

Quem somos

A LWSA

GRI 2-1

A **LWSA** é hoje um ecossistema de soluções que acompanha toda a jornada de digitalização dos empreendedores, independentemente do seu segmento ou porte. Esse compromisso é sintetizado em nosso propósito oficial, que conecta e fortalece todo o ecossistema: 'Transformamos negócios para crescerem e prosperarem por meio da tecnologia'. É ele que desperta o melhor de nós e dá sentido à nossa jornada coletiva.

Hoje, nos posicionamos no mercado como uma Plataforma Integrada de Soluções. Construímos uma infraestrutura operacional perene que permite que o varejo digital funcione de ponta a ponta. Temos um modelo de negócio muito sustentável, seja por produtos líderes e produtos consolidados, seja por assinatura. Entre os serviços estão: plataforma de e-commerce; ERP; integração com marketplace; PDV; recorrência; geração de leads; pagamentos; crédito e logística; entre outros.

Atualmente, figuramos como um dos maiores grupos de tecnologia do Brasil. Ao longo de 29 anos de atuação, acompanhamos o dinamismo do mercado de tecnologia e e-commerce para nos tornarmos um modelo de negócio de Software as Service (SaaS) que reúne plataformas de e-commerce. Fomos um dos pioneiros, no Brasil, em soluções Business to Business (B2B – negócios entre empresas) para transformação digital de empreendimentos. Nossa trajetória de negócio começou com a Locaweb, em 1997, com um único servidor alocado na Califórnia (EUA) na plataforma Windows. Depois, lançamos o serviço de hospedagem de sites também na plataforma Linux.

Em fevereiro de 2020, a Locaweb (LWSA3) abriu capital na Bolsa de Valores do Brasil. Com os investimentos arrecadados, realizamos aquisições estratégicas, de empresas que complementam nosso portfólio de soluções. Continuamos focados em inovação, procurando sempre antecipar as demandas do mercado e de nossos clientes.

Desde 2023, assumimos a nova marca LWSA que, além de ser a abreviatura da Empresa nas ações negociadas na B3 desde o início, também reforça o senso de pertencimento e unidade, criando uma cultura corporativa integrada. Ela representa, de forma mais evidente para o mercado, o nosso portfólio de soluções, nas nossas cinco verticais de negócios.

Nossa sede está localizada em São Paulo e contamos com unidades de negócio espalhadas por outras seis cidades brasileiras: Marília (SP); Belo Horizonte (MG); Curitiba (PR); Porto Alegre (RS); Novo Hamburgo (RS); e Bento Gonçalves (RS).



Nossos Valores

Nossos valores são a bússola que orienta nossas decisões, comportamentos e a forma como lideramos. Formalizados em nosso "Book de Cultura", eles traduzem a essência do nosso ecossistema e definem os compromissos inegociáveis que sustentamos juntos:

Existimos pelo cliente
Sentimos os desafios do cliente como nossos e criamos soluções que geram valor real.

Jogamos juntos
Atuamos de forma colaborativa, sem silos, colocando o sucesso do ecossistema acima dos interesses individuais.

Assumimos a responsabilidade:
Agimos com senso de dono (accountability), encarando problemas de frente e entregando com excelência.

Focamos no que realmente importa:
Priorizamos com inteligência, simplificamos processos e agimos com senso de urgência.

Buscamos resultados consistentes e duradouros:
Equilibramos velocidade com qualidade, visando a perenidade do negócio.

Somos honestos nas relações:
A integridade não é escolha, é base. Prezamos pela transparência e pela coerência entre fala e ação.

Questionamos, aprendemos e evoluímos:
Temos coragem para inovar e humildade para aprender com os erros, transformando lições em evolução.



Verticais de negócios e marcas

GRI 2-6

Na LWSA, nosso cliente vê sua empresa nascer e crescer, com o apoio de todas as ferramentas que oferecemos para que prospere no meio digital, seja por meio de canais de vendas, maior eficiência na gestão de sua logística, melhor gestão do seu fluxo de caixa, por meio do ERP, e acesso a crédito quando necessário, visando a expansão de seus negócios.

Somos um ecossistema em constante crescimento, e atualmente detemos 20,8% do mercado de e-commerce. Atuamos em dois grandes segmentos de negócios, o BeOnline e Software as a Service & Solutions (BeOnline/SaaS) e o Commerce; subdivididos em cinco macro segmentos da nossa estrutura organizacional, nossas verticais de negócios.

A nossa cadeia de valor é desenhada com o propósito central de reduzir as fricções na jornada digital dos nossos clientes, atuando muito além do fornecimento de tecnologia, posicionamo-nos como um verdadeiro parceiro estratégico de negócios.

O ecossistema da LWSA estrutura-se em ciclos contínuos de inovação, sustentados por quatro atividades principais: Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) contínuo; Gestão de Infraestrutura Crítica (garantindo a disponibilidade de operações simultâneas em nossos data centers e nuvens); Integração de Ecossistemas para uma experiência unificada; e Sucesso do Cliente, assegurando que a nossa tecnologia se converta em resultados efetivos. Com forte presença no mercado brasileiro, democratizamos o acesso à tecnologia desde o empreendedor individual e Pequenas e Médias Empresas (PMEs) até corporações transnacionais, além de fomentarmos um robusto ecossistema de agências parceiras e desenvolvedores.

O ano de 2025 consolidou o marco transformador da LWSA, marcando a transição definitiva de uma empresa focada em hospedagem para um ecossistema completo de digitalização de negócios. Atualmente, cerca de 70% do faturamento provém da vertical de Commerce, que integra soluções de plataforma, pagamentos e logística. Este amadurecimento permitiu a integração operacional plena das unidades adquiridas, eliminando estruturas segregadas e potencializando ganhos de eficiência e escala.

Comemoramos a consolidação do ecossistema LWSA, colhendo os frutos da incorporação das Unidades de Negócio à Holding e da unificação administrativa e de gestão de pessoas sob um único CNPJ. Esse reposicionamento estratégico, agora maturado, transformou a Companhia em uma estrutura de 'um só time', potencializando sinergias que impulsionam o cross-selling, otimizam custos de aquisição e reduzem o churn através de uma jornada do cliente fluida e integrada. Com uma governança sólida, marcada pela conclusão do planejamento sucessório do CEO, e diretrizes claras estabelecidas no Planejamento Estratégico 2025--2029, operamos hoje com indicadores unificados e foco total na entrega de valor, garantindo que a eficiência operacional se traduza em resultados perenes e em um portfólio de possibilidades expandidas para clientes e colaboradores.



Ecossistema de soluções digitais

Macro segmento	Marcas	Serviços oferecidos
Be Online / SaaS	locaweb, octadesk, kingHost	Oferece serviços de gestão de redes sociais, presença digital e computação em nuvem para viabilizar a presença online dos clientes.
Plataforma de Commerce SMB	tray, melhor envio, bagy, CPlug	Soluções para vendas online em e-commerce e marketplaces, incluindo integração com plataformas, ERPs e canais de venda.
Plataforma de Commerce Enterprise	wake	Sistema flexível para varejistas e indústrias, oferecendo integrações multicanais e melhorias na experiência do cliente e na gestão de receita.
ERP e gestão	bling	Plataforma única que integra dados de colaboradores, vendas, fornecedores e clientes, tanto no ambiente digital quanto no PDV.
Serviços financeiros	Vindi	Soluções financeiras para escalar negócios, simplificar a gestão e automatizar pagamentos e crédito personalizado.

Materialidade

GRI 3-1, 3-2

Em 2025, demos continuidade à estratégia fundamentada em nossa Matriz de Materialidade, elaborada no ciclo anterior sob a ótica da dupla materialidade (impacto e financeira). O estudo, que segue as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), permanece como o guia principal para a nossa gestão e reporte de sustentabilidade.

A definição desses temas prioritários foi resultado de um processo robusto que incluiu:

• **Benchmarking e Referências:** Análise de frameworks globais (GRI, SASB, MSCI, World Economic Forum, Sustainalytics etc.) e pares do setor.

• **Documentos internos:** Análise do Formulário de Referência, Matriz de Riscos e a análise comparativa com pares do setor.

• **Engajamento:** Escuta ativa de lideranças, investidores, colaboradores, fornecedores e clientes.

• **Validação:** Calibração com o C-Level e aprovação pelo Comitê de ESG.

A matriz de materialidade foi definida com base nas perspectivas dos seguintes stakeholders e especialistas: Diretoria; Investidores; Conselho de Administração; Pessoas colaboradoras; Clientes.

Essa abordagem garante que a atuação socioambiental e de governança esteja alinhada aos impactos reais do negócio e às expectativas do mercado, mantendo a consistência de indicadores e metas de longo prazo.

Temas materiais LWSA:

- **Governança responsável** (Abrange Ética, Conformidade, Governança corporativa e Transparência)
- **Experiência do cliente** (Foco na satisfação do cliente)
- **Segurança da informação** (Abrange Ética, Conformidade, Governança corporativa e Transparência)
- **Inovação e tecnologia** (Foco em empreendedorismo)
- **Jornada do colaborador** (Atração, desenvolvimento e retenção; Saúde e bem-estar)

Realizamos também a inclusão estratégica do tema Mitigação e Adaptação às Mudanças Climáticas como forma representativa da visão de longo prazo da LWSA e nosso compromisso com a transição para uma economia de baixo carbono.

Estudo de impactos

O estudo de impactos da Companhia foi realizado paralelamente ao processo de materialidade, permitindo a identificação dos impactos mais relevantes das nossas atividades e relações de negócio na economia, no meio ambiente, nas pessoas e no próprio negócio.

O processo garantiu a análise da materialidade focada nos efeitos, reais ou potenciais, das atividades da Companhia. Sua construção e validação partiram de um diagnóstico setorial e documentos internos para mapear impactos positivos e negativos.

A análise foi validada e refinada para refletir o modelo de negócio da LWSA, sua cadeia de valor e partes interessadas. O escopo e a profundidade da avaliação cobriram a influência da Companhia em quatro dimensões: Meio Ambiente (efeitos em recursos naturais e ecossistemas); Pessoas e Direitos Humanos (impactos sobre colaboradores, comunidades e sociedade); Economia (contribuições e externalidades no desenvolvimento regional e setorial); e Negócio (Continuidade), englobando riscos e oportunidades para a resiliência e sustentabilidade financeira da empresa.

A calibração dos impactos usou indicadores quantitativos e qualitativos de diversas fontes de dados e multidimensionalidade, como Governança e Gestão (Ratings ESG, auditorias, matrizes de riscos, compliance, ouvidoria e denúncias) e Percepção de Mercado e Stakeholders (pesquisas de clima - BPS, feedbacks de acionistas e clientes, estudos de mídia).

Essa abordagem multivariada assegura que a materialidade da LWSA não seja apenas um exercício estatístico, mas um reflexo fiel de nossa responsabilidade corporativa e do nosso papel no avanço do desenvolvimento sustentável.

Destaques

• A robustez do ecossistema impulsionou o crescimento de 6,8% na base de assinantes de commerce em 2025, atingindo 206,3 mil clientes ativos. Esse volume confirma nossa relevância, representando 20,8% do e-commerce brasileiro.

• Distribuição de 216,7 milhões aos acionistas, por meio de recompra de ações e pagamento de dividendos.

• Crescimento de 15,3% na receita de assinatura de plataformas de commerce em 2025.

• Importante expansão de 1,3 p.p na margem EBITDA ajustada da Companhia, frente a 2024.

• Realizamos o RoadShow de Cultura, uma jornada de sete dias por sete cidades brasileiras, em que a nossa liderança se conectou com mais de 3.000 colaboradores. Esse movimento de escuta ativa e trocas reais reafirmou nossos valores e posicionou a cultura LWSA como o principal catalisador da nossa estratégia.

• Em 2025, a LWSA ampliou o diálogo com o ecossistema de tecnologia e varejo ao participar ativamente de eventos como a ABF Franchising, o Fórum E-Commerce Brasil e a Feira do Empreendedor, fortalecendo nossa reputação e gerando conexões de alto impacto.

• Nossa capacidade de integração atingiu novos patamares em 2025. Fortalecemos parcerias estratégicas com players globais como TikTok Shop e Temu, que se somam ao nosso sólido portfólio de conexões com Amazon, Mercado Livre, Shopee e SHEIN, consolidando a LWSA como o elo vital entre o varejo brasileiro e os grandes marketplaces mundiais.

• Estratégia sólida do consumo de energia elétrica no data center, através da compra de energia 100% renovável, comprovada pela compra de I-REC

• Mantemos nosso compromisso com o controle das emissões atmosféricas, o qual se concretiza pelo mapeamento integral dos escopos 1, 2 e 3 em todas as nossas unidades e pela conclusão da neutralização de 100% das nossas emissões de 2024.



Conquistas de 2025

lwsa

- Integração à carteira do Índice Carbono Eficiente da B3 (ICO2 B3).
- Prêmios Extel (antiga Institutional Investor) 2ª lugar: Best Company Board
  - 1º lugar: Best IR Professional (Relações com Investidores)
  - 2ª lugar: Best IR Program (Programa de Relações com Investidores)
  - 1º lugar: Best IR Team (Equipe de Relações com Investidores)
  - 3ª lugar: Best ESG Program

Vindi

- Selo RA1000 no Reclame Aqui
- Top 3 na categoria Soluções Financeiras para E-commerce do Prêmio ABComm

tray

- Selo RA1000 no Reclame Aqui.
- Amazon Evolution 2025 - Parceiros Destaque do Ano
- TikTok Shop - Anchor Award 2025
- Amazon Evolution 25/26 - selo "Conectado com o Cliente"

locaweb

- Selo RA1000 no Reclame Aqui.
- 1º lugar na categoria Hosts Grandes operações do Prêmio ReclameAqui - pelo 5º ano consecutivo
- Reconhecida em 2º lugar no ranking de Melhores Empresas de Hosts pelo Reclame Aqui

Conquistas de 2025

kingHost

- Selo RA1000 no Reclame Aqui.
- 1º lugar na categoria Hosts do Prêmio ReclameAqui
- Reconhecida em 1º lugar no ranking de Melhores Empresas de Hosts pelo Reclame Aqui

bling!

- TikTok Shop - Prêmio Catalyst Award do TikTok 2025
- Amazon Evolution:
  - Mentor Amazon - categoria conectado ao cliente
  - Integradores - categoria Centrado no Cliente

octadesk

- Meta Business Partner oficial (desde 2023)
- MIT Technology Review Brasil: Selo Innovative Workplaces 2025
- TI Inside: Rodrigo Ricco, Diretor Geral da Octadesk, foi eleito o melhor colunista de Atendimento
- B2B Awards 2025 (B2B Stack): Top 3 de Plataformas de Atendimento Omnichannel; Top 5 de Softwares de Contact Center
- 5 reconhecimentos pela plataforma G2

wake

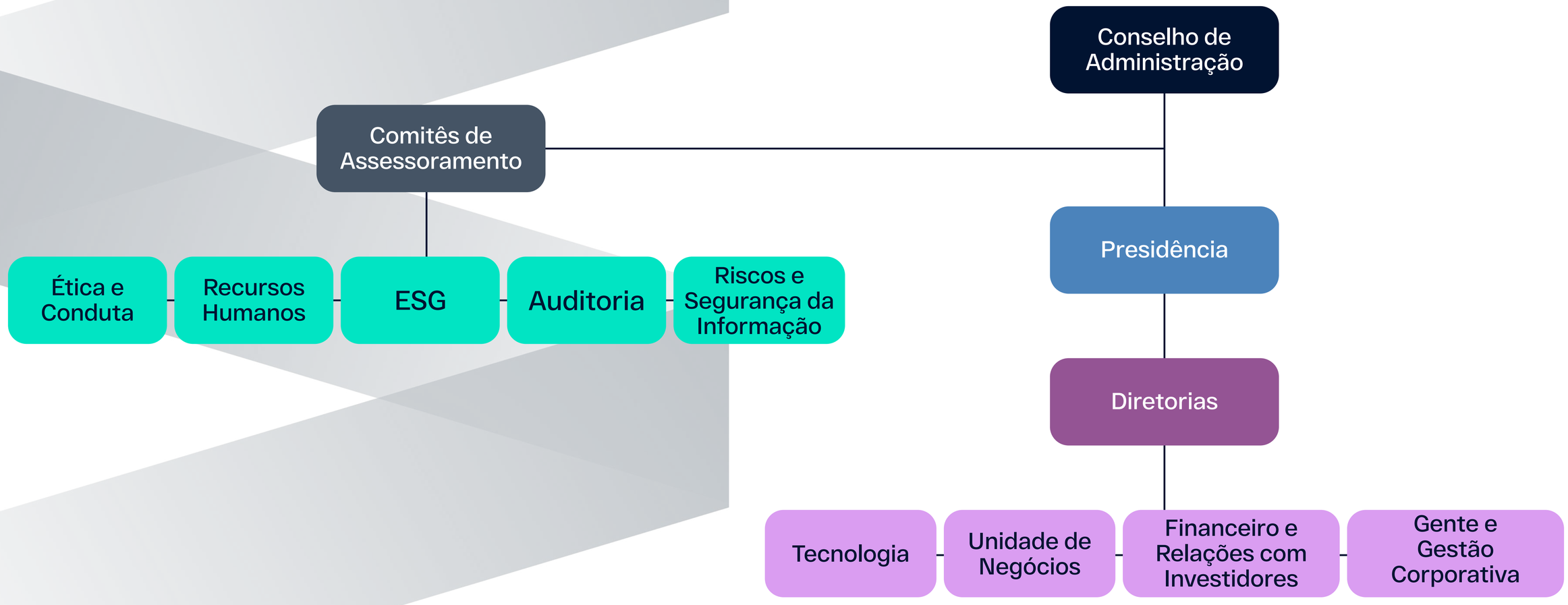
- Finalista do Prêmio ABComm na categoria Melhor Plataforma de E-commerce

Governança

Estrutura de governança

GRI 3-3 Tema material: Governança corporativa e conformidade

Listados na B3 no mais alto segmento de governança corporativa do Brasil, o Novo Mercado, seguimos rigorosamente com políticas e comitês obrigatórios para este nível de governança. Nosso quadro de administradores é composto por fundadores da Companhia e profissionais experientes no mercado, que passaram por altos cargos em outras empresas relevantes em seus respectivos setores.

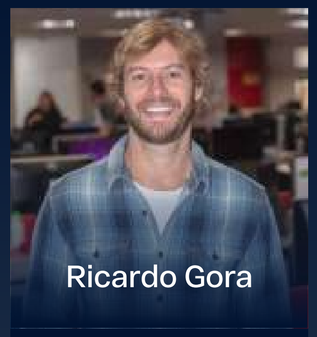


Conselho de Administração

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-16, 2-17, 2-18

O Conselho de Administração da Companhia (CA) é um órgão de deliberação colegiada, responsável pelo estabelecimento das nossas políticas gerais de negócios, incluindo nossa estratégia de longo prazo. É responsável também, dentre outras atribuições, pela supervisão da gestão de nossa Diretoria, além de responder pela avaliação e orientação da devida diligência para identificar e gerenciar riscos e oportunidades, inclusive nos pilares ESG.

De acordo com o Estatuto Social da Companhia, deverá ser composto por, no mínimo, cinco e, no máximo, oito membros efetivos, sendo ao menos dois ou 20% (vinte por cento), o que for maior, Conselheiros Independentes, conforme a definição do Regulamento do Novo Mercado. Atualmente é composto por 8 (oito) membros, sendo 3 (três) membros independentes, todos eleitos pela Assembleia Geral de Acionistas, para um mandato unificado de 2 (dois) anos, sendo permitida a reeleição. O Conselho reúne-se ordinariamente a cada três meses e, extraordinariamente, sempre que necessário.



Ricardo Gora

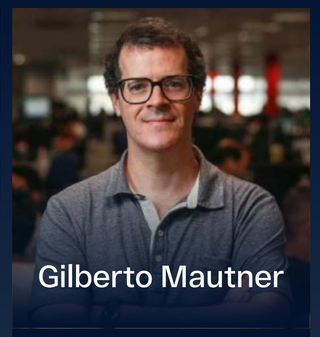
Gênero
Masculino

Função executiva ou não executiva
Presidente do Conselho de Administração.

Independência
Não.

Mandato
Até AGO 2027

Número de outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos
(3) Presidente do Conselho de Administração; Membro do Comitê de ESG; Membro do Comitê de Recursos Humanos.



Gilberto Mautner

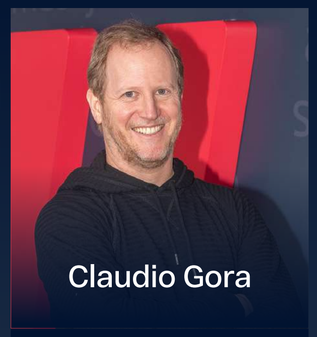
Gênero
Masculino

Função executiva ou não executiva
Vice-presidente do Conselho de Administração.

Independência
Não.

Mandato
Até AGO 2027

Número de outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos
(4) Vice-Presidente do Conselho de Administração; Membro do Comitê de ESG; Membro do Comitê de Segurança da Informação e; Membro do Comitê de RH.



Claudio Gora

Gênero
Masculino

Função executiva ou não executiva
Membro efetivo do Conselho de Administração.

Independência
Não.

Mandato
Até AGO 2027

Número de outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos
Membro efetivo do Conselho de Administração.



Andrea Gora Cohen

Gênero
Feminino

Função executiva ou não executiva
Membro efetivo do Conselho de Administração.

Independência
Não.

Mandato
Até AGO 2027

Número de outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos
Membro efetivo do Conselho de Administração.



Fernando Biancardi Cirne

Gênero
Masculino

Função executiva ou não executiva
Membro efetivo do Conselho de Administração.

Independência
Não.

Mandato
Até AGO 2027

Número de outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos
(3) Membro Efetivo do Conselho de Administração; Membro do Comitê de ESG; Membro do Comitê de Recursos Humanos.



Flávio Benício Jansen Ferreira

Gênero
Masculino

Função executiva ou não executiva
Membro independente do Conselho de Administração.

Independência
Sim.

Mandato
Até AGO 2027

Número de outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos
(4) Membro Independente do Conselho de Administração; Membro do Comitê de ESG; Membro do Comitê de Auditoria; Membro do Comitê de Recursos Humanos.



Camilo Cabianca Ramos

Gênero
Masculino

Função executiva ou não executiva
Membro independente do Conselho de Administração

Independência
Sim.

Mandato
Até AGO 2027

Número de outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos
Membro independente do Conselho de Administração



Luiz Otavio Ribeiro

Gênero
Masculino

Função executiva ou não executiva
Membro independente do Conselho de Administração

Independência
Sim.

Mandato
Até AGO 2027

Número de outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos
Membro independente do Conselho de Administração.

A organização divulga as funções e compromissos de cada conselheiro no Formulário de Referência. Além disso, a política de indicação exige que os membros assumam adequadamente as responsabilidades de seus cargos, considerando seu engajamento com os valores da companhia.

Para apoiar a execução de suas responsabilidades, o monitoramento de controles internos e gerenciamento de riscos, o Conselho de Administração conta com o suporte de cinco comitês de assessoramento não estatutários, que serão descritos mais à frente: Comitê ESG; Comitê de Recursos Humanos; Comitê de Auditoria; Comitê de Ética e Conduta; e Comitê de Segurança da Informação.

Desde 2007, as decisões do CA têm sido tomadas por consenso, o que demonstra respeito e diálogo aberto por parte dos controladores e dos independentes.

O presidente do CA é um dos acionistas controladores da LWSA, portanto presidente não independente, sem conselheiro líder independente, e não desempenha qualquer outro cargo na Companhia. Na sua ausência ou impedimento temporário, suas funções são exercidas pelo vice-presidente. Em situações nas quais este se encontrar ausente ou impedido, suas funções serão designadas a um dos membros do CA, a ser indicado pelo presidente.

Em conformidade com as melhores práticas de governança corporativa e nosso Código de Ética, a LWSA adota a separação entre as funções de Presidente do Conselho de Administração e Diretor Executivo (CEO).

Atualmente, o cargo de Presidente do Conselho e Diretoria Executiva são liderados por pessoas distintas. Esta distinção visa assegurar a independência do órgão de supervisão em relação à gestão executiva, garantindo que as decisões estratégicas e a fiscalização da diretoria ocorram sem conflitos de interesse e com total transparência perante os nossos stakeholders.

O Conselho de Administração é composto por membros com reputação ilibada e relevante experiência profissional, técnica e acadêmica. As competências individuais abrangem os temas materiais da Companhia, e os conhecimentos técnicos específicos de cada integrante são essenciais para as posições de governança setoriais. Essa composição de alta qualidade é um diferencial, agregando valor tanto no gerenciamento de riscos quanto na identificação de oportunidades.

Nenhum membro do Conselho de Administração exerce cargo nas diretorias. Além de conselheiros, exercem funções nos comitês de assessoramento.



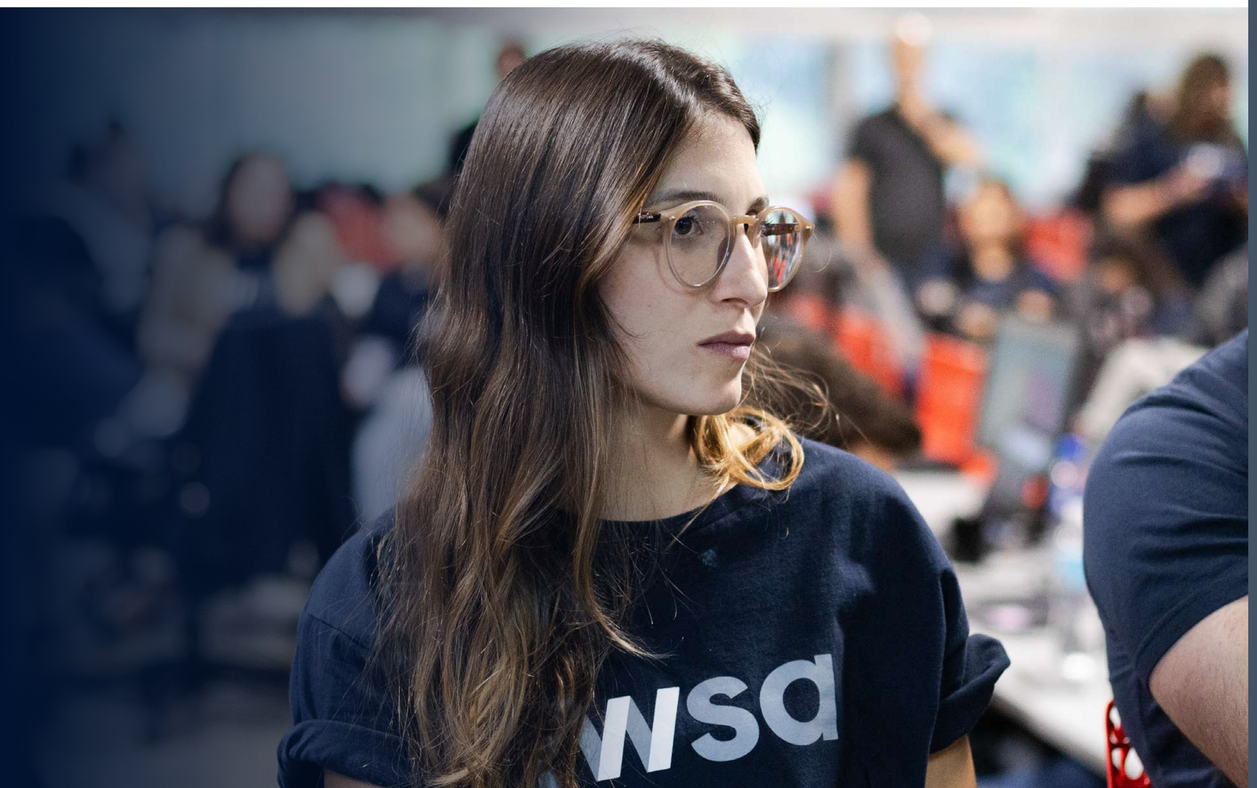
Nomeação e seleção

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-16, 2-17

A perenidade e a integridade da Companhia estão intrinsecamente ligadas à qualidade de sua governança. Por isso, o processo de nomeação e seleção do nosso Conselho de Administração (CA) é conduzido com rigor técnico e ético, visando assegurar um colegiado diverso, independente e totalmente alinhado aos nossos propósitos de longo prazo.

Acreditamos que a liderança deve ser o espelho dos nossos valores. Por isso, os candidatos ao Conselho são avaliados sob parâmetros que transcendem a experiência técnica, incluindo:

- Engajamento e compromisso com os valores e a cultura da Companhia;
- Comprometimento com os termos previstos no Código de Ética e Conduta, assim como nos demais códigos, políticas e regimentos a eles aplicáveis;
- Assumir adequadamente a função e as responsabilidades advindas de seu cargo.



Diversidade de Competências e Governança

Para enfrentar os desafios de um mercado em constante transformação, buscamos um Conselho multidisciplinar. Nossa matriz de competências prioriza o equilíbrio entre conhecimentos em:

- Melhores práticas de Governança Corporativa;
- Legislação Societária e Regulação;
- Gerenciamento de Riscos e Compliance;
- Expertise setorial e visão estratégica de negócios.

Independência e Proteção aos Acionistas

Em linha com as melhores práticas do Novo Mercado, garantimos a imparcialidade nas decisões estratégicas por meio de uma composição robusta de membros independentes. Atualmente, superamos o patamar mínimo exigido: contamos com **37,5% dos membros do CA independentes** (3 membros de um total de 8).

Critérios e Rigor na Independência

Conforme o Regulamento do Novo Mercado, no mínimo 2 membros ou 20% do Conselho (o que for maior) devem ser independentes, com a caracterização deliberada em Assembleia Geral. Consideramos também independentes os conselheiros eleitos através das faculdades previstas na Lei das Sociedades por Ações (Art. 141, §§ 4º e 5º).

Para assegurar a isenção, não podem ser eleitos como independentes aqueles que:

- Sejam acionistas controladores diretos ou indiretos;
- Tenham voto vinculado por acordo de acionistas em matérias da Companhia;
- Sejam cônjuges ou parentes até 2º grau do controlador ou de administradores;
- Tenham sido empregados ou diretores da Companhia ou do controlador nos últimos 3 anos.

Além disso, realizamos uma análise qualitativa sobre a magnitude de relacionamentos que possam implicar perda de independência, avaliando:

- Parentesco por afinidade até 2º grau com controladores ou administradores;
- Vínculos profissionais recentes em sociedades coligadas ou sob controle comum;
- Relações comerciais diretas ou ocupação de cargo decisório em entidades parceiras;
- Recebimento de outras remunerações (além do cargo no CA ou comitês), exceto dividendos ou benefícios previdenciários.

Complementarmente, a Companhia adere às práticas do Novo Mercado da B3, cumpre rigorosamente as normas da CVM e busca constante alinhamento com as melhores práticas de mercado, inte-grando importantes índices de referência da bolsa brasileira.

Estrutura e Dinâmica do Colegiado

- **Composição:** Entre 05 e 08 membros, com mandato unificado de 02 anos.
- **Liderança:** O CA conta com um Presidente e um Vice-Presidente, garantindo a continuidade da gestão mesmo em casos de impedimentos temporários.
- **Avaliação Contínua:** A proposta de reeleição não é automática; ela baseia-se em uma análise criteriosa do desempenho individual, assiduidade e contribuição estratégica durante o mandato anterior.

Processo de Indicação Transparente

Promovemos a participação ativa dos acionistas, estabelecendo ritos claros para a indicação de candidatos:

- Validação: O CA valida previamente a independência dos indicados na Proposta da Administração.
- Acessibilidade: Indicações feitas com até 25 dias de antecedência da Assembleia são incluídas no Boletim de Voto à Distância (BVD).
- Direito de Indicação por Relevância: Acionistas com mais de 10% das ações podem indicar um conselheiro para o CA.
- Divulgação: Mesmo indicações fora do prazo do BVD são comunicadas ao mercado ou na própria Assembleia.

Avaliação do desempenho do CA

GRI 2-18

A avaliação do Conselho de Administração e dos Comitês é realizada anualmente, pelo corpo diretivo e por todos os conselheiros, inclusive pelos independentes, segundo o Estatuto da LWSA.

Os itens avaliados são: assiduidade no exame e no debate das matérias discutidas; contribuição ativa no processo decisório; comprometimento com o exercício das suas funções, nossos valores e objetivos. A divulgação dos resultados consolidados das avaliações respeita o seguinte critério:

- Resultados individuais dos conselheiros são disponibilizados à pessoa em questão e ao presidente do conselho;
- Resultados do presidente do Conselho de Administração e do diretor-presidente são também disponibilizados a todos os conselheiros; e
- Resultados de cada conselheiro e do presidente do Conselho de Administração são discutidos em sessões de feedback individuais.

No corpo diretivo, trabalhamos o Pipeline de Sucessão, modelo de avaliação construído a partir do método 9box, que contempla dados de performance e potencial para desafios mais complexos. Este processo visa garantir a continuidade e a sustentabilidade do negócio, já que, por meio do mapeamento de sucessores, a Empresa pode contar com líderes preparados para assumir posições estratégicas em situações inesperadas ou planejadas. Isso reduz riscos operacionais, fortalece a cultura organizacional e promove sustentabilidade a longo prazo, nos posicionando para enfrentar mudanças e desafios do mercado com agilidade e eficiência.

Para medidas tomadas em resposta às avaliações, incluindo mudanças na composição do mais alto órgão de governança e em práticas organizacionais, o presidente do Conselho dá os feedbacks, para definição dos próximos passos.





Cargos elegíveis

A LWSA não conta com um Comitê de Indicação. Entretanto, possuímos uma Política de Indicação de Membros do Conselho de Administração, Diretoria Estatutária e Membros dos Comitês de Assessoramento, devidamente aprovada pelo Conselho de Administração, aplicável à nossa Companhia e nossas controladas, que tem por objetivo estabelecer as diretrizes, critérios e procedimentos para a indicação de membros para ocupar cargos elegíveis, de forma adequada às melhores práticas de governança corporativa.

Todas as indicações aos Cargos Elegíveis deverão observar o disposto na presente Política de Indicação de Membros, no Estatuto Social, no Código de Ética, no Regulamento do Novo Mercado, bem como na legislação e regulamentação vigente aplicável.

Como diretriz geral, a indicação de candidatos para ocupar os Cargos Elegíveis deve ser baseada em uma análise da necessidade do Conselho de Administração, Diretoria Estatutária e dos Comitês de Assessoramento, conforme aplicável, garantindo a composição por membros de perfis diversificados, levando-se em conta experiências, competências, condutas, origens, faixa etária e gênero.

Os indicados aos Cargos Elegíveis deverão ser profissionais altamente qualificados, com relevante experiência profissional, técnica e acadêmica, e com reputação ilibada. Quanto a indicação de membros dos Cargos Elegíveis, serão observados os critérios de integridade (background check de integridade).

No processo de seleção, será realizada a busca de candidatos com conhecimentos e experiências nos setores de negócios em que a Companhia e suas Controladas atuem ou venham a atuar.

Gestão de impactos

GRI 2-12; GRI 2-16

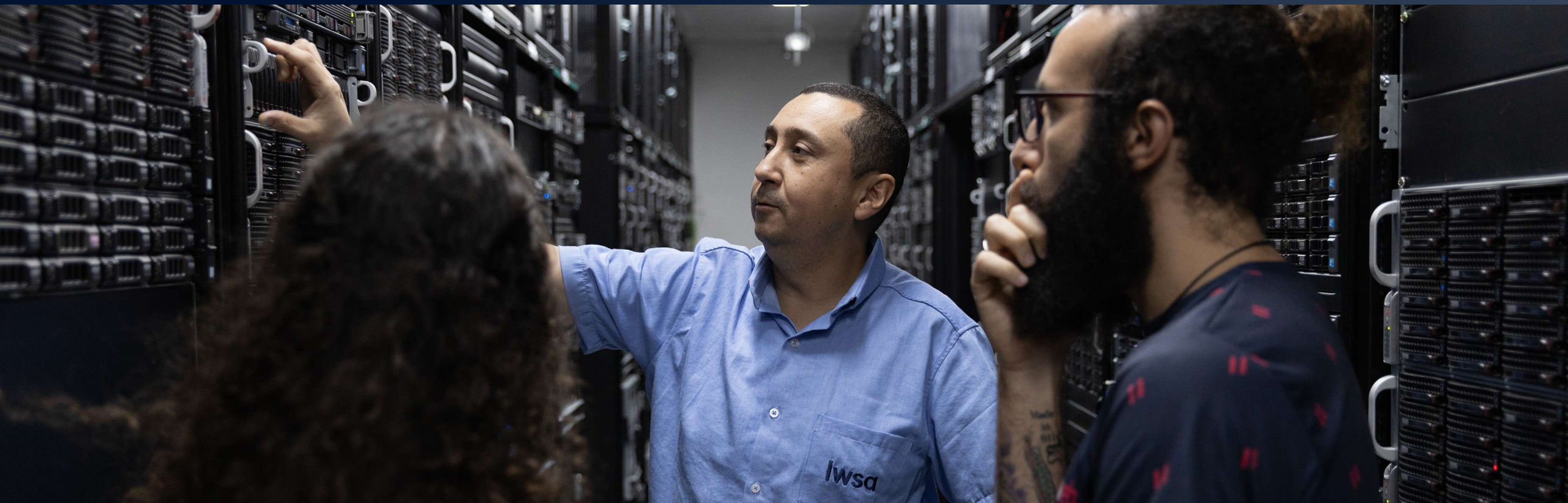
Entre suas diversas atribuições, o Conselho de Administração é responsável por supervisionar e orientar a devida diligência e outros processos relevantes para identificar, avaliar e gerenciar riscos e oportunidades, o que inclui:

- Aprovar regimentos internos;
- Supervisionar a devida diligência;
- Gerenciar riscos;
- Comunicar e garantir transparência nas divulgações de relatórios ao mercado;
- Engajar as partes interessadas;
- Avaliar o desempenho da Organização;
- Desenvolver capacidades.

O processo de integridade da LWSA inicia-se pelo Canal de Denúncias operado pela Aliant, que realiza o primeiro filtro e o encaminhamento dos relatos, garantindo a isenção e a ausência de conflitos de interesse desde a origem. As demandas são direcionadas à área de Compliance e ao Comitê de Ética, instâncias responsáveis pela apuração, deliberação sobre desvios e aplicação de medidas disciplinares.

Esse fluxo é reportado ao Comitê de Auditoria, que cumpre seu papel de supervisão ao informar o Conselho de Administração sobre o panorama ético da Companhia por meio de seus pareceres periódicos. Dessa forma, o Conselho atua como o órgão máximo de governança, aprovando diretrizes e acompanhando a evolução dos temas de conformidade reportados pelos comitês de assessoramento.

Em 2025, foram levados ao Conselho de Administração 53 comunicados de preocupações cruciais. Destaca-se que a totalidade dos reportes versou sobre temas comportamentais, mantendo-se o histórico de zero ocorrências de fraude e corrupção por parte da alta gestão. O crescimento do volume de relatos é interpretado como um sinal de confiança dos colaboradores nos mecanismos de escuta e apuração.



Disseminação de boas práticas ESG

GRI 2-12

Procuramos integrar boas práticas ESG na nossa agenda de negócios e em todos os níveis da Companhia, e o Conselho de Administração tem sido um importante agente na definição de diretrizes estratégicas e na validação do nosso plano de trabalho. Consideramos estratégica a busca por fontes renováveis de energia, a manutenção das melhores práticas de governança, a formação de mão de obra especializada, além do fomento ao desenvolvimento de micro e pequenas empresas brasileiras por meio da tecnologia. O Conselho exerce um papel fundamental na construção da estratégia de ESG, de sustentabilidade e de gestão de riscos. Trata-se de uma agenda ativa, que envolve o trabalho de muitas pessoas.

Trabalhamos para promover valores como diversidade e o desenvolvimento de um ambiente mais acolhedor e inclusivo. Realizamos sessões de treinamento sobre o Relatório de Sustentabilidade abertas para toda a Organização, visando compartilhar os resultados obtidos e conscientizar sobre as evoluções em ESG. Nosso sucesso e nosso valor intangível é obtido por meio do trabalho e da dedicação de bons profissionais capacitados, que garantem o diferencial da nossa Companhia.

Em 2025, passamos pela nossa evolução cultural, um movimento estratégico para fortalecer a sinergia de todo o ecossistema. Esse processo deu origem ao posicionamento 'O Melhor de Nós', que representa nossa cultura unificada e conectada à estratégia da companhia.

Sua formação foi resultado de um processo de diagnóstico e construção conjunta, que traduziu valores e comportamentos em diretrizes compartilhadas. Nesse cenário, nossa liderança atua como protagonista e guardiã dessa evolução, garantindo que os nossos valores sejam vivenciados na prática. São eles: Existimos pelo cliente, Jogamos juntos, Buscamos resultados consistentes e duradouros, Focamos no que realmente importa, Somos honestos nas relações e Questionamos, aprendemos e evoluímos e Assumimos a responsabilidade.

Com essa base estabelecida, o foco reside na execução e fortalecimento diário, assegurando que o cliente esteja no centro de todas as decisões. Assim, unimos cultura e estratégia para alcançar o nosso propósito: transformamos negócios para crescerem e prosperarem por meio da tecnologia.



Conselho Fiscal

Órgão fiscalizador independente dos administradores, que se reporta aos acionistas, o Conselho Fiscal da Companhia possui caráter não permanente. Sua última composição teve o mandato encerrado em abril de 2023, não tendo sido instalado para o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2025.

O Conselho Fiscal da Companhia deve ser instalado em votação na Assembleia Geral Ordinária, com o percentual de, no mínimo, 2% dos votos a favor de sua instalação. Uma vez que este percentual não foi atingido na Assembleia, o Conselho Fiscal da Companhia não foi instalado para o período.

Comitês de Assessoramento

Contamos, na LWSA, com cinco comitês de assessoramento, não estatutários:



Comitê de Ética e Conduta

GRI 2-9

O Comitê de Ética e Conduta foi criado com o objetivo de ser uma instância consultiva, investigativa e educacional em relação às posturas aceitáveis na Companhia.
O grupo de trabalho representativo e multissetorial é atualmente composto por três membros, que se reúnem conforme a demanda, contando com a participação de diretores da Companhia. Seus membros são eleitos pelo Conselho de Administração, para um mandato unificado de dois anos, sendo permitida a reeleição.

Nome	Gênero	Função executiva ou não executiva	Independência
André Kinjo Kubota	Masculino	Membro do Comitê	Não
Otavio Dantas de Carvalho	Masculino	Membro do Comitê	Não
Frederico Seabra de Carvalho	Masculino	Membro Independente do Comitê	Sim

Nota: De acordo com a reunião do conselho de administração realizada em maio/2026.



Comitê de Recursos Humanos

GRI 2-9

O Comitê de Recursos Humanos é composto por 5 membros, contando atualmente com a participação de Diretores e membros do Conselho de Administração da Companhia, sendo 1 membro independente. Reunindo-se mensalmente, trata-se de um grupo de trabalho que busca constante eficiência de mecanismos de recursos humanos, gestão e desenvolvimento de pessoas, atração e retenção de talentos e remuneração da Companhia.

Não possuímos um Comitê de Remuneração Independente em nossa estrutura. Dentre outras atribuições, o Comitê de Recursos Humanos é responsável por auxiliar na discussão e elaboração das diretrizes de remuneração da Companhia.

Nome	Gênero	Função executiva ou não executiva	Independência
Gilberto Mautner	Masculino	Membro do Comitê	Não
Fernando Biancardi Cirne	Masculino	Membro do Comitê	Não
Ricardo Gora	Masculino	Membro do Comitê	Não
Flavio Benício Jansen Ferreira	Masculino	Membro do Comitê	Sim
Otavio Dantas de Carvalho	Masculino	Coordenador do Comitê de Recursos Humanos	Não

Comitê ESG

GRI 2-9

O Comitê ESG possui um papel estratégico para as discussões e ações de diretrizes ESG na LWSA e é composto por seis integrantes, contando atualmente com a participação de diretores e membros do Conselho de Administração.

Reúne-se mensalmente, junto com o Comitê de RH da Companhia, porém com pautas distintas e praticamente os mesmos membros.

Em 2025, o Comitê desempenhou um papel ativo e estratégico. Supervisionou a construção da Matriz de Materialidade, auxiliando na priorização de temas, e foi decisivo na definição dos indicadores de diversidade a serem perseguidos pela Companhia, como as metas de mulheres na liderança e inclusão de PcDs, além de monitorar o rating da LWSA em índices de sustentabilidade.

Nome	Gênero	Função executiva ou não executiva	Independência
Gilberto Mautner	Masculino	Membro do Comitê	Não
Fernando Biancardi Cirne	Masculino	Membro do Comitê	Não
Ricardo Gora	Masculino	Membro do Comitê	Não
Flavio Benício Jansen Ferreira	Masculino	Membro do Comitê	Sim
Otavio Dantas de Carvalho	Masculino	Coordenador do Comitê de ESG	Não
Henrique Bastos Marquezi Filho	Masculino	Membro do Comitê	Não

Comitê de auditoria

GRI 2-9

O Comitê de Auditoria tem como atribuições: supervisionar, de maneira contínua e sistemática, os procedimentos de identificação de riscos, bem como os sistemas de controles internos da LWSA; monitorar a qualidade e integridade dos relatórios financeiros; garantir o cumprimento das normas legais, estatutárias e regulatórias; e fiscalizar a atividade dos auditores independentes.

Em conformidade com o Regulamento do Novo Mercado, o Comitê de Auditoria tem regimento interno específico, que detalha suas funções e procedimentos operacionais. É vinculado ao Conselho de Administração, mas possui autonomia operacional e orçamento próprio aprovado pelo CA para cobrir despesas com seu funcionamento.

De acordo com o Regimento Interno do Comitê de Auditoria, devidamente aprovado pelo Conselho de Administração da Companhia, este comitê será composto por, no mínimo, 3 membros indicados pelo Conselho, devendo ao menos um deles ser conselheiro independente e um ter reconhecida experiência em assuntos de contabilidade societária.

Atendendo às regras estabelecidas, o Comitê de Auditoria da Companhia conta com 3 (três) membros, contando atualmente com a participação de um membro do Conselho de Administração da Companhia, além de dois conselheiros externos independentes, eleitos para um mandato unificado de dois anos, podendo ser reeleitos.

Nome	Gênero	Função executiva ou não executiva	Independência
Carlos Elder Maciel de Aquino	Masculino	Coordenador do Comitê de Auditoria	Sim
Camilo Cabianca Ramos	Masculino	Membro do Comitê de Auditoria	Sim
Fernando Dal-Ri Murcia	Masculino	Membro do Comitê de Auditoria	Sim

Nota: De acordo com a reunião do conselho de administração realizada em maio/2026.



Comitê de segurança da informação

GRI 2-9

O Comitê de Segurança da Informação implementa ações contínuas para garantir a conformidade e a operacionalização efetiva dos processos relacionados às áreas de Tecnologia e de Segurança da Informação. Reúne-se trimestralmente e é composto por quatro membros eleitos pelo CA para um mandato unificado de até dois anos, sendo permitida a reeleição. Contando, atualmente, com a participação de diretores e membros do Conselho de Administração, além das principais lideranças técnicas da LWSA.

É responsabilidade deste comitê a discussão e a proposição de projetos, iniciativas e demandas relacionadas ao gerenciamento de riscos sobre questões de ameaças tecnológicas e segurança da informação. Deve, também, analisar procedimentos para assegurar a conformidade com as leis, regulamentos internos, políticas e procedimentos aplicáveis à segurança da informação. Gere políticas e normas internas, visando padronizar procedimentos e orientações existentes em diferentes áreas para evitar riscos tecnológicos e resguardar a segurança da informação.

Promove, ainda, a estrutura de controles internos que permitem compreender os principais riscos decorrentes de fatores internos e externos, para assegurar que sejam identificados, avaliados, monitorados, controlados e testados de forma eficiente. Tem também como responsabilidade manter sistemas e rotinas de controles internos alinhados às melhores práticas de mercado, bem como revisões periódicas e atualizações para que eventuais deficiências sejam pronta e integralmente corrigidas.

Nome	Gênero	Função executiva ou não executiva	Independência
Rafael Abdo	Masculino	Coordenador do Comitê de Segurança da Informação	Não
Gilberto Mautner	Masculino	Membro do Comitê	Não
Gustavo Gomes Salviano	Masculino	Membro do Comitê	Não
Higor de Araújo Franco	Masculino	Membro do Comitê	Não



Diretoria

A Diretoria da Companhia será composta por no mínimo 05 (cinco) e no máximo 12 (doze) membros, acionistas ou não, residentes no País, eleitos pelo Conselho de Administração, autorizada a acumulação de mais de um cargo por qualquer Diretor.

Nossa Diretoria Executiva é composta atualmente por 1 Diretor Presidente; 4 Diretores de Unidade de Negócios; 1 Diretor Financeiro e de Relações com Investidores (cargos cumulados, conforme Estatuto Social); 1 Diretor de Gente e Gestão Corporativa e 1 Diretor de Tecnologia.

O mandato dos membros da Diretoria será unificado de 02 (dois) anos, podendo ser reeleitos e permanecer no exercício de seus cargos até a eleição e posse de seus sucessores. A Diretoria se reúne sempre que os negócios sociais exigirem, não sendo considerada um órgão colegiado.

O Conselho de Administração deverá indicar para a composição da Diretoria Estatutária profissionais que possuam a habilidade de harmonizar os interesses da Companhia, acionistas, gestores e colaboradores, tendo como base a legalidade e a ética.



Os candidatos a membro da Diretoria da Companhia deverão atender aos seguintes critérios:

- Engajamento e compromisso com os valores e a cultura da Companhia;
- Comprometimento com os termos previstos no Código de Ética, assim como nos demais códigos, políticas e regimentos a eles aplicáveis;
- Assumir adequadamente à função e responsabilidades advindas do cargo; e
- Habilidades para implementar as estratégias e atingir os objetivos da Companhia.

Os cargos de presidente do Conselho de Administração e Diretor Presidente ou principal executivo, não poderão ser acumulados na mesma pessoa.

Procedimento para Indicação

O Diretor Presidente deverá ser capacitado a liderar a gestão dos negócios da Companhia, observando as limitações de risco e as diretrizes definidas pelo Conselho de Administração. A proposta de reeleição dos membros da Diretoria deverá levar em consideração o seu desempenho durante o período, assim como a necessidade de adequação na composição da Diretoria, visando o alcance de objetivos da Companhia. Em fevereiro de 2025, foi realizada a nomeação do CEO da LWSA.

Remuneração da alta liderança

GRI 2-19, 2-20

A Companhia possui Política de Remuneração devidamente aprovada pelo Conselho de Administração. Este instrumento normativo visa estabelecer regras e diretrizes para a gestão de cargos e salários, ter critérios para as movimentações, definição das responsabilidades, procedimentos e prazos internos para garantir equidade interna, justiça salarial, atratividade, manutenção e retenção de talentos.

É aplicável aos membros do Conselho de Administração, diretores estatutários e não estatutários, integrantes do Conselho Fiscal (caso instalado) e do Comitê de Auditoria, e demais comitês de assessoramento, estatutários ou não estatutários.

Não há consultores externos e independentes envolvidos na determinação da remuneração da empresa. Os estudos e painéis são definidos pelo time de Remuneração e validados com VP/diretor de Pessoas, Cultura & ESG. As considerações de stakeholders (incluindo acionistas) relacionadas ao tema são debatidas em reuniões e registradas em ata.

Em caso de rescisão, os pagamentos seguem a legislação trabalhista vigente. Remunerações variáveis, de curto ou longo prazo, são pagas conforme regras de proporcionalidade e o tipo de rescisão. Estão submetidos à legislação previdenciária todos os executivos em regime CLT ou estatutários.

A política busca alinhar os interesses dos administradores aos dos acionistas, focando na sustentabilidade do negócio e na retenção de talentos, sendo composta pelos seguintes componentes:

- **Remuneração fixa:** Valor mensal pago em espécie, definido com base no cargo, competências e valores de mercado;
- **Remuneração variável:** Bônus ou prêmios atrelados ao cumprimento de metas anuais de curto prazo;
- **Participação nos lucros:** Parcela da remuneração variável vinculada diretamente aos resultados financeiros da companhia;
- **Benefícios:** Conjunto de compensações diretas ou indiretas destinadas garantir bem-estar e competitividade frente ao mercado;
- **Benefícios motivados pela cessação do exercício do cargo:** conforme elegibilidade e quando aplicável;
- **Remuneração baseada ou referenciada em ações:** Incentivos de longo prazo (ILP), como opções de compra de ações (Stock Options) ou ações restritas.

A remuneração global dos Administradores da LWSA deverá ser fixada por meio de Assembleia Geral, devendo o Conselho de Administração fixar as remunerações mensais de seus membros e dos membros da Diretoria.

No que tange às políticas de remuneração aplicadas aos membros do mais alto órgão de governança e aos altos executivos, incluindo bônus de atração ou pagamentos de incentivos ao recrutamento, o *Hiring Bônus* é aplicado apenas em contratações executivas. A negociação ocorre caso a caso, dependendo do desafio do candidato. É avaliado também o orçamento disponível e o retorno financeiro potencial.

Não temos a prática de devolução de bônus já recebidos. Mantemos o pagamento concedido, como estabelece a Política de Incentivos, que pode ser remuneração variável de curto e longo prazo e/ou incentivos-serviços variados. Conforme acordos definidos individualmente entre os executivos no board, o pagamento pode ocorrer de forma proporcional ou até mesmo, não ocorrer, de acordo com cada caso.

No que diz respeito a benefícios de aposentadoria, não contamos com plano de aposentadoria diferenciado (privado). Todos os colaboradores com contrato CLT ou estatutários seguem o regime e a legislação previdenciária vigentes.

Remuneração total anual

GRI 2-21, 2-4

	2023 [7]	2024	2025 [7]
Razão entre a maior remuneração individual e a mediana das remunerações individuais[1] [2] [3]	53,53[8]	51,30[8]	35,04
Razão entre a variação percentual da maior remuneração individual e a variação percentual da mediana das remunerações individuais[4] [5]	1,34	1,80	-2,57[9]

[1] Remuneração individual é a soma de todos os componentes da remuneração total anual por pessoa, incluindo salários, remunerações variáveis, bonificações, comissões, programas de participação nos resultados e programas de ações e opção de compra de ações.

[2] Mediana é o percentil 50 do conjunto de dados - remunerações individuais - ordenados.

[3] Racional de cálculo: maior remuneração individual dividida pela média das remunerações individuais.

[4] A variação percentual é obtida pela razão da remuneração individual entre um ano e o ano imediatamente anterior. Aplicável à maior remuneração individual e à mediana das remunerações individuais.

[5] Racional de cálculo: razão da variação percentual da maior remuneração individual dividida pela razão da variação percentual da mediana das remunerações individuais.

[7] A Companhia passou por variações estruturais decorrentes de M&A e incorporações entre os anos de 2023 e 2025.

[8] Como parte do nosso compromisso com a transparência e a melhoria contínua do reporte, promovemos uma atualização na série histórica dos indicadores de remuneração. Os valores referentes ao exercício de 2024 que foram divulgados na edição anterior foram revisados para refletir a base de dados consolidada do período, que na verdade se referem ao ano de 2023. Dito isso, os dados foram alterados: a proporção entre a maior remuneração e a mediana da organização passou de 51,30 (2024 revisado) para 35,04 (2025), movimento impulsionado por ajustes estruturais na alta liderança e pela valorização contínua do quadro de colaboradores, que registrou um incremento de 9,7% na remuneração mediana.

[9] No exercício de 2025, observamos uma evolução significativa nos indicadores de equidade salarial. A proporção de variação anual apresentou um índice de -2,57, reflexo de uma movimentação combinada: a redução estrutural de 25,04% na remuneração da alta liderança e o fortalecimento da política de valorização do quadro geral, que obteve um incremento mediano de 9,73%. Essa inversão positiva no indicador reforça o compromisso da organização com a redução de disparidades e a redistribuição mais equilibrada de valor entre os níveis funcionais.

Comitê de remuneração

A LWSA não conta com um Comitê de Remuneração Independente em sua estrutura. Entretanto, a Companhia possui um Comitê de Recursos Humanos, responsável, dentre outras atribuições, por auxiliar na discussão e elaboração das diretrizes de remuneração da Companhia. O Comitê de Recursos Humanos conta atualmente com 5 membros em sua composição, sendo destes, 1 Conselheiro Independente.

Participam do processo decisório sobre remuneração a Assembleia Geral, o Conselho de Administração e o Comitê de Recursos Humanos da Companhia. A remuneração global dos Administradores é fixada por meio de Assembleia Geral, devendo o Conselho de Administração fixar as remunerações mensais de seus membros e dos membros da Diretoria da Companhia, bem como dos membros do Comitê de Auditoria e demais comitês de assessoramento.

Além disso, o Conselho de Administração deve determinar a remuneração global dos membros da administração das empresas controladas direta ou indiretamente pela Companhia, devendo tal remuneração ser aprovada também em sede de Assembleia Geral ou Reunião de Sócios. Também cabe ao nosso Conselho de Administração, em conjunto com o Comitê de Recursos Humanos, determinar a alocação de cada parte da remuneração, dentre as quais:

- Remuneração fixa;
- Remuneração variável;
- Participação nos lucros;
- Benefícios;
- Benefícios motivados pela cessação do exercício do cargo; e
- Remuneração baseada ou referenciadas em ações, bem como estabelecer a remuneração dos membros dos Comitês de Assessoramento.

Seleção de executivos

A seleção de executivos busca candidatos com conhecimento e experiência nos setores de atuação. Os indicados devem ser profissionais altamente qualificados, com experiência relevante (profissional, técnica e acadêmica) e reputação ilibada, observando-se critérios de integridade (background check) na indicação.

As contratações de executivos com bônus de atração ou pagamentos de incentivos ao recrutamento são negociadas caso a caso, a partir de avaliação de orçamento disponível e do potencial retorno financeiro. A política de incentivo pode envolver remuneração variável de curto/longo prazos e/ou incentivos-serviços variados. Podendo ser proporcional ou conforme acordos definidos individualmente entre os executivos no board.

Diversidade na alta liderança

GRI 405-1

Temos, na LWSA, 39,8% dos cargos de liderança são ocupados por mulheres, o que contribui para o equilíbrio da média salarial. No momento, nossa Diretoria Estatutária não conta com a participação de mulheres na composição.

Em relação à diversidade, ainda não existem critérios específicos estabelecidos para a eleição de membros do Conselho de Administração.

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança, por gênero

Gênero	2024	%	2025	%
Homens	6	75,0	7	87,5
Mulheres	2	25,0	1	12,5
Total	8	100,0	8	100,0

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança, por faixa etária

Faixa etária	2024	%	2025	%
Abaixo de 30 anos	0	0,0	0	0,0
De 30 a 50 anos	2	25,0	3	37,5
Acima de 50 anos	6	75,0	5	62,5
Total	8	100,0	8	100,0

Ética e integridade

GRI 3-3 Tema material: Governança corporativa e conformidade
GRI 2-15, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 205-2, 205-3

A LWSA integra os seus compromissos para uma conduta empresarial responsável em suas estratégias organizacionais, políticas e procedimentos operacionais por meio da revisão e unificação de processos, após a consolidação do seu ecossistema. Em 2025, a Companhia revisou e atualizou todas as suas políticas e regimentos internos para garantir sinergia e diretrizes claras a serem seguidas por colaboradores e terceiros, sendo aplicáveis a todas as unidades de negócio.

Estes documentos são aplicáveis a todas as empresas da LWSA e norteiam nossa atuação, que é estruturada em pilares inegociáveis de compromissos políticos para garantia e proteção aos direitos humanos, respeito à livre associação, aos direitos das crianças e adolescentes, à diversidade, ao combate à corrupção e a qualquer forma de discriminação e preconceito. Temos a preocupação de manter em nossas políticas a plena garantia da responsabilidade social, inclusive em nossas unidades de negócio.

Estes compromissos estão baseados:

- Na Declaração Universal de Direitos Humanos: adotada pela Assembleia Geral das Nações Unidas em 1948, esta declaração estabelece os direitos fundamentais e universais de todos os seres humanos, incluindo direitos civis, políticos, econômicos, sociais e culturais.

- No Pacto Global da ONU: do qual somos signatários desde dezembro de 2021. Trata-se de uma iniciativa da ONU que engaja empresas a adotarem princípios universais em áreas como direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.

Dessa forma, nos comprometemos a integrar princípios universais em áreas como direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção em nossas estratégias e operações, para promover práticas comerciais responsáveis e sustentáveis.

Nossa cultura reforça esses compromissos através de regras claras de convivência e gestão. Estabelecemos que **assumimos a responsabilidade**, o que significa encarar desafios com seriedade e transparência, sem personificar culpas, mas com foco total na resolução. Adotamos o conceito de accountability como padrão: assumir a responsabilidade por ações e resultados, garantindo a prestação de contas e a integridade em todas as interações. Além disso, fomentamos um ambiente de segurança psicológica, onde 'todos têm voz' e a divergência respeitosa é incentivada para a evolução do negócio.

Para garantir que os compromissos de política para uma conduta empresarial responsável sejam incorporados em todas as atividades e relações de negócios, a LWSA estrutura a implementação de seus compromissos éticos de forma transversal, partindo da Alta Administração e permeando todos os níveis hierárquicos.



O Conselho de Administração detém a responsabilidade máxima, supervisionando a devida diligência e gerenciando riscos. Abaixo dele, o Comitê de Ética e Conduta atua como instância consultiva e investigativa, enquanto a diretoria e a área de Controles Internos e Compliance fomentam a cultura ética em todos os níveis, assessorando as áreas na identificação e monitoramento de riscos. Adicionalmente, todos os colaboradores são considerados responsáveis pela gestão e redução de riscos em suas respectivas atividades.
Para implementar e consolidar esses compromissos com e por meio de suas relações comerciais, a LWSA estende seus padrões éticos a toda a sua cadeia de valor. A implementação nas relações comerciais é garantida por processos de Due Diligence, onde realizamos rigorosas homologações de fornecedores e parceiros, assim como o onboarding de novos clientes, avaliando riscos reputacionais, práticas de direitos trabalhistas e conformidade ambiental.

Essa prática também é assegurada através de nossos contratos, que incluem cláusulas padrão com obrigatoriedades estritas sobre combate ao suborno, trabalho escravo e infantil e proteção de dados; e, ainda, pelo Código de Ética, que exige a adesão formal de fornecedores aos princípios de conduta da Companhia, estabelecendo o direito de auditoria e rescisão em caso de descumprimento.

As nossas políticas, aprovadas pelo Conselho de Administração, estão acessíveis aos colaboradores, clientes, fornecedores e parceiros. Passam por atualizações periódicas e, quando necessário, são realizados benchmarks ou contratadas empresas terceiras para nos orientarem nas melhores práticas.

Em relação aos treinamentos fornecidos para a implementação desses compromissos, a Companhia mantém um programa contínuo de educação corporativa para assegurar a sua eficácia. Todos os colaboradores e terceiros alocados passam por uma imersão obrigatória do Código de Ética e Conduta, com Treinamento de Integração (Onboarding) e Ciclos Anuais de Reciclagem. Adicionalmente, é aplicado o Treinamento de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo e Proliferação de Armas (PLD/FTP) especificamente para os colaboradores da vertical de financial services. Além disso, são realizados comunicados recorrentes que traduzem políticas complexas em diretrizes práticas para o dia a dia, fortalecendo a consciência sobre ética, integridade e direitos humanos.

Contamos com um Código de Ética e Conduta (leia mais no site **https://canal-confidencial.com.br/lwsa/**).



A LWSA conta com uma Política de Transações com Partes Relacionadas e Conflitos de Interesses. Esta Política visa estabelecer regras com a finalidade de assegurar que:

- As decisões envolvendo Transações com Partes Relacionadas e situações com potencial Conflitos de Interesses sejam tomadas tendo sempre em vista os interesses da Companhia e de suas Controladas, além de seus Acionistas;

- As decisões que possam conferir um benefício privado a qualquer de seus Administradores e/ou Colaboradores, familiares, entidades ou pessoas a eles relacionadas, sejam tomadas de forma transparente, com total lisura, sempre respeitando os melhores interesses da Companhia, observando às melhores práticas de Governança Corporativa.

Além disso, a Política busca criar comportamentos e condutas que atendam às exigências da legislação vigente, em especial ao dever de transparência, lealdade e idoneidade dos Administradores e dos Colaboradores, exigindo que os interesses da Companhia sempre se sobreponham aos interesses pessoais de seus tomadores de decisão.

Os administradores realizam uma declaração de conflito de interesses no momento da contratação, a qual é renovada anualmente. Assim, havendo uma situação de Conflito de Interesses, ainda que potencial, envolvendo um Administrador ou Colaborador da Companhia, cabe a ele prontamente reportar a situação ao Conselho de Administração e/ou aos demais Administradores e/ou ao Comitê de Ética, tornando-se impedido de prosseguir e mediar a transação em questão. Casos identificados como de potencial risco são encaminhados para decisão de alçada superior ou para o Comitê de Ética e Conduta.

A LWSA comunica de forma clara sua estrutura acionária. Conflitos de interesse envolvendo acionistas controladores são geridos com rigor, especialmente em transações com partes relacionadas. Nestes casos, seguimos os ritos de aprovação que priorizam o interesse social da Companhia, assegurando que tais transações ocorram em condições de mercado, conforme definido na legislação vigente e na Política da Companhia.

1

MG4 Participações Ltda.

- **Montante envolvido:** R$ 1.019.536,49
- **Saldo existente:** R$ 61.525.765,70
- **Relação:** A MG4 Participações Ltda. é uma sociedade que possui como sócios os Sr(a)s. Michel Gora, Ricardo Gora, Gilberto Mautner, Claudio Gora e Andrea Gora Cohen atuais acionistas controladores da nossa Companhia, que detém em conjunto participação correspondente a totalidade do capital social da MG4 Participações Ltda.
- **Objeto do contrato:** Locação do imóvel situado na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua Itapaiúna, nº 2.434, Vila Andrade, registrado no 11º Cartório de Registro de Imóveis de São Paulo, matrícula sob nº 265.814. O valor de R$1.019.536,49 corresponde ao valor mensal do aluguel, previsto no contrato (conforme repactuado em 01 de setembro de 2015, nos termos da cláusula 2.5.3 do aditamento), devidamente atualizado e ajustado pelo IGPM. O valor informado no campo "Saldo Existente" corresponde ao valor total de pagamento devido até o final da vigência do contrato (daqui a 10 anos), trazido a valor presente, calculado de acordo com o IFRS 16/CPC 06(R2).

2

WW Marques Intermediação De Negócios Ltda.

- **Montante envolvido:** R$ 89.794,32
- **Saldo existente:** R$ 3.588.013,82
- **Relação:** Willians Cristiano Marques, administrador da Tray Tecnologia em Ecommerce Ltda., empresa controlada pela Companhia.
- **Objeto:** Locação do imóvel situado na cidade de Marília, Estado de São Paulo, na Avenida Alcides Lajes Magalhães, nº 130, Sala 01, Bairro Jardim Acapulco, registrado no 1º Cartório de Registro de Imóveis de Marília, matrículas sob nsº 11.544 e 11.545. Em janeiro de 2022 foi celebrado um novo contrato de imóvel pela controlada Tray Tecnologia com aumento da área ocupada. O valor informado no campo "Saldo Existente" corresponde ao valor total de pagamento devido até o final da vigência do contrato, trazido a valor presente, calculado de acordo com o IFRS 16/CPC 06(R2).

Executivos, gestores e diretores têm o dever de diligência, prestando contas de suas atuações de modo claro, conciso, compreensível e tempestivo, assumindo integralmente as consequências de seus atos e omissões.

Todas as transações com partes relacionadas são reportadas trimestralmente em nossas demonstrações financeiras. A Política de Transações com Partes Relacionadas estabelece critérios de mercado e alçadas de aprovação específicas. Transações que ultrapassem os limites de materialidade definidos pela CVM são objeto de divulgação imediata via Comunicado ao Mercado ou Fato Relevante, detalhando a natureza da relação e os valores envolvidos.

A transparência é um pilar fundamental da LWSA. A Companhia comunica seus conflitos de interesse e transações relevantes aos stakeholders por meio do seu Formulário de Referência, das Notas Explicativas às demonstrações financeiras e de comunicados ao mercado, assegurando que o público externo tenha visibilidade sobre a integridade de nossa governança.

Todas as nossas políticas foram aprovadas pelo mais alto nível da Organização, conforme disponível em nosso portal de relacionamento com investidor:

https://ri.locaweb.com.br/outras-informacoes/estatuto-politicas-e-regimentos/.

Auditorias sobre padrões éticos

A aderência aos padrões éticos é monitorada por várias camadas de auditoria. A companhia conta com um Comitê de Auditoria que supervisiona sistemas de controles internos e o cumprimento de normas legais e regulatórias. São realizadas auditorias internas anuais (atualmente pela Magalhães Andrade) para garantir a adesão dos processos às políticas internas, e auditorias externas trimestrais focadas na integridade dos relatórios financeiros e aderência às normas contábeis. A atuação é suportada por padrões éticos, tais como o Código de Ética e Conduta e o Canal Interno para apuração de denúncias em casos de desvio de conduta e/ou descumprimento de políticas internas

Relação com o poder público e órgãos reguladores

GRI 2-28

Desde 2024, uma das empresas do nosso ecossistema, Pagcerto, recebeu autorização para operar como Instituição de Pagamento (IP) pelo Banco Central do Brasil, oferecendo o produto Conta Digital. Uma vez autorizada, surgiram novas exigências regulatórias e obrigações perante o Regulador. Ao longo do ano, muitos processos foram reestruturados, ferramentas adquiridas, novos fóruns de governança foram criados.

Possuímos uma área de Gestão de Riscos, Compliance e Controles Internos, que centraliza a governança e o suporte às questões relacionadas aos órgãos reguladores, mantendo uma posição de independência dentro da Companhia, garantindo a captura das normas aplicáveis à Instituição, divulgando e zelando pela sua aderência, identificando riscos, acompanhando eventuais não conformidades até a definitiva mitigação dos riscos. É responsável também pelo reporte nos fóruns executivos e da alta administração.

Como evidência da solidez de nossa governança e conformidade, a LWSA completou quatro anos consecutivos sem o recebimento de multas, advertências ou notificações de órgãos reguladores como a CVM e a B3. Mantemos estrita aderência às regras do Novo Mercado e à Lei das S.A., garantindo transparência e equidade nas informações prestadas ao mercado. Dessa forma, reportamos que o número total de casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos durante o período de relato foi igual a zero (0), o que reflete diretamente no total de zero (0) casos em que multas foram aplicadas. Nesse mesmo contexto, declaramos que a Companhia não sofreu sanções, advertências ou processos judiciais relacionados a práticas anticompetitivas.

A Companhia não possui participação com papel significativo em associações ou organizações de advocacy.

Código de Ética e Conduta

Nossa Companhia possui um Código de Ética e Conduta que serve como um direcionador do posicionamento sobre as questões mais frequentes, sem a pretensão de contemplar todas as práticas e princípios de conduta e integridade que esperamos. Esperamos que as relações no ambiente de trabalho sejam pautadas pela honestidade, respeito, colaboração e trabalho em equipe entre todos os colaboradores, independentemente do nível hierárquico.

O Código de Ética e Conduta está disponível no site:

https://ri.locaweb.com.br/outras-informacoes/estatuto-politicas-e-regimentos/.

Neste documento são abordados os seguintes tópicos: Princípios, Compromissos de Conduta, Gestão da Ética e Denúncia, Compromisso com o ESG, Relacionamentos, Segurança da Informação, Utilização de Recursos e Preservação do Patrimônio.

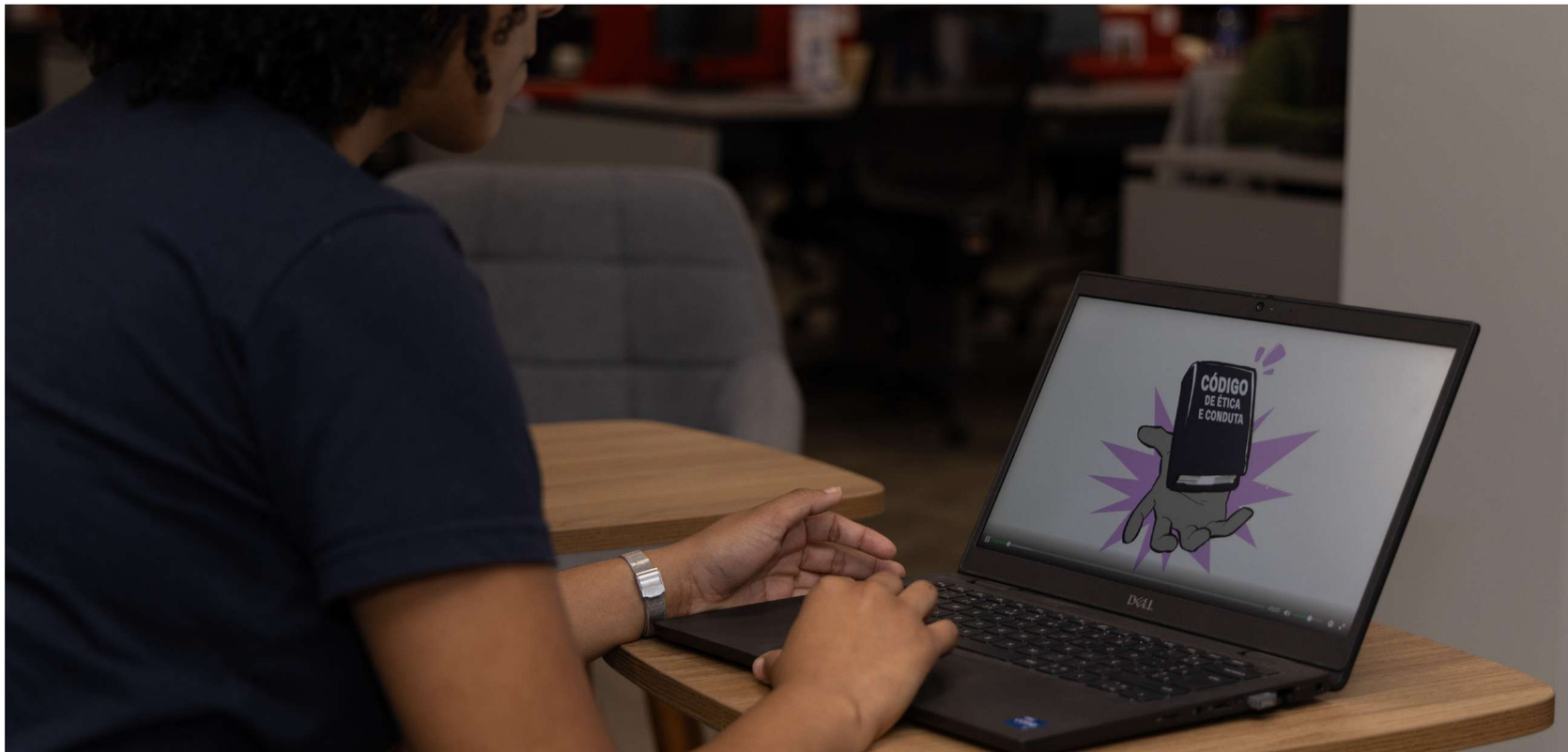
A LWSA mantém um programa contínuo de educação e disseminação da cultura ética, através de treinamentos periódicos com todos os colaboradores para reforçar as normas e princípios da Companhia.

O objetivo é garantir que as competências éticas sejam aprimoradas e que não restem dúvidas sobre a aplicação prática do Código. Novos colaboradores passam obrigatoriamente por uma integração (onboarding) sobre os pilares de Compliance, momento em que recebem um link contendo acesso ao Código para leitura e, posteriormente, realização de uma avaliação. A reciclagem anual também é obrigatória para assegurar a perenidade dos valores organizacionais.

Como forma de garantir aderência ao Programa, espera-se nesta avaliação a nota mínima de 80% de acerto nos resultados, para o colaborador ter sua validação de aceite confirmada. Para os parceiros de negócios das unidades e fornecedores, há uma cláusula padrão de aceite ao Código de Ética e Conduta do grupo em seus contratos.

No que diz respeito aos mecanismos disponíveis para busca de aconselhamento ético e legal, os principais canais são através da área de Gestão de Riscos, Compliance e Controles Internos, que centraliza a governança e oferece suporte técnico sobre normas aplicáveis e conformidade regulatória, zelando pela aderência às políticas internas. Além disso, atua orientando sobre as posturas aceitáveis e a aplicação correta do Código de Ética e Conduta na rotina da Companhia.

A LWSA não admite que as pessoas, ao zelarem pelo cumprimento do Código de Ética e Conduta, sofram qualquer tipo de retaliação, reprovação ou discriminação. Os colaboradores devem relatar ao Comitê de Ética e Conduta qualquer violação ou suspeita de violação ao Código.



Canais de denúncia

A LWSA mantém um Canal Confidencial externo e independente, disponível para todos os seus públicos. O mecanismo fundamenta-se na garantia de anonimato e sigilo absoluto, assegurando a não retaliação de denunciantes de boa-fé. Todas as manifestações passam por triagem e investigação técnica, sendo enviadas ao Comitê de Ética ou, em eventuais casos envolvendo a alta administração e temas contábeis, devem ser escalonados ao Comitê de Auditoria para supervisão independente.

O canal está disponível por meio de telefone (0800 591 3128) e do site específico

(http://canalconfidencial.com.br/lwsa/).

Na LWSA, respeitamos o seguinte fluxo de tratamento das denúncias:

1. Reporte ao Canal de Denúncia;
2. Análise externa da denúncia, com classificação do impacto do relato, em “baixo, médio ou alto”;
3. Investigação pela área de Compliance;
4. Instalação do Comitê de Ética e Conduta;
5. Análise da denúncia e tomada de decisão para possível gestão de consequências.

Toda denúncia é recepcionada e tratada confidencialmente pela empresa Aliant e direcionada através de uma ferramenta para a área de Compliance, que conduz a investigação e análise do caso. Todos os casos são submetidos ao Comitê de Ética para discussão e, se comprovada a prática de conduta inadequada, é definida a medida disciplinar: feedback informal ou formal, advertência ou desligamento simples ou por justa causa, a depender da gravidade do desvio de comportamento. A identificação do denunciante não é obrigatória. Não admitimos retaliações, reprovações ou discriminações a pessoas que zelam pelo cumprimento do nosso Código.

O Canal de Denúncia é divulgado aos colaboradores no momento da contratação e durante treinamentos de reciclagem sobre o Código de Ética e Conduta, nos quais se aplica uma avaliação, e que são reforçados em rodas de conversa sobre I&D, bem como nos comunicados da área de Compliance veiculados para toda Companhia. Também é citado em todos os contratos firmados pela LWSA.

As denúncias sobre fraudes, questões contábeis, fiscais ou que envolvam a alta administração são encaminhadas para um fluxo especial de atendimento, envolvendo CEO e/ou Conselho de Administração, a depender da posição do denunciado na Companhia. Tais casos deverão ter a sua análise conduzida pelo Comitê de Auditoria.

Em 2025, foram recebidas 53 denúncias, sendo que todas foram resolvidas no mesmo ano. Nenhuma dessas denúncias envolvia a alta administração ou questões relacionadas a fraudes financeiras ou contábeis.

Controle fiscal e transparência

Nossa atuação é marcada por rigorosas práticas de controle para garantir a conformidade fiscal e o estrito cumprimento de todas as obrigações tributárias, sejam elas principais ou acessórias, em todas as jurisdições de operação. A apuração e o recolhimento corretos dos tributos devidos são inegociáveis, refletindo nosso compromisso com a integridade e a legalidade.

A gestão tributária é pautada pelas melhores práticas do setor, baseada em revisões periódicas dos nossos posicionamentos fiscais e em análises técnicas aprofundadas. Buscamos a aplicação fiel das normas legais, mantendo uma transparência fiscal constante e fornecendo informações completas e precisas para uma gestão eficiente. Todos os detalhes sobre os tributos pagos pela Companhia são reportados em nossas Demonstrações Financeiras trimestrais. Internamente, nossas políticas asseguram que a conduta de cada funcionário esteja em total alinhamento com os princípios éticos e legais.

Gerenciamos os passivos fiscais com foco na correta aplicação da legislação, apoiados por escritórios especializados e sob monitoramento contínuo do Comitê de Auditoria, dada a complexidade do sistema tributário brasileiro. Mantemos sistemas e rotinas de controles internos atualizados, alinhados com as melhores práticas de mercado, e implementamos ações contínuas para corrigir deficiências sistêmicas e garantir a eficácia operacional dos processos.

Anualmente, passamos por uma auditoria externa e independente, que assegura a veracidade dos dados presentes nas demonstrações contábeis e financeiras, a precisão dos relatórios de gestão de riscos tributários e o reflexo contábil adequado.



Gestão de riscos

GRI 205-2

A área de Gestão de Riscos, Compliance e Controles Internos foi consolidada com o objetivo de aplicar uma nova metodologia de Gerenciamento de Riscos para todas as empresas da LWSA.

A nossa estrutura e a Política de Controles Internos estabelecem conceitos fundamentais para garantir os papéis e as responsabilidades das três linhas de defesa. Seguimos um modelo no qual todos os colaboradores são responsáveis pela gestão e redução dos riscos em seus processos, atuando como a 1ª linha; a área de Controles Internos atua como a 2ª linha; e a Auditoria exerce o papel de 3ª linha de defesa.

Nossa metodologia está alinhada ao framework de controles internos proposto pelo Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), considerado modelo e referência global. Estabelecemos um modelo de avaliação baseado em componentes e princípios com o objetivo de medir a eficácia dos nossos controles. Essas métricas avaliam os riscos identificados considerando o impacto potencial (financeiro, reputacional ou operacional), sua probabilidade e o risco inerente frente ao risco residual, o que remanesce após a aplicação dos controles.

O ciclo de vida da nossa gestão de riscos consiste na identificação, avaliação, mensuração, mitigação, controle e, como gestão contínua, no monitoramento e acompanhamento do risco. Para isso, são utilizados testes de controles, acompanhamento por indicadores e mapeamento de processos críticos, conforme planejamento aprovado pelo Comitê de Auditoria da Companhia, que também supervisiona os resultados desses trabalhos trimestralmente.

A área de Gestão de Riscos é responsável pela disseminação da cultura preventiva em todas as camadas da organização, o que se inicia com o treinamento no onboarding de todos os novos colaboradores e estende-se a todas as iniciativas da Companhia. Estes pilares reforçam o nosso compromisso em manter altos padrões de integridade e valores éticos, bem como o acompanhamento dos riscos inerentes, garantindo segurança e perenidade aos nossos negócios.

Para alcançar os objetivos no gerenciamento de riscos são consideradas quatro categorias:

- **Estratégicos:** metas gerais, alinhadas com sua missão.
- **Operações:** utilização eficaz e eficiente dos recursos.
- **Comunicação:** confiabilidade de relatórios.
- **Conformidade:** cumprimento de leis e regulamentos aplicáveis

Os quatro componentes para atingimento dos objetivos são:

- **Ambiente interno:** abrange a cultura; a influência sobre a consciência de riscos é a base para todos os outros componentes de gerenciamento de riscos corporativos. Influencia o desenho e funcionamento das atividades de controle, dos sistemas de informação e comunicação, bem como das atividades de monitoramento.
- **Fixação de objetivos:** são fixados no âmbito estratégico, estabelecendo uma base para os objetivos operacionais, de comunicação e cumprimento de normas. É uma precondição à identificação de evento, à avaliação e resposta ao risco.
- **Identificação de eventos:** são incidentes ou ocorrências originadas a partir de fontes internas ou externas que afetam a implementação da estratégia ou a realização de objetivos.
- **Avaliação de riscos:** envolve um processo dinâmico e interativo para identificar e avaliar a tolerância aos riscos que afetam a realização dos objetivos da Organização.

Avaliação de riscos

Os riscos identificados são classificados utilizando a matriz de riscos, de acordo com o grau de relevância envolvido. Para uma análise efetiva, faz-se importante considerar minimamente as seguintes dimensões de risco:

- **Liquidez:** honrar as obrigações financeiras.
- **Estratégico:** relacionado às diretrizes estratégicas da Organização.
- **Operacional:** falhas em processos, sistemas ou pessoas.
- **Compliance:** cumprimento de regulamentos e normas.
- **Financeiro:** impacto financeiro na empresa.
- **Reputação:** danos à imagem da empresa.
- **Segurança da informação:** proteção de dados e informações.
- **Resposta a risco:** As respostas incluem evitar, reduzir, compartilhar ou aceitar os riscos.

Ao considerar a própria resposta, a administração avalia o efeito sobre a probabilidade, o impacto, bem como custos e benefícios.

- **Atividades de controle:** ações que podem ter natureza preventiva ou detectiva e abrange uma série de atividades manuais e automáticas, como autorizações a aprovações, verificações, reconciliações e revisões de desempenho do negócio;
- **Informação e comunicação:** processo contínuo e interativo de proporcionar, compartilhar e obter as informações importantes e de qualidade originadas tanto de fontes internas quanto externas, para apoiar o funcionamento do controle interno; e
- **Atividades de monitoramento:** utiliza avaliações contínuas, independentes, para se certificar da presença e do funcionamento de cada um dos cinco componentes de controle interno.

As etapas da metodologia representam o ciclo existente na gestão de risco e controle interno, sendo:

- **Identificação:** identificar os riscos inerentes aos processos da Empresa;
- **Priorização:** avaliar a exposição dos riscos identificados e priorizar a atuação;
- **Resposta ao risco:** definir respostas para os riscos, de acordo com o apetite da Empresa;
- **Monitoramento:** monitorar continuamente o ambiente de controle; e
- **Reporte:** manter os diretores informados sobre os riscos e ambiente de controle.



Risco de corrupção

GRI 205-2

A Política de Integridade e Gestão de Consequências tem o objetivo de fortalecer os princípios de Ética, apoiar o Canal de Denúncias e definir padrões para gestão de consequências.

A Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, Combate ao Terrorismo e Proliferação de Armas define premissas mínimas para cada programa setorial, a exemplo de Conheça seu Cliente, Conheça seu Fornecedor, Conheça seu Parceiro e Conheça seu Colaborador.

A LWSA adota uma postura de tolerância zero contra qualquer ato de corrupção ou suborno, conforme detalhado na sua Política Corporativa de Prevenção à Corrupção elaborada no ano de 2025. A política estende-se a todas as empresas do ecossistema e parceiros de negócios, estando em total conformidade com a Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013). O monitoramento inclui controles rigorosos sobre doações, patrocínios, brindes e hospitalidades. A empresa também aplica a metodologia Know Your Supplier (KYS) para monitorar práticas de corrupção na cadeia de fornecedores e assegurar conformidade legal. Tais documentos estão disponíveis a todos os colaboradores, parceiros de negócio e fornecedores. Operamos com governança ativa através do Comitê de Auditoria e Riscos, que monitora indicadores de conformidade, além de programas contínuos de treinamentos de compliance e mapeamento preventivo de parceiros críticos.

Em relação à comunicação e capacitação específicas em políticas e procedimentos anticorrupção, a estratégia da LWSA em 2025 foi direcionada prioritariamente ao atendimento rigoroso de exigências regulatórias. Os treinamentos focaram nos colaboradores da vertical financeira, em estrito cumprimento à Circular BACEN nº 3.978/2020, que exige programas contínuos de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo (PLD/FTP) para este público.

Nesse contexto, 849 colaboradores internos (25,97% do quadro) receberam comunicações específicas sobre o tema, e 347 colaboradores (10,61%) foram treinados formalmente. O detalhamento quantitativo desses treinamentos encontra-se no capítulo de Anexos deste relatório.



Contencioso e reparação de impactos negativos

GRI 205-3

O time jurídico da LWSA possui alçada administrativa para reparação de danos legítimos sofridos pelos clientes, evitando assim a judicialização desnecessária.

Todas as demandas judiciais e extrajudiciais, sejam de clientes ou de terceiros, são monitoradas de forma contínua, permitindo a identificação de causas recorrentes, a implementação de ajustes sistêmicos, mudanças em produtos e processos, além do reparo de eventual dano.

O envolvimento dos stakeholders, que são os usuários-alvo dos mecanismos de queixas, na operação e melhoria desses canais ocorre através do judiciário e de órgãos administrativos. Adicionalmente, as notificações extrajudiciais são tratadas internamente mediante envio de e-mail ao jurídico ou abertura de requisição (pela recepção ou atendimento) no sistema jurídico (Benner).

Os processos judiciais e administrativos são recebidos, tratados e acompanhados pelo time jurídico interno da LWSA, que é conduzido por escritório externo especializado. Realizamos acordos para reparar o dano e reduzir o tempo de tramitação dos processos, quando em consenso entendemos ser este o melhor caminho.

Em todos os processos, há a realização de levantamento do ocorrido e análise técnica para eventual correção de erro. Os processos mais relevantes da Companhia são levados para a Diretoria, Vice-presidência e, eventualmente, para a Presidência. Processos, em sua maioria, são públicos.

Para identificação, entendimento e tratamento das queixas realizadas por nossos stakeholders, monitoramos os seguintes canais: telefone, Chat, WhatsApp e tickets. A identificação é feita através da volumetria, acompanhada em tempo real, como também análise qualitativa, sobre o que é atendido por nossos analistas.

A análise é feita via camada humana (coordenadores, times de qualidade e treinamento), como também através de GenAI, com a leitura dos atendimentos pela IA. São analisados: conteúdo dos atendimentos realizados, pesquisa de satisfação e todo o material gerado pelo nosso time de Qualidade, com o objetivo de promover o processo de melhoria contínua.

Para o devido tratamento e resolução das queixas, as demandas são atendidas pelo nosso time N1. Quando não solucionadas, são escalonadas para a nossa camada de N2. Desde o N1, o analista possui perfil/formação em TI, como também recebe treinamento interno, desde o inicial até treinamentos de evolução e reciclagem do conhecimento.

A eficácia dos nossos canais de atendimento é medida por KPIs, onde cruzamos a ótica interna, com a pesquisa de satisfação do atendimento medida em três pilares:
Solução: avalia a solução apresentada.
Velocidade: avalia o tempo que o cliente aguardou para ser atendido.
Relacionamento: avalia a postura do profissional que o atendeu

A principal metodologia empregada pelo nosso time de Atendimento, para promover melhoria contínua, é o PDCA, sigla em inglês que define o processo de gestão baseado nas seguintes ações: Planejar (Plan), Executar (Do), Checar (Check) e Agir (Act).

A LWSA não registrou, em 2025, nenhum caso confirmado de corrupção envolvendo empregados ou parceiros de negócio. Adicionalmente, declaramos que a Companhia não teve envolvimento em nenhuma situação de corrupção, tampouco possui investigações públicas em curso, ações judiciais ou casos encerrados relacionados a essa temática contra a Organização ou seus colaboradores.

Segurança da informação

GRI 3-3 Tema material: Segurança da informação, proteção e privacidade de dados

Temos uma grande preocupação com segurança da informação (SI), que faz parte do nosso negócio e do nosso DNA, sendo grande diferencial frente à concorrência. Investimos constantemente em processos e temos uma trajetória bem-sucedida nesse sentido.

Centralizamos na LWSA uma estrutura para a cibersegurança, visando padronizar medidas e processos para defesa cada vez mais eficaz do nosso ambiente tecnológico contra ataques e invasões. A iniciativa inclui a ampliação de estrutura e de time, visando uma observação rigorosa dos elementos de segurança. Nossa frente de atuação foca na robustez da arquitetura e do código, com especialistas dedicados a prevenir vulnerabilidades e mitigar riscos de segurança. Atuamos em muitas frentes, com profissionais especializados e dedicados à segurança da informação.

> Adotamos rígidos protocolos, e investimos em tecnologias para mantermos nossas operações no mais alto nível de segurança, visto que somos uma Organização alvo de ataques de hackers, pela nossa presença e natureza dos serviços prestados.

Entre os controles de segurança implementados, destacamos a criptografia e autenticação multifatorial (MFA), a segurança perimetral e o monitoramento constante no nosso parque tecnológico. Somos, além disso, certificados e auditados de forma independente, anualmente, de acordo com a norma ISAE 3402 Type II, aplicada ao data center. Este é um selo de padrão internacional que atesta a eficácia dos controles internos de segurança do data center e a qualidade em nossos processos internos, o que assegura a conformidade com os mais altos padrões internacionais de segurança da informação.

Os controles internos também garantem a disponibilidade de todos os serviços críticos e essenciais para a continuidade das nossas operações. Reconhecemos que interrupções tecnológicas possuem o potencial de afetar o fornecimento dos nossos serviços, variando conforme a criticidade do ativo impactado. Entre os principais riscos mapeados que podem comprometer a continuidade dos negócios, destacam-se: ataques cibernéticos, falhas de infraestrutura crítica, erros de configuração humana e falhas na cadeia de suprimentos. Para fazer frente a esses cenários, possuímos monitoramento contínuo: caso ocorra falha em algum equipamento, nosso time de observabilidade emite alertas imediatos, mobilizando as equipes de sustentação para atuar e restabelecer o ambiente no menor tempo possível.
Visando a continuidade dos negócios e a resiliência sistêmica, a Companhia adota estratégias de redundância tecnológica para mitigar o impacto de potenciais interrupções. A infraestrutura é projetada para assegurar que componentes críticos operem em alta disponibilidade, minimizando os efeitos de falhas isoladas e garantindo a estabilidade da operação.

Além do monitoramento avançado de *endpoints* para identificar e bloquear ações maliciosas, nossos times de infraestrutura realizam *backups* descentralizados e periódicos de todos os ambientes e produtos. Em paralelo, a proteção contra perdas e a rastreabilidade de todo o desenvolvimento são asseguradas pelo rígido controle de versionamento de código adotado por parte das equipes de engenharia. Complementarmente, realizamos testes periódicos em sistemas para assegurar e garantir os processos de recuperação.

Nossos produtos, serviços e relações comerciais que sustentam as operações tecnológicas são desenvolvidos, de forma alinhada às necessidades do cliente, levando em conta e integrando medidas de segurança robustas

Temos uma equipe dedicada a avaliar a segurança para cada potencial fornecedor SaaS antes da contratação. Tais análises são desenvolvidas e projetadas para assegurar que todas as nossas parcerias estejam alinhadas com altos padrões éticos, de privacidade e de segurança.

Cláusulas nos nossos contratos comerciais exigem adesão a padrões e requisitos técnicos de segurança e performance. Segue abaixo a estrutura do time de segurança:

- **Blue team:** Segurança defensiva, definição de controles e monitoramento de vulnerabilidades
- **SOC:** Centro de monitoramento de Segurança, Monitoramento contínuo e resposta a incidentes.
- **Red team:** Segurança defensiva, simulações de ataques para validação de controles.
- **Engenharia de segurança:** implementação de arquiteturas seguras e automação de segurança.
- **AppSec (Application Security):** revisão de código estático e dinâmico.
- **Governança de Segurança da Informação (GSI):** gestão de políticas e conformidade, com foco em riscos emergentes (MSCI: *Risk Management*).

A governança de segurança da informação é estruturada com base em comitês multidisciplinares, que têm a responsabilidade de tomar decisões estratégicas alinhadas às melhores práticas reconhecidas, como a ISO 27001 e o NIST.

A adoção de padrões abertos, como CIS Controls e OWASP, assegura a interoperabilidade dos sistemas e o cumprimento dos requisitos regulatórios. Além disso, mantemos canais formais para o reporte de preocupações relacionadas à segurança da informação.

O gerenciamento de identidades é um processo organizacional essencial para garantir que os colaboradores tenham acesso adequado aos recursos da LWSA. Todo este processo é realizado associando direitos de acesso diretamente às funções executadas na rotina dos colaboradores.

O processo de gestão de acessos possui controles que vão desde a etapa de solicitação, autorização, provisionamento, revogação e, principalmente, revisão periódica dos acessos aos recursos da Companhia. Seguimos o princípio da "necessidade de conhecer e necessidade de fazer", ou seja, os usuários devem acessar somente as informações e recursos necessários para realizar suas funções/atividades de trabalho. Além disso, mantemos processos periódicos de auditoria interna onde são avaliados os acessos e controles pertinentes ao negócio da companhia.

A LWSA adota uma estratégia de segurança baseada no modelo de defesa em profundidade, combinando a gestão de acessos, a manutenção preventiva e a conscientização contínua dos colaboradores com camadas técnicas que protegem desde o perímetro de rede até as aplicações e o dado final. Refletindo essa estrutura tecnológica, contamos com um conjunto robusto de ferramentas que garante a segurança da informação em todas as camadas operacionais. Utilizamos EDR (*Endpoint Detection and Response*) para monitoramento avançado de ameaças em endpoints e MDM (*Mobile Device Management*) para a gestão centralizada de dispositivos móveis, assegurando políticas de segurança e compliance. A proteção de dados em ambientes cloud é reforçada com a implementação do Casb (*Cloud Access Security Broker*), enquanto o controle contra vazamento de dados sensíveis é feito por meio do DLP (*Data Loss Prevention*).

As credenciais de acesso são armazenadas em cofres de senhas com criptografia robusta, e as aplicações web são protegidas contra ataques (como injeção SQL e XSS) por meio do WAF (*Web Application Firewall*). A estratégia de *Zero Trust Network* é aplicada por meio da microssegmentação, reduzindo a superfície de ataque. Além disso, a segurança em aplicações é assegurada por meio de testes estáticos (Sast) e dinâmicos (Dast), garantindo a detecção precoce de vulnerabilidades.

Certificações e Auditorias:

- **PCI DSS:** conformidade com segurança de dados de cartões.
- **ISAE 3402** (SOC Reports): auditoria de controles internos para o ambiente do Data Center.
- **MSCI:** *Data Security & Privacy* - avaliação da exposição a riscos cibernéticos.
- **SOC 2:** Conformidade dos Controles de Segurança
- Auditorias externas e independentes para validação dos controles de Segurança.



Rastreamento da eficácia e engajamento

Para avaliar o progresso da gestão de Segurança da Informação, a Companhia tem como meta principal a manutenção de zero incidentes críticos de segurança.

A eficácia dos controles é aferida através de auditorias periódicas baseadas nos principais frameworks de mercado (ISO 27001, NIST, CIS Controls e OWASP), além de testes de invasão (pentests) e varreduras periódicas de vulnerabilidade. Os aprendizados gerados definem planos de ação contínuos, sendo todo o processo embasado pelo engajamento de stakeholders por meio de feedbacks de clientes, auditorias independentes e deliberações mensais do Comitê de Segurança da Informação. Além disso, realizamos a educação contínua de nossos colaboradores sobre segurança digital para gerenciar impactos positivos.

Programas e boas práticas complementares:

- Autenticação Multifator (MFA).
- Monitoramento contínuo (SIEM/SOC).
- Backup e testes de restore.
- Criptografia de dados em trânsito e repouso.
- Programa de Bug Bounty: Recompensas por vulnerabilidades reportadas de forma ética.
- Gestão de vulnerabilidades: Priorização e correção com base em frameworks (CVSS, SSVC).
- Indicadores de incidentes de privacidade (GRI 418-1).

Adicionalmente, a LWSA conta com uma política interna corporativa de Gestão de Incidentes formalizada e um plano de respostas a incidentes de segurança da informação. Este plano detalha os cenários de ameaças, incluindo a classificação dos incidentes com base em sua severidade, causa e impacto. Além disso, abrange todas as fases do ciclo de vida de um incidente, desde a identificação e o reporte inicial até as atividades de pós-incidente.

Periodicamente, são conduzidas auditorias internas de segurança da informação. Tais auditorias são conduzidas por equipe específica, que avalia a conformidade das operações com nossas políticas internas e padrões de segurança estabelecidos. Além disso, a Companhia é auditada de forma anual, conduzida por empresa independente, contribuindo diretamente para a segurança da informação bem como a conformidade com regulamentações externas.



Privacidade de dados

A proteção de dados é tratada com a mesma prioridade da segurança da informação. Nossa Política de Privacidade possui natureza informativa e normativa, estabelecendo as regras para o tratamento de dados em todo o ecossistema. Ela está devidamente publicada no site da LWSA e inclui o Contrato de Tratamento de Dados, integralmente alinhado à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). O documento detalha as práticas de coleta, uso, armazenamento e compartilhamento, incluindo medidas robustas de criptografia e controle de acesso.

Em 2025, a LWSA consolidou sua governança através da Centralização das Políticas de Privacidade e Cookies, garantindo que todas as unidades de negócio e novas aquisições estejam aderentes às diretrizes publicadas em https://lwsa.tech/politicas/. O escopo abrange todo o ciclo de vida dos dados pessoais e identificadores eletrônicos, detalhando com transparência:

Categorias de Dados Coletados

A coleta varia conforme a interação do titular com nossas unidades de negócio:

- Dados Cadastrais e Demográficos: Nome, e-mail, telefone, CPF/CNPJ, endereço e dados de faturamento (essenciais para a execução do contrato).
- Dados Comportamentais e de Navegação: Endereço IP, tipo de navegador, páginas visitadas, tempo de permanência e interações (coletados via cookies para melhoria de performance e experiência).
- Dados de Localização: Localização aproximada derivada do endereço IP.
- Dados de Candidatos: Informações curriculares e histórico profissional para processos seletivos.

Bases Legais e Gestão de Consentimento

Seguindo rigorosamente a LGPD, utilizamos diferentes fundamentos jurídicos:

- Execução de Contrato e Obrigação Legal: Base para a maioria dos dados cadastrais e financeiros, dispensando o consentimento (Art. 7º da LGPD) para viabilizar os serviços.
- Opt-in (Consentimento Explícito): Utilizado para finalidades que extrapolam o serviço contratado, como comunicações de marketing de terceiros e cookies não essenciais.
- Opt-out (Direito de Oposição): Garantimos mecanismos claros para descadastramento de publicidade segmentada e gestão de preferências de cookies via banner.

Pilares de Segurança e Direitos

- Direitos dos Titulares: Canais diretos e processos estabelecidos para o exercício de direitos (acesso, correção e exclusão).
- Padrões de Segurança: Reforçados pela revisão da Política de Segurança da Informação em 2025/2026, incluindo criptografia de ponta, controles de acesso rígidos e monitoramento 24/7.

Privacidade de crianças e adolescentes

A LWSA oferece soluções de tecnologia e serviços focados predominantemente no público empreendedor e corporativo. Nesse contexto, conforme estabelecido em nossos Termos de Uso e Política de Privacidade centralizada, nossos serviços são destinados exclusivamente a pessoas maiores de 18 anos ou legalmente emancipadas. Em estrita conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e com as orientações da Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD), garantimos que qualquer eventual tratamento de dados de menores de idade — quando estritamente necessário para o cumprimento de obrigações legais ou para a garantia da segurança — seja realizado visando sempre o melhor interesse do menor e mediante a aplicação de salvaguardas técnicas e administrativas rigorosas.

Evolução da Governança (Programa 3.0)

Com o início do Programa de Privacidade 3.0 em agosto de 2025, a Companhia estruturou uma nova fase de Governança para servir de alicerce ao futuro módulo de Gestão de Consentimento (planejado para 2026/2027). Este projeto realizará uma revisão técnica profunda em todas as unidades de negócio, garantindo que os fluxos de opt-in e opt-out operem de forma perfeitamente sincronizada, transparente e padronizada.

Além disso, a manutenção de um DPO (*Data Protection Officer*) Centralizado e o uso de ferramentas de monitoramento proativo asseguram que o escopo dessas políticas seja efetivamente aplicado em todos os pontos de contato com o cliente (websites, plataformas e aplicações), mitigando lacunas de conformidade entre as marcas do ecossistema.

Além da Política de Privacidade e Cookies, o compromisso se estende pela Política de Segurança da Informação, Política de Privacidade para Candidato a Vagas de Emprego, Política Antispam, e Termos de Uso e Contratos de Serviços.

Integração com o Programa de Privacidade 3.0

Como prioridade para o ciclo de 2026, o Programa estabeleceu o Módulo de Mapeamento de Dados e DPIA dentro do seu Framework de Privacidade. Este módulo visa:

- Inventariar e atualizar: revisar continuamente os mapeamentos de dados de todas as unidades de negócio.
- Sistematizar: institucionalizar o fluxo de DPIA como etapa obrigatória no ciclo de desenvolvimento de novos produtos e parcerias, consolidando a cultura de Privacy by Design.
- Monitorar: criar um repositório centralizado de avaliações de impacto para garantir a rastreabilidade e a conformidade contínua perante a Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Dessa forma, a LWSA encerra 2025 com a base de governança plenamente estabelecida para que, em 2026, a realização de DPIAs ocorra de forma escalável, automatizada e padronizada em todo o ecossistema.

Governança de privacidade de dados

A estrutura de governança de privacidade foi fortalecida em 2025 com a contratação de um especialista interno de privacidade e a criação do Time de Privacidade e Proteção de Dados (P&PD). Este time atua como o núcleo operacional e estratégico do programa, realizando a interface direta com o Encarregado de Dados (DPO) externo e garantindo a execução das diretrizes em todo o ecossistema.

A estrutura atual de responsabilidade é composta por:
- Time de P&PD Interno: Responsável pela gestão do Programa de Privacidade 3.0, avaliações de maturidade e interface entre as unidades de negócio e o DPO.
- DPO Externo: Atua no suporte jurídico especializado, apoio em incidentes complexos e validação legal.
- Diretoria Jurídica: Órgão executivo supervisor que assegura a conformidade das operações e o alinhamento com a estratégia da companhia.

Regularmente, conduzimos análises para identificar vulnerabilidades e mitigar riscos de privacidade. A LWSA possui um histórico consistente de aplicação de Avaliações de Impacto à Proteção de Dados (DPIAs) em projetos estratégicos, com marcos significativos desde as fases de implementação da LGPD em 2022. Com a reestruturação das equipes internas e o reforço da nossa estrutura de governança em agosto de 2025, impulsionada pela criação do Time de P&PD, aprimoramos ainda mais nossas diretrizes.

Atualmente, as DPIAs são conduzidas rigorosamente para todos os projetos que envolvam o tratamento de dados pessoais em larga escala ou dados classificados como sensíveis, visando a identificação precoce de riscos e a implementação assertiva de medidas mitigadoras (controles técnicos e administrativos).

Reforçando essa estrutura, a LWSA mantém o Núcleo e o Fórum de Privacidade e Proteção de Dados (P&PD), instâncias colegiadas que reúnem lideranças estratégicas para deliberar sobre riscos e diretrizes de privacidade de forma transversal a todas as unidades de negócio. A atuação conjunta desses fóruns mitiga o impacto da falta de documentação e formalização. Com o início da fase de governança do Programa de Privacidade 3.0, o Núcleo assegura a padronização documental e o registro de operações (RoPA) em todo o ecossistema LWSA.

A companhia assegura os direitos dos titulares de dados previstos na LGPD através de canais de comunicação estabelecidos, sendo o principal deles o e-mail oficial privacidade@locaweb.com.br. A profissionalização do canal oficial, consolidado como ponto focal único e suportado por um módulo de Direitos dos Titulares, garante transparência e conformidade legal no atendimento às solicitações. Atualmente, a LWSA processa as requisições recebidas (com predominância de pedidos de exclusão de dados) buscando o cumprimento integral dos prazos legais.

Em 2025, como parte do Programa de Privacidade 3.0, iniciamos a aplicação do primeiro módulo do nosso Framework de Privacidade, que consiste em uma avaliação detalhada de maturidade em todo o ecossistema LWSA. Esse diagnóstico permitiu identificar o nível de conformidade de cada unidade e estabelecer planos de ação específicos para elevar o padrão de proteção de dados da companhia. Essa abordagem baseada em dados e na melhoria contínua fortalece nossa resiliência contra riscos operacionais e reputacionais, garantindo uma governança de privacidade robusta e auditável.

No Framework de Privacidade, foi incluído um módulo específico dedicado à reestruturação e otimização dos fluxos de direitos dos titulares. Este projeto visa:

- Padronização: Unificar os processos de atendimento em todas as unidades de negócio do ecossistema, garantindo a mesma experiência e eficiência para qualquer cliente do Grupo;
- Otimização: Revisar os fluxos internos para garantir respostas ainda mais ágeis e precisas;
- Governança: Centralizar o monitoramento desses pedidos sob a supervisão do Time de P&PD (Privacidade e Proteção de Dados).

Embora o canal de e-mail já opere como ponto de contato unificado, o fortalecimento e a padronização definitiva desses fluxos internos são prioridades estratégicas mapeadas para o ciclo atual, visando elevar o nível de conformidade e transparência para com os titulares.

Nesse mesmo sentido, a LWSA pauta sua coleta de dados pelo princípio da necessidade, limitando-se ao estritamente necessário para a prestação dos serviços contratados, cumprimento de obrigações legais e legítimo interesse devidamente avaliado.

Reconhecendo a complexidade da gestão do ciclo de vida dos dados em um ecossistema diverso, o Programa de Privacidade 3.0 estabeleceu como prioridade estratégica para o ciclo atual o desenvolvimento do módulo de Retenção e Exclusão de Dados. Para garantir a adequada deleção e anonimização, este projeto, integrado ao Framework de Privacidade do Grupo, prevê:

- Tabelas de Temporalidade Unificadas: Definição de prazos de retenção padronizados para todas as unidades de negócio, respeitando as especificidades regulatórias de cada setor de atuação.
- Política de Retenção e Exclusão: Elaboração de uma diretriz corporativa clara sobre o descarte seguro de informações após o término da finalidade ou do prazo legal.
- Governança de Dados: Implementação de controles para assegurar que a minimização e a retenção seletiva sejam aplicadas de forma consistente em todas as plataformas do Grupo.

Com essas iniciativas, a LWSA visa evoluir de um modelo de minimização baseado em políticas contratuais para um modelo de governança de dados auditável e centralizado.

Uso interno e compartilhamento de dados com terceiros

Internamente, os dados coletados são utilizados para garantir a excelência na prestação dos serviços contratados, englobando suporte ao cliente, faturamento, prevenção a fraudes, melhoria da experiência nas plataformas e cumprimento de obrigações legais ou regulatórias. O acesso a essas informações é estritamente restrito a colaboradores autorizados, conforme a necessidade de suas funções e as diretrizes da Política de Segurança da Informação da Companhia.

A companhia mantém o compromisso de transparência absoluta sobre o compartilhamento de dados com terceiros, baseando tais operações estritamente nas bases legais previstas pela LGPD (como execução de contrato, legítimo interesse ou consentimento, conforme o caso), e declara publicamente que não comercializa (não vende) dados pessoais. Os titulares são informados sobre essas categorias de compartilhamento através das Políticas de Privacidade e Cookies do Grupo.

O compartilhamento de dados pessoais com prestadores de serviços terceirizados e empresas da LWSA ocorre exclusivamente nas seguintes circunstâncias:

- Prestação de serviços e fornecedores: compartilhamento com parceiros essenciais para a operação (ex: gateways de pagamento, serviços de nuvem/hospedagem, ferramentas de CRM e logística).
- Entre empresas do ecossistema LWSA: para fins de gestão administrativa e sinergia de atendimento, sempre respeitando as finalidades informadas ao titular.
- Cumprimento de obrigação legal ou ordem judicial: quando requisitado por autoridades competentes ou para o exercício regular de direitos em processos judiciais ou administrativos.
- Operações societárias (M&A): em casos de fusões, aquisições, incorporações ou venda de ativos, em que os dados podem ser transferidos como parte do patrimônio do negócio, garantindo-se a continuidade da transparência e a manutenção dos direitos dos titulares conforme a Política de Privacidade original.

Dessa forma, sempre que houver compartilhamento de dados com terceiros, os titulares terão confirmação do processamento desses dados, garantindo total transparência e conformidade com as normas de proteção de dados pessoais.

Para garantir a segurança desse processo, o Programa de Privacidade abrange também todo o seu ecossistema de fornecedores e parceiros de negócio, com uma governança jurídica em processo de unificação. Em 2025, o avanço do Módulo de Gestão de Terceiros (Programa 3.0) focou na transição do modelo contratual para o modelo de auditoria técnica:

- Segurança Jurídica Unificada: a companhia está em processo de centralização da operação do departamento jurídico, para garantir que 100% dos contratos com terceiros possuam cláusulas de proteção de dados (DPAs) padronizadas e aderentes à LGPD. Processo a ser concluído em 2026.
- Evolução da Homologação Técnica: No ciclo de 2025, o Time de P&PD concluiu o desenvolvimento do Questionário Unificado de Due Diligence de Privacidade e Segurança. Este instrumento visa auditar tecnicamente os controles dos fornecedores antes da contratação.
- Integração Operacional em Curso: Enquanto as unidades de negócio aplicam atualmente fluxos individualizados de verificação, a holding trabalha na integração deste questionário ao processo de compras global. O objetivo é unificar o fluxo de homologação entre Privacidade, Segurança (GSI) e Suprimentos, garantindo um critério de entrada homogêneo para todo o ecossistema.



Visando a evolução contínua dessa frente, o Programa de Privacidade 3.0 estabeleceu para o ciclo de 2026 o desenvolvimento do módulo de Gestão de Terceiros, que terá como entregas principais:

- Padronização de Requisitos: Definição de requisitos mínimos de privacidade que todos os terceiros devem cumprir para serem autorizados a processar dados em nome do Grupo.
- Governança de Consentimento: Refinamento dos mecanismos de coleta de consentimento nos casos em que o compartilhamento de dados possua finalidades secundárias (como marketing ou parcerias), garantindo que a escolha do usuário seja respeitada e auditável em todo o ecossistema.

Em relação à implementação e publicidade segmentada, as práticas de privacidade em 2025 seguiram as diretrizes de transparência da companhia, com os seguintes marcos:

- Mecanismos de Controle: Atualmente, a publicidade segmentada é gerenciada através de banners de cookies para controle de preferências e links de descadastramento (opt-out) em comunicações de e-mail marketing, garantindo o respeito às escolhas do usuário.

- Roadmap de Evolução (Módulo de Gestão de Consentimento): Conforme previsto para o ciclo de 2026/2027, a execução deste módulo dentro do Framework de Privacidade realizará a revisão técnica de todos os fluxos de coleta de consentimento nas unidades de negócio, visando otimizar e padronizar a governança sobre dados utilizados em campanhas de marketing e publicidade.

Atualmente, a LWSA garante a conformidade nessas relações através de cláusulas contratuais rigorosas (DPAs) e do suporte consultivo do Time de P&PD, preparando o terreno para a automação e padronização desses fluxos no próximo ano.

Como parte da estratégia de escalabilidade e capilaridade do tema para o ciclo de 2026, o Time de P&PD planeja o lançamento de uma Campanha de Embaixadores de Privacidade, que visa formar pontos de contato em diferentes áreas de negócio para disseminar a cultura de proteção de dados de forma orgânica em todas as unidades de negócio.



Uso de dados para fins secundários e identificação única

A LWSA utiliza a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) como regulamento jurisdicional primário para definição e tratamento de dados pessoais. Complementarmente, a governança da Companhia busca alinhamento com as melhores práticas internacionais, utilizando o *General Data Protection Regulation (GDPR)* europeu como referência, especialmente nos conceitos de *Privacy by Design.*

Em total alinhamento com essas diretrizes e com as regras operacionais de compartilhamento, reportamos que o número de usuários únicos cujas informações foram utilizadas, compartilhadas ou vendidas para fins secundários (como publicidade de terceiros não relacionada ao serviço contratado) no período de relato foi igual a zero (0).

Para garantir a precisão contábil das nossas métricas (assegurando a contagem de indivíduos únicos e não apenas de múltiplas contas), a Companhia adota como método o uso de identificadores únicos (Master UID, como CPF ou CNPJ). Essa chave primária perpassa os diferentes serviços contratados em uma mesma unidade de negócio, evitando a duplicidade de contagem. Como passo de evolução técnica desse processo, a execução do módulo de Mapeamento de Dados do Programa de Privacidade 3.0 (prevista para o ciclo de 2026) descreve e elenca todas as categorias de dados pessoais e dados pessoais sensíveis tratados em um produto ou serviço específico.

Publicidade segmentada e gestão de consentimento

As políticas de privacidade do ecossistema LWSA possuem natureza informativa e normativa, estabelecendo diretrizes claras para o tratamento de dados. O escopo dessas políticas abrange desde a coleta de dados cadastrais até o uso de identificadores eletrônicos (cookies) voltados à personalização da experiência e ações de marketing, conforme detalhado em nossa Política de Privacidade e Cookies centralizada.

Em 2025, a implementação das nossas práticas de privacidade voltadas à publicidade segmentada seguiu rigorosas diretrizes de transparência da Companhia. Para garantir o respeito absoluto às escolhas dos usuários, oferecemos mecanismos de controle diretos, gerenciando a publicidade através de banners de cookies para configuração de preferências e disponibilizando links de descadastramento (opt-out) em todas as comunicações de e-mail marketing.

Como parte do nosso roadmap de evolução contínua, prevemos para o ciclo de 2026 a execução do Módulo de Gestão de Consentimento, que é totalmente integrado ao nosso Framework de Privacidade. Este módulo promoverá a revisão técnica de todos os fluxos de coleta de consentimento nas unidades de negócio, com o objetivo de otimizar e padronizar a governança sobre os dados utilizados em campanhas de marketing e publicidade, refinando os mecanismos de coleta para finalidades secundárias em todo o ecossistema.



Treinamentos de colaboradores voltados à LGPD

Atualmente o treinamento de LGPD, possui aplicabilidade obrigatória para todos os novos colaboradores da LWSA e empresas do grupo, durante seu período de onboarding. O treinamento abrange os principais pontos da LGPD, incluindo mas não se limitando a:

- Objetivos da lei;
- Conceitos;
- Princípios;
- Bases legais;
- Direito dos titulares;
- Função na gestão de tratamento de dados pessoais;
- Sanções;
- Boas práticas de Segurança da Informação.

Da mesma forma, temos nos capacitado de forma antecipada em relação à Inteligência Artificial, com treinamentos não somente para o Jurídico, mas para a Companhia como um todo, abordando a regulamentação, legislações emergentes e o uso ético da IA.

Atualmente realizamos um treinamento de Segurança da Informação aplicado no onboarding para novos colaboradores e anualmente, abordando os seguintes temas:

- Classificação da Informação
- Privacidade de Dados
- Boas Práticas de Senha, Mesa Limpa, Uso de e-mail Corporativo e Inteligência Artificial
- Engenharia Social
- O que fazer em caso de incidentes.



Gestão de Incidentes

GRI 418-1

Além dessas medidas preventivas, educacionais e de governança, a LWSA possui equipe exclusiva e dedicada ao processo de Gestão de Incidentes, atuando 24/7. Este risco potencial é ativamente mitigado pela forte integração entre o Time de Privacidade (P&PD) e o time de Segurança (SOC). A Companhia tem implementado sistemas avançados de detecção de ameaças que monitoram o ambiente via departamento de SOC (Security Operations Center) para detectar sinais de atividades suspeitas. Esses fluxos operacionais de resposta rápida a incidentes atuam em conjunto com a adoção da metodologia de Privacy by Design na criação de novos produtos. Em caso de violações, a equipe age rapidamente para conter, erradicar a ameaça e iniciar o processo de resposta devida. A Companhia atua de forma ágil e efetiva para se adequar internamente às leis de proteção de dados, cumprindo com as exigências legais de notificação às autoridades reguladoras e às partes afetadas em tempo hábil, o que é crucial para minimizar danos à reputação.

A mitigação de vazamentos potenciais é reforçada pela forte integração entre o Time de Privacidade (P&PD) e a equipe de Tecnologia e Infraestrutura, assegurando protocolos rigorosos de resposta a incidentes e adotando a metodologia de Privacy by Design na criação de novos produtos e sistemas.

Neste contexto, reportamos que a Companhia não registrou queixas comprovadas relativas a violações da privacidade de clientes no período. Além disso, não foram identificados vazamentos, furtos ou perdas de dados de clientes, e não houve nenhuma ocorrência de penalidade relacionada a essas questões. Não tivemos também ocorrência de penalidade, tampouco registro de prejuízos monetários decorrentes de processos judiciais relacionados à privacidade de nossos usuários.

Certificações e frameworks de segurança

A LWSA reconhece que as certificações desempenham um papel crucial na garantia da qualidade e conformidade em sua atuação. Por isso, cada empresa do grupo é responsável por manter suas certificações ativas, adaptando-as de acordo com seus respectivos negócios e setores de atuação, além de renová-las regularmente para assegurar a total conformidade com as normas e regulamentações aplicáveis. O time de Governança de SI monitora e testa esses controles, sendo o principal ponto de contato para auditorias externas e responsável por assegurar a conformidade com normas e regulamentações.

Como já mencionado, atualmente a LWSA possui certificação ISAE 3402 (SOC1 Type II) para o ambiente de Data Center e PCI-DSS para as operações que envolvem dados de cartão, renovadas seguindo periodicidade anual e realizadas por auditorias independentes. Além disso, os controles, processos e diretrizes de segurança da informação são implementados com base em diversos frameworks de segurança altamente conhecidos, podendo destacar a ISO 27001/02, NIST e CIS, AWS Security Pilar.



Inovação

GRI 3-3 Tema material: Inovação e tecnologia

Na LWSA, estamos construindo um ecossistema cada vez mais conectado, colaborativo e preparado para escalar inovação. A modernização de nossa base tecnológica é essencial para suportar o crescimento do ecossistema.

- Migração Estratégica: Concluímos a transição para o sistema SAP S/4 Hana, um projeto que aumentou a confiabilidade de nossos dados financeiros. Processos críticos, como rotinas de backup que antes levavam 7 horas, agora são executados em apenas 10 minutos.

- Democratização de Canais: Consolidamos a LWSA como o elo vital entre o varejo brasileiro e os grandes marketplaces mundiais. Através de parcerias com players como TikTok Shop e Amazon, permitimos que pequenos empreendedores superem barreiras técnicas e integrem seus estoques a novos canais de venda em apenas um dia.

Nosso desenvolvimento de Inteligência Artificial foge de modelos genéricos para focar em dores reais: ajudar o cliente a vender mais.

Ao oferecer ferramentas que integram estoques a marketplaces em um clique ou aceleram a criação de lojas virtuais, a IA da LWSA cumpre um papel social relevante. Ela fomenta a economia ao permitir que pequenos empreendedores superem barreiras técnicas complexas e tenham acesso rápido a canais de venda robustos.

Inteligência artificial

Na LWSA, a inovação é o motor para a construção de algo perene. Nossos avanços consistentes em Inteligência Artificial em 2025 focaram em duas frentes primordiais: o aumento da eficiência e produtividade operacional interna e o desenvolvimento de produtos que geram eficiência direta para os nossos clientes. Entendemos que estamos caminhando para um futuro agêntico, onde os agentes de IA não conseguem operar sem uma base de dados estruturada e contextualizada. É exatamente neste ponto que reside o nosso grande diferencial competitivo: possuímos uma infraestrutura robusta de operações, processos e dados já orquestrada e simplificada para o cliente final. Essa posição vantajada nos permite criar soluções integradas que fogem de modelos genéricos para focar em dores reais: ajudar o cliente a vender mais e com menos fricção.

Nossa aposta em Inteligência Artificial Generativa (GenAI) ganhou escala e profundidade em 2025. Aplicamos para acelerar a rotina do lojista, implementando automações inteligentes que criam listagens de produtos e geram textos otimizados para SEO (Search Engine Optimization) automaticamente. Isso reduz o tempo operacional, eleva a barra da experiência do usuário e aumenta a relevância orgânica das lojas de nossos clientes nos mecanismos de busca. Olhando para dentro de casa, realizamos uma capacitação em massa: mais de 60% dos nossos colaboradores foram treinados em tecnologias de GenAI, garantindo que nossas equipes estejam preparadas para liderar essa nova fronteira de produtividade.

Para sustentar esse avanço tecnológico, utilizamos nosso Chapter de Engenharia de Software como o motor dessa transformação. Ele cria o espaço para fomentar a troca de ideias entre especialistas de diferentes unidades de negócio, promovendo boas práticas e reúso de soluções. Assim, é possível promover inovação e gerar ganhos de escala, velocidade e padronização entre as unidades da LWSA, resultando em um ecossistema mais coeso. O foco é em Inteligência Artificial, buscando uso seguro, eficiente e competitivo para aumentar a produtividade e a qualidade. Essa estratégia de Chapters não se restringe apenas à tecnologia; ela atua como um mecanismo transversal de gestão do conhecimento. Através deles, criamos modelos integrados que potencializam a sinergia e o aprendizado compartilhado, garantindo que as melhores práticas de 'foco no cliente' sejam disseminadas uniformemente por todas as unidades de negócio, independentemente da marca de origem.

Pesquisa, desenvolvimento e inovação (PDI)

O foco do nosso trabalho de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PDI) é duplo: atender às demandas do mercado por maior eficiência operacional e redução de custos, e simultaneamente impulsionar uma economia mais sustentável. Isso se concretiza através de soluções que minimizam o impacto ambiental tanto das nossas operações quanto das de nossos clientes.

Construímos, ao longo dos anos, um ambiente de inovação responsável e sustentável. Nossa jornada começou com a adesão à Lei 11.196/2005 (Lei do Bem), um programa governamental que concede benefícios fiscais significativos a empresas que investem em projetos de PDI. A participação neste Programa não apenas incentiva o investimento em PDI, mas também contribui para o aprimoramento técnico e profissional de nossa equipe, reforçando o pilar social do ESG.



Confira algumas das tecnologias e práticas desenvolvidas:

- **Transformação de dados em decisão:** o Bling lançou ferramenta que oferece uma visão completa e integrada das operações para empresas, com dados atualizados continuamente e painéis interativos, sem a necessidade de usar ferramentas externas.

- **IA para a experiência do cliente:** a Octadesk lançou o WOZ, que fornece respostas rápidas e contextualizadas, além de melhorar a compreensão do cenário do cliente. Empresas podem escolher o tom de voz adequado para cada interação, humanizando a experiência de atendimento.

- **Computação em nuvem:** o uso de serviços de hospedagem e computação em nuvem, como os oferecidos pela Locaweb, permite que as empresas reduzam a necessidade de manter grandes data centers próprios, que são intensivos em energia. A centralização em data centers mais eficientes pode resultar em uma menor pegada de carbono.

- **Eficiência energética nos data centers:** a Locaweb possui data centers com infraestrutura que busca maximizar a eficiência energética, reduzindo o consumo de energia e, consequentemente, as emissões de CO_2 associadas.

- **Soluções de e-commerce e marketplace:** empresas sob o guarda-chuva da LWSA, como a Tray, oferecem plataformas de e-commerce que otimizam o processo de venda e logística, potencialmente reduzindo desperdícios e melhorando a eficiência operacional, o que pode contribuir para práticas de negócio mais sustentáveis.

- **Logística inteligente:** Melhor Envio, parte do ecossistema LWSA, fornece soluções que podem otimizar a logística de entrega, reduzindo distâncias percorridas e, por consequência, as emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE).

Tecnologia para a Longevidade e Resiliência das PMEs

Em linha com o nosso compromisso de promover o empreendedorismo e fortalecer a resiliência das Pequenas e Médias Empresas (PMEs) no Brasil, o Bling lançou em 2025 a solução "Meu Negócio". O desenvolvimento da ferramenta foi motivado por um desafio latente no mercado: 38% das micro e pequenas empresas encerram suas atividades antes de completar cinco anos, tendo a ineficiência na gestão como um dos principais fatores. Em contrapartida, levantamentos internos demonstram que empresas que adotam sistemas de gestão (ERPs) apresentam uma taxa de sobrevida significativamente maior após 60 meses.

Para democratizar o acesso à inteligência de dados e mitigar a mortalidade dos pequenos negócios, o "Meu Negócio" atua como um *dashboard* inteligente e totalmente integrado. A funcionalidade permite facilitar a gestão de empreendedores que operam em múltiplos canais (lojas físicas, *e-commerce* e *marketplaces*).

Acreditamos que a digitalização em um ambiente único e integrado é um fator preponderante para a eficiência e a longevidade dos negócios. Com essa inovação, a LWSA reforça o seu papel de suporte tecnológico para acompanhar o crescimento acelerado de pequenos e médios lojistas, fornecendo o controle necessário para tomadas de decisão fundamentais e estratégicas.



Relacionamento com stakeholders

Mapa de stakeholders

GRI 2-29

Prezamos e buscamos aprimorar sempre nosso relacionamento com todos os nossos públicos de interesse. Priorizamos o relacionamento transparente, ético e proativo com todos os nossos stakeholders:

- Pessoas colaboradoras: nosso contato é constante e pensado para todas as etapas da jornada do colaborador, sempre com foco em desenvolvimento e integração. Promovemos o alinhamento e a escuta através de avaliações de performance e pesquisas internas contínuas. Mais do que contar com canais oficiais de comunicação consolidados, nós valorizamos o engajamento na prática, realizando rituais recorrentes de conexão e troca que fortalecem a nossa cultura e transparência no dia a dia.
- Fornecedores e parceiros: recebem atenção especial dos times de Compras, Contratos e Jurídico, para garantir clareza nos valores e serviços contratados.
- Clientes: possuímos diversos canais de contato, SAC e ferramentas para dúvidas. Avaliamos a satisfação dos clientes por meio do Net Promoter Score (NPS). Incentivamos que todas as unidades participem da certificação Reclame Aqui.
- Mídia: disponibilizamos em nosso site uma área para contato com o time de Relações Públicas, além de mantermos contato frequente com veículos de comunicação mapeados na nossa estratégia.
- Comunidade e ONGs: nossa sede está situada ao lado da comunidade da Peinha, em São Paulo, e mantemos relacionamento ativo com seus líderes, por meio de um grupo no WhatsApp, encontros presenciais, apoio em eventos, e reuniões recorrentes organizadas pelo time de ESG.



Investidores

A Diretoria de Relações com Investidores (RI) da LWSA é responsável pela nossa interlocução direta com o mercado. O engajamento com esses stakeholders tem como principal propósito assegurar a negociabilidade das ações da Companhia, a manutenção de um diálogo contínuo, transparente e consistente, contribuindo para o fortalecimento da credibilidade e da confiança do mercado.

Esse processo de engajamento também tem como objetivo a geração de valor para o acionista, ao promover maior visibilidade, previsibilidade e qualidade da informação disponibilizada ao mercado, fatores que contribuem para a adequada precificação das ações e para a valorização de longo prazo. Adicionalmente, o relacionamento contínuo com acionistas e investidores permite à Companhia captar percepções do mercado em relação à sua estratégia e negócios. Esses dados são avaliados internamente e considerados para o aprimoramento da comunicação, da tomada de decisão e, quando aplicável, da condução estratégica da Companhia.

No âmbito desta área, adotamos uma abordagem estruturada em que esses stakeholders são identificados e classificados com base em seu papel, nível de influência e grau de interação:

- Acionistas Pessoas Físicas e Pessoas Jurídicas: atuais e potenciais investidores que adquirem ações da Companhia no mercado, com o objetivo de obter retorno financeiro. O engajamento com esse público ocorre por meio da divulgação regular de informações ao mercado, eventos corporativos e canais de comunicação institucionais, assegurando transparência, equidade de acesso à informação e alinhamento às melhores práticas de governança corporativa.

- Sell Side: incluem as instituições financeiras que acompanham a Companhia e realizam estudos aprofundados sobre estratégia, desempenho operacional e perspectivas, com o objetivo de elaborar relatórios, recomendações e projeções. O relacionamento com esse grupo é pautado pela disponibilização de informações públicas, reuniões e apresentações, respeitando rigorosamente as regras de divulgação de informações relevantes e o tratamento equitativo entre os participantes do mercado.

- Buy Side: englobam fundos de investimento, gestoras de recursos e investidores institucionais que analisam de forma detalhada a Companhia, com foco na alocação de capital e na geração de retorno financeiro para seus cotistas e clientes. O engajamento com esse público ocorre principalmente por meio de reuniões periódicas, conferências e apresentações institucionais, sempre observando os princípios de transparência, consistência das informações divulgadas e conformidade regulatória.

A relação e o diálogo com nossos acionistas começam pelo site de RI, onde reunimos todas as informações regulamentares e complementares da LWSA. Trimestralmente, divulgamos nossos resultados financeiros. No dia seguinte à publicação, realizamos o call de resultados, em que a Diretoria de RI explica o desempenho do período e esclarece dúvidas de investidores.

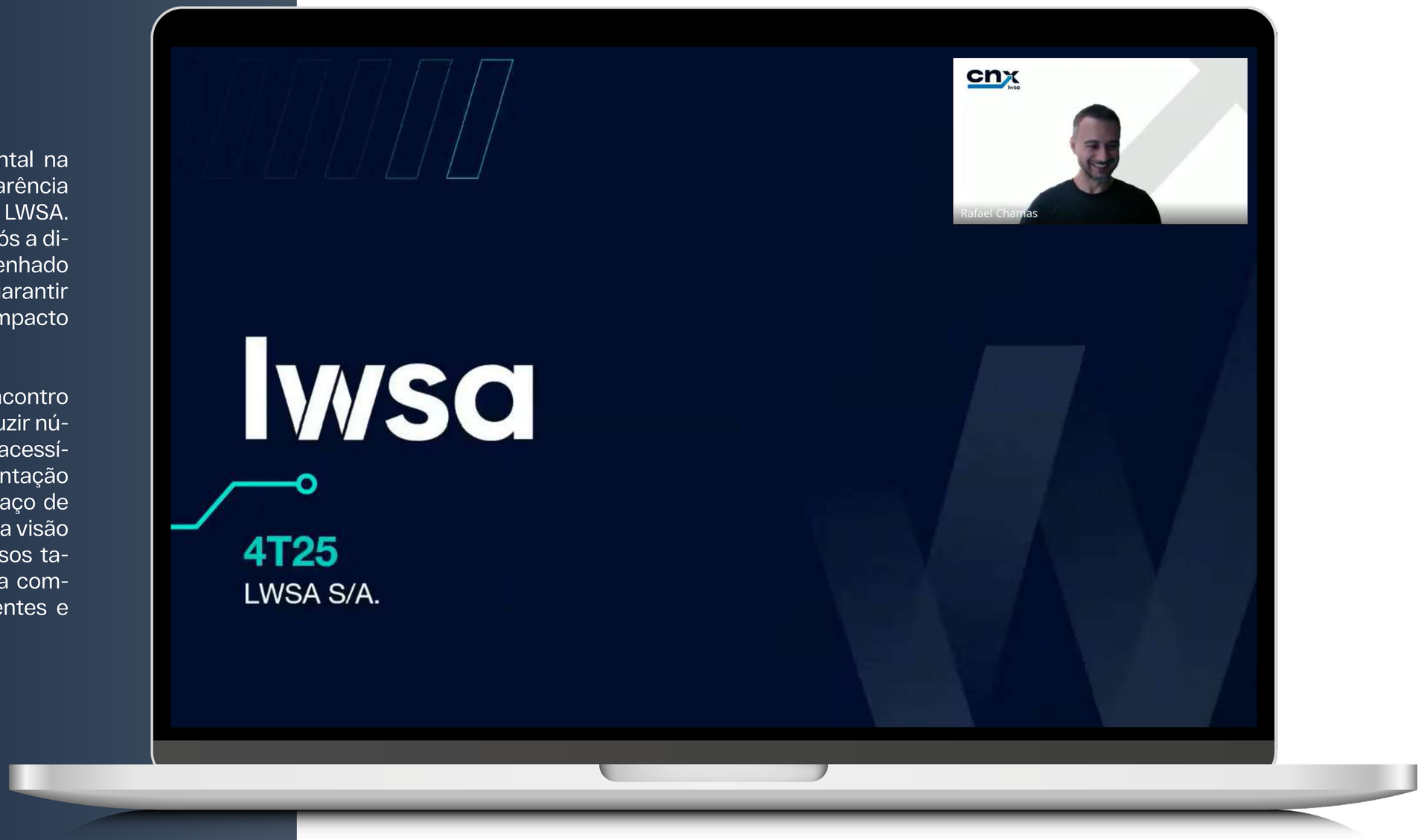
A área de RI realiza encontros periódicos com stakeholders do mercado (analistas e investidores institucionais) para apresentar a evolução da estratégia, discutir desempenho e captar percepções. A Companhia também participa de eventos e conferências do mercado de capitais para ampliar o alcance da comunicação e reforçar suas mensagens estratégicas.



Conexão LWSA

Em 2025, demos um passo fundamental na evolução da nossa cultura de transparência com a implementação do Conexão LWSA. Este ritual trimestral, realizado logo após a divulgação oficial de resultados, foi desenhado para democratizar a informação e garantir que cada colaborador compreenda o impacto de sua atuação no ecossistema.

Realizado de forma 100% online, o encontro reúne o CEO e o Diretor de RI para traduzir números financeiros em uma linguagem acessível e prática. Mais do que uma apresentação de dados, o Conexão LWSA é um espaço de diálogo leve e direto que fortalece nossa visão coletiva e assegura que todos os nossos talentos sigam alinhados à estratégia da companhia, buscando resultados consistentes e duradouros.



Gestão de pessoas

GRI 2-7, 2-8, 3-3 tema material Jornada do Colaborador

O ano de 2025 marcou o segundo ano da reestruturação estratégica da diretoria de Pessoas, Cultura e ESG. Essa iniciativa foi motivada pela adoção de uma visão de ecossistema, buscando maior integração e eficiência. O foco principal dessa reestruturação foi o desenvolvimento de uma abordagem mais direcionada e integrada para toda a jornada do colaborador dentro da LWSA.

A transformação resultou em ganhos significativos de eficiência. A otimização da estrutura de RH, juntamente com a seniorização estratégica da diretoria e dos especialistas, permitiu que a equipe aumentasse a qualidade e a profundidade técnica. Isso foi alcançado através da utilização de tecnologia para automação de processos, eliminando tarefas manuais repetitivas e reduzindo os riscos de erro.

Em 2025, a LWSA contou com 3.383 colaboradores distribuídos em diversas regiões do Brasil, nos modelos presencial, remoto e híbrido. Em relação à distribuição regional, a concentração de *headcount* na Região Sudeste reflete a localização da sede administrativa e das principais unidades operacionais da companhia. As demais regiões apresentam ocupação proporcional às filiais. Já a composição de gênero observada é influenciada pelas características do setor de atuação da empresa e pelas políticas vigentes de diversidade e inclusão, que buscam a equidade em todos os níveis e regiões.

A LWSA demandou 23 profissionais terceirizados fixos na Sede para atividades de *Facilities:* 11 em limpeza e conservação, 11 em vigilância patrimonial e 1 jardineiro. O número de trabalhadores é constante por serem atividades fixas e rotineiras.

Jornada e desenvolvimento de talentos

Gestão de talentos

Na LWSA, a gestão de talentos é encarada como um pilar estratégico para a sustentabilidade e o crescimento do nosso ecossistema. Quando pensamos na jornada do colaborador, olhamos atentamente para cada uma das etapas de contato dos nossos funcionários com a companhia. O foco principal está na atração e retenção de talentos e desenvolvimento deste nosso público interno, visando alcançar os melhores resultados para a organização, com as melhores pessoas, os melhores profissionais, fortalecendo o nosso negócio.

Para isso, a LWSA implementa políticas e práticas de gestão de talentos que incentivam o desenvolvimento contínuo e a retenção, criando um ambiente de trabalho que seja, ao mesmo tempo, atrativo, engajador e promotor do crescimento profissional.

Nossa estratégia de pipeline de talentos foca na identificação antecipada de posições e perfis críticos para garantir a continuidade operacional e a evolução da liderança. Direcionamos intencionalmente talentos mapeados para experiências de desenvolvimento e projetos estratégicos. Isso aumenta o repertório, a visibilidade e a visão sistêmica desses profissionais, acelerando o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais cruciais para o futuro da Companhia.

Quando não há sucessão imediata, focamos na identificação proativa de talentos internos de alto potencial. Estruturamos planos de ação e jornadas de preparação para garantir sua prontidão técnica e comportamental, permitindo que assumam novas responsabilidades a médio prazo. Isso reforça nossa marca empregadora e promove mobilidade e reconhecimento interno.

Atração e Retenção

Para fortalecer a atração e a retenção de talentos, implementamos estratégias de remuneração e de benefícios sustentáveis e consistentes com a estratégia do negócio, e também programas de reconhecimento atrelados ao desenvolvimento profissional. De forma contínua, realizamos análises detalhadas para identificar os principais fatores que motivam a saída de colaboradores, utilizando ferramentas como entrevistas de desligamento e dashboards para o monitoramento de indicadores-chave.

Como resultado desse monitoramento em 2025, destacamos:

- Análise de Turnover e Attrition: A flutuação é explicada pelos índices acumulados de Turnover (32,01%) e Attrition (34,86%). Observou-se um pico de desligamentos em maio/25 (3,67%) e junho/25 (3,58%), que contribuiu para a redução do quadro no segundo semestre.

- Contexto Operacional: As oscilações mensais não decorreram de eventos sistêmicos atípicos, mas sim do fluxo natural de substituições e ajustes de estrutura frente ao orçamento aprovado.

- Estabilidade Recente: No último trimestre (out/25 a dez/25), o headcount apresentou maior estabilidade, com variações mínimas, apesar de uma queda mais acentuada no Turnover em dezembro (2,26%), indicando uma retenção maior no fechamento do ano.

Na LWSA, o risco de rotatividade é tratado estrategicamente como um indicador monitorado e antecipado. Durante os ciclos de avaliação de performance, as lideranças respondem ao Farol de Retenção, uma ferramenta projetada para mensurar o Risco de Perda e o Impacto da Perda de cada profissional. Essa prática permite que o time de Recursos Humanos e a Diretoria mapeiem preventivamente as áreas críticas, viabilizando ações de retenção personalizadas, como ajustes salariais, proposição de novos desafios ou movimentações internas.

Adicionalmente, o risco de perda de capital humano é mitigado por meio da garantia de continuidade. Durante a avaliação de performance, os líderes indicam potenciais sucessores para posições-chave. Ao focar no desenvolvimento desse pipeline interno, a Companhia assegura a transição ágil de lideranças, reduzindo custos com contratações externas e otimizando o tempo de integração (onboarding).

Compreendemos, ainda, que oferecer perspectivas claras de crescimento é uma das maneiras mais eficazes de prevenir o desgaste e reter nossos talentos. Por esse motivo, após os momentos oficiais de devolutiva (feedback) das avaliações, acompanhamos rigorosamente o registro dos Planos de Desenvolvimento Individual (PDIs) em nossa plataforma. Essa etapa é essencial para conectarmos as aspirações de carreira de cada colaborador às necessidades e aos objetivos estratégicos do nosso ecossistema.



Marca empregadora

Na LWSA, investimos na marca empregadora através de ações internas focadas na retenção, engajamento e desenvolvimento contínuo de talentos. Externamente, divulgamos nossos valores e cultura, promovendo um ambiente de trabalho colaborativo e inclusivo, onde o crescimento individual é incentivado, independentemente das diferenças.

Atraímos novos talentos através de recrutamento transparente e inclusivo em diversas plataformas digitais, parcerias com instituições de ensino e eventos presenciais. Internamente, utilizamos o programa de indicações e bonificação para atrair talentos qualificados e diversificados.

Realizamos análises regulares do mercado de trabalho e das tendências de recrutamento para ajustar as estratégias de atração e retenção de talentos, alinhando-as com as melhores práticas de mercado e em conformidade com os objetivos e com a visão corporativa do negócio.

Na contratação de talentos, mapeamos as necessidades futuras, definindo competências e habilidades cruciais para o sucesso do negócio. Estabelecemos parcerias estratégicas com instituições educacionais e organizações relevantes para desenvolver novos pools de talentos, incluindo estágios, projetos de pesquisa conjunta, participação em eventos acadêmicos e profissionais, entre outras iniciativas.

Por meio de ações estratégicas, demonstramos o nosso compromisso de reduzir a rotatividade, minimizar a perda de capital intelectual e humano e reforçar nossa capacidade de atrair talentos, promovendo e incentivando um ambiente de trabalho inclusivo e em sintonia com os valores da Companhia.

No âmbito da estratégia de marca empregadora para o ciclo 2025–2026, a companhia passou a realizar o monitoramento contínuo das avaliações na plataforma Glassdoor, respondendo ativamente aos comentários publicados nas 12 páginas que representam as empresas do ecossistema LWSA. A iniciativa reforça o compromisso com transparência, escuta ativa e gestão da reputação como empregadora.

Além de contribuir para o fortalecimento da percepção externa da companhia, o acompanhamento das avaliações gera insights relevantes sobre a experiência dos colaboradores. Esses aprendizados são consolidados e compartilhados com áreas estratégicas, apoiando a identificação de oportunidades de melhoria e o desenvolvimento de ações voltadas à evolução contínua da jornada do colaborador.

Em 2025, a companhia registrou avaliação média de 3,6 no Glassdoor, com 65% de recomendação por colaboradores e ex-colaboradores. Esses indicadores são monitorados regularmente como parte das métricas de acompanhamento da agenda de marca empregadora e experiência do colaborador. Como parte das iniciativas estruturantes dessa agenda, a LWSA também iniciou a revitalização das páginas de carreiras de todas as suas unidades. O projeto tem como objetivo fortalecer a comunicação da cultura organizacional e dar maior visibilidade ao Employee Value Proposition (EVP) do ecossistema, contribuindo para ampliar a atratividade da companhia e estimular a geração orgânica de candidatos qualificados.

Monitorar, responder e agir com base nos feedbacks é uma forma de mostrar que estamos ouvindo. E mais do que isso, que nos importamos em construir um ambiente cada vez mais alinhado às expectativas das pessoas. Essa é uma estratégia de retenção, reputação e atração de talentos, que busca fortalecer nossa cultura e posicionar a LWSA como referência no mercado.





Avaliações de desempenho e processos de feedback

O processo de Gestão de Performance na companhia, incluindo Avaliação de Performance, feedbacks de devolutiva das avaliações e construção e acompanhamento de PDI (Plano de Desenvolvimento Individual), envolve várias etapas que ajudam a alinhar os objetivos dos colaboradores com os da organização, nortear as tomadas de decisão e promover o desenvolvimento contínuo dos colaboradores.

Durante o processo, são definidos objetivos claros e mensuráveis para cada funcionário, alinhados aos objetivos estratégicos da empresa, proporcionando uma base sólida para a Avaliação de Performance. De forma estruturada, o processo é composto por etapas que alinham os objetivos individuais aos estratégicos da Organização, orientam as tomadas de decisão e promovem o desenvolvimento contínuo dos colaboradores. Ao longo do processo, são definidos objetivos claros e mensuráveis para cada colaborador, alinhados aos objetivos estratégicos da Empresa, proporcionando uma base sólida para a Avaliação do Performance. A metodologia permite padronizar a régua de avaliação em todo o ecossistema, garantindo isonomia na comparação de talentos.

Além disso, este processo, realizado anualmente para todos os colaboradores, tem como objetivo avaliar o seu desenvolvimento com base nas competências necessárias, de acordo com a complexidade de cada cargo, para garantir o sucesso da LWSA.

Para dar suporte a essa jornada, investimos em uma comunicação interna mais centralizada, trabalhando para que nossos diferentes canais divulguem nossos processos de desenvolvimento organizacional e nossa estratégia, proporcionando a cada colaborador a oportunidade de compreender melhor a LWSA e o seu papel dentro dela. Promovemos uma cultura de feedback e diálogo aberto, incentivando nossos colaboradores a expressarem suas preocupações e sugestões para melhorar o ambiente de trabalho. Estimulamos a prática recorrente de conversas de desenvolvimento e os momentos de devolutiva oficial para avaliar o ciclo como um todo.

Para garantir a qualidade e a efetividade dessas etapas, os líderes são capacitados para conduzir estas avaliações de forma justa, objetiva e construtiva. Após a conclusão das avaliações, passam por treinamentos focados em fornecerem feedbacks de alta qualidade e orientações precisas para impulsionar o desenvolvimento de cada colaborador.

Os resultados foram imediatos: em 2025 atingimos 97% de enquadramento dos colaboradores na política de meritocracia. Destacamos, ainda, uma redução de 26% nos chamados 'casos críticos' (desalinhamentos acentuados entre entrega e remuneração), que caíram de 249 para 185 casos, evidenciando um ambiente cada vez mais meritocrático e transparente.

Programas de estágio e trainee

O Programa de Estágio da companhia atua como uma alavanca de aceleração para estudantes de graduação, tanto de bacharelado quanto de tecnólogos. Com ciclos de inscrição semestrais, o programa propõe uma jornada de 12 meses focada em transformar o potencial acadêmico em potência profissional, alimentando o pipeline de talentos de nível júnior da LWSA.

A estrutura pedagógica de 2025 foi dividida em dois grandes pilares de desenvolvimento. No primeiro semestre, o foco recaiu sobre a inovação; os estagiários foram organizados em nove grupos multidisciplinares para solucionar desafios reais propostos pelas lideranças. Esse processo foi suportado por sete workshops técnicos, culminando na apresentação dos projetos para uma banca avaliadora composta por gestores e coordenadores da companhia.

Já no segundo semestre de 2025, a jornada priorizou o refinamento comportamental. Foram realizados quatro workshops de soft skills baseados nas competências universais da LWSA, garantindo que os estagiários tivessem o suporte necessário para o início de suas carreiras. Além desses conteúdos, os estagiários também contaram com rodas de conversa e talks de negócios e carreira, com profissionais mais experientes da Companhia. Ao final do período, 27 estagiários foram efetivados, consolidando o programa como uma porta de entrada de talentos para a organização.

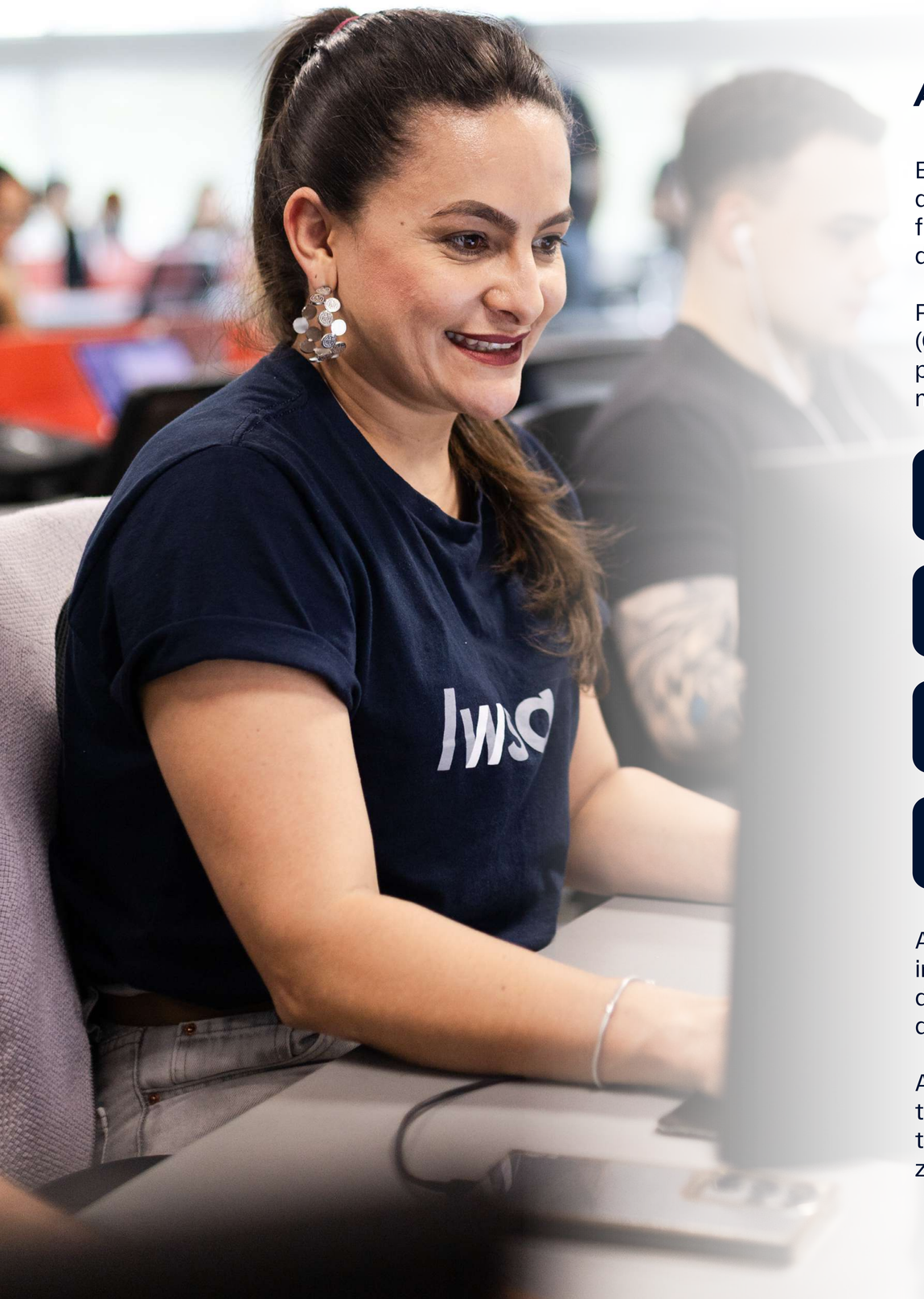
O time de Talent Acquisition tem concentrado esforços em analisar as edições anteriores do programa, identificar oportunidades de melhoria e mapear áreas com maior potencial de absorção de estagiários, considerando possibilidades reais de carreira e efetivação. Além disso, há um foco relevante na construção de uma jornada do candidato mais simples, ágil e humanizada, visando fortalecer a percepção da marca empregadora e aumentar a atratividade do programa.

Desenvolvendo talentos desde 2014, o Programa Trainee da LWSA é destinado a profissionais com até dois anos de formação em cursos de graduação. Além de oxigenar o ecossistema com novos talentos, o objetivo do programa é desenvolver habilidades de alta performance e prepará-los para posições de grande relevância na Companhia. Ao longo de sete edições, o programa já contratou mais de 60 profissionais em diferentes unidades de negócio.

A cada nova edição, com duração de 18 meses, os trainees passam por uma trilha de desenvolvimento intensiva para potencializar suas habilidades e realizar projetos de alto impacto estratégico para a Organização.

Em 2025, foi focado na finalização do ciclo anterior e na seleção dos novos trainees, que iniciarão o onboarding em fevereiro de 2026.





Ambiente de trabalho

Em 2025, o projeto de reestruturação da cultura corporativa teve como foco primordial a consolidação do DNA da LWSA. Este alinhamento foi essencial no cenário pós-aquisições e após a simplificação das marcas, visando estabelecer valores e comportamentos unificados em todas as áreas de negócio.

Para tangibilizar nossa transformação cultural, adotamos a metodologia Culture Design Canvas (CDC). Esse modelo atua como nosso mapa de navegação, traduzindo valores e propósitos em práticas diárias. Como resultado desse trabalho de escuta de quase três mil colaboradores, definimos quatro prioridades claras que regem nosso ambiente de trabalho:

1. O melhor de nós: Fortalecemos integridade e protagonismo para fazer mais e melhor.
2. Todos juntos pelo cliente: Unimos times e decisões para colocar o cliente no centro de tudo.
3. O sucesso de todos é o sucesso da LWSA: Alinhamos esforços para ampliar o valor gerado para o ecossistema.
4. Cuidamos das nossas pessoas: Cultivamos um ambiente onde bem-estar, segurança psicológica e desenvolvimento são prioridades absolutas.

A transformação foi marcada pelo lançamento desta evolução cultural através do Roadshow, uma iniciativa que garantiu a presença física do CEO em todas as unidades. Para garantir a equidade da experiência, utilizamos gamificação para envolver os colaboradores remotos, assegurando que todos tivessem o mesmo nível de imersão.

Além disso, 2025 consolidou a implementação de novos rituais corporativos essenciais para a transparência e alinhamento, como a divulgação trimestral de resultados financeiros aberta a todos os colaboradores, novos processos de onboarding com participação direta do CEO e a realização de offsites anuais de liderança para fortalecimento da gestão.

Benefícios e PPR

GRI 2-30, 401-2

Para todas as empresas da LWSA, temos os benefícios listados ao lado e abaixo. Alguns deles possuem elegibilidade diferente, conforme destacado com [1] ou [2].

[1] Benefícios que não são válidos para estagiários.
[2] Benefícios que não são válidos para contratos temporários e estagiários.
[3] Benefício não é válido para todas as unidades.

Benefícios gerais:

- Plano médico
- Plano odontológico
- Vale-refeição
- Day-off de aniversário
- Vale-transporte
- Licença maternidade e paternidade estendida
- OnHappy
- Wellhub com possibilidade de inclusão de até 3 membros da família
- Plano de Participação nos Resultados (PPR)[1]
- Auxílio-creche[1]
- Desconto em plano de saúde pet com a Flockr
- Seguro de vida
- Bolsa-auxílio para home office para colaboradores com contrato híbrido ou remoto

Benefício exclusivo aos colaboradores registrados apenas na LWSA matriz:

- Serviço gratuito de van do terminal para estação de metrô mais próxima. Serviços gratuitos de massagem e atendimento psicológico.
- Cortesias em produtos LWSA[3]

Benefícios exclusivos a Diretor I Corporativo, Diretor II, Vice Presidente e Presidente:

- Carro custeado pela Companhia.

Benefício exclusivo aos colaboradores Bling[2]:

Auxílio-educação:
- Ensino médio ou técnico : subsídio de 45% da mensalidade, limitado a R$ 150,00 (mensal);
- Graduação: subsídio de 50% da mensalidade, limitado a R$ 300,00 (mensal);
- Pós-graduação: subsídio de 50% da mensalidade, limitado a R$ 300,00 (mensal).

Auxílio-idiomas (após 12 meses de empresa):
- Para colaboradores que tenham a necessidade do conhecimento do idioma devido ao cargo ou atividade: limite de R$ 200,00 mensais;
- Para colaboradores de equipes gerais: limite de R$ 150,00 mensais. Para cargos de gestão: limite de R$ 250,00



Capacitações e treinamentos

GRI 404-1, 404-2

Estimulamos o aperfeiçoamento de competências dos nossos colaboradores e o crescimento profissional de cada um deles. Para isso, oferecemos uma variedade de programas de capacitação e desenvolvimento profissional, o que inclui treinamentos internos, workshops, cursos externos e programas de mentoria para apoiar o crescimento e a evolução contínua de nossos colaboradores. Estabelecemos, ainda, parcerias com instituições educacionais, organizações profissionais e outras entidades relevantes para desenvolver ativamente novos pools de talentos. Estas parcerias incluem programas de estágio, projetos de pesquisa conjunta e participação em eventos acadêmicos e profissionais.

Evolução dos Indicadores de Treinamento

Ao analisarmos os indicadores de capacitação de 2025 em comparação ao ano anterior, é possível observar um aumento substancial no volume de treinamentos reportados. Essa oscilação positiva é resultado direto do aprimoramento da nossa governança de dados e da expansão do escopo de monitoramento. Em 2024, a contabilização abrangia majoritariamente a operação corporativa da LWSA e limitava-se aos treinamentos síncronos (ao vivo), o que resultava em uma subnotificação das capacitações facilitadas nas demais unidades.

Em 2025, com a consolidação do nosso ecossistema, passamos a monitorar e reportar os dados de todas as unidades de negócio de forma integrada. Esse movimento foi impulsionado pela unificação dos históricos do LWSA Conecta (nossa plataforma online de educação corporativa), cujas páginas antes eram descentralizadas. A contabilização dos dados assíncronos da plataforma, que englobam o alto índice de consumo dos cursos obrigatórios, os treinamentos de PDI e a forte adesão às Trilhas de Inteligência Artificial (consumidas por cerca de 70% da Companhia), garantiu um retrato fiel, completo e abrangente do real investimento em capacitação técnica e comportamental realizado em toda a LWSA.

Em 2025, investimos na manutenção da nossa plataforma de Educação Corporativa, o LWSA Conecta, que conta com 2.903 conteúdos ativos disponíveis para todos os colaboradores. Além da plataforma, fomentamos ações de treinamento de alto impacto em todo o ecossistema:

Unificação do Processo de Onboarding: A partir de fevereiro de 2025, 1.036 pessoas foram integradas com uma rotina unificada, abordando conteúdos de segurança da informação, código de ética, produtos, ESG e compliance, criando uma visão sistêmica da Companhia.

Trilhas de Inteligência Artificial: Capacitamos todos os níveis da Companhia através da Trilha IA para Todos, com foco em ferramentas de GenAI (como o Gemini). Foram 2.552 concluintes e notamos um salto de acerto nas avaliações de conhecimento de 63,4% para 85,1%, resultando em um crescimento de 202% no uso de ferramentas de IA no dia a dia. Para o público de desenvolvedores, ofertamos a trilha Mestres da IA, com 56 concluintes e foco em programação via Vibe Coding.

Ações Direcionadas: Realizamos treinamentos específicos para áreas como Customer Success (Wake), Produtos (Vindi) e Comercial, contando com o apoio de consultorias especializadas (Tera, PM3, Flow) e da própria expertise interna.

Executamos diversos programas de desenvolvimento de colaboradores, cujo impacto é mensurado com a verificação da permanência do participante na Companhia e se ele passou por promoções ou movimentações internas. Destacamos os seguintes programas:

Incentivo à Educação: é uma política que oferece a todas as empresas da LWSA, subsídio para formações que promovam o desenvolvimento individual dos colaboradores em instituições de ensino externas. É uma estratégia utilizada pelos líderes para manejar seus talentos dentro da gestão de performance, como um incentivo para além de movimentação, promoção ou novos desafios. A iniciativa é destinada para a realização de graduações, pós-graduações, mestrados profissionais e cursos de idiomas. Os critérios determinados pela política estabelecem a concessão de 50% a 100% do valor da mensalidade. O termo de concessão do subsídio estabelece um período de retenção na Companhia após a conclusão do curso.

Programa Jovem Aprendiz: Em conformidade com a legislação vigente e com o compromisso de fomentar a inclusão social e profissional, a LWSA mantém o seu Programa Jovem Aprendiz. Destinado a jovens entre 14 e 24 anos, o programa exige a formação teórica obrigatória junto ao órgão integrador, conectando o aprendizado técnico à prática cotidiana. Como reflexo da qualidade desse acompanhamento, o ano de 2025 encerrou com a efetivação de 10 aprendizes, que transacionaram para posições como auxiliares, assistentes, analistas e, em alguns casos, ingressaram no Programa de Estágio.

Empregabilidade continuada e transição de carreira

Os programas de assistência para transição e final de carreira (aposentadoria/rescisão) da LWSA visam facilitar a empregabilidade contínua, alinhando-se à visão e valores organizacionais focados em seus pilares.

Foco na Capacitação e Desenvolvimento Contínuo: A LWSA prioriza o investimento na capacitação e desenvolvimento contínuo de seus colaboradores. A Empresa oferece diversos programas de treinamento, aprendizado e planos de desenvolvimento individualizados para que adquiram novas habilidades e progridam em suas carreiras na Companhia.

Cultura de Oportunidades Internas: Incentivamos uma cultura de oportunidades e crescimento interno. A Empresa prioriza a promoção interna e a busca por talentos dentro da Organização para preencher vagas, permitindo que as pessoas desenvolvam novas habilidades e aceitem desafios em diferentes áreas e funções.

Inexistência de Política de Demissões em Massa: Nossa gestão de pessoas foca na valorização e retenção de talentos, por isso não adotamos política de demissões em massa. Buscamos uma equipe estável e engajada, evitando a necessidade de assistência para transição de carreira por rescisões em larga escala.

Responsabilidade Individual do Colaborador: A LWSA estimula e apoia o desenvolvimento de carreira e a empregabilidade de seus colaboradores, oferecendo recursos para que se mantenham atualizados, explorem oportunidades de crescimento e se preparem para transições futuras.

Respeito à Privacidade e Autonomia: Respeitamos a privacidade e autonomia dos colaboradores sobre carreira e aposentadoria. A Empresa não impõe programas de assistência para transição de carreira, reconhecendo a variação de necessidades individuais.

Ao adotar essa abordagem, a LWSA demonstra seu compromisso em fornecer um ambiente de trabalho que valoriza e investe no desenvolvimento de suas pessoas ao longo de suas carreiras, promovendo uma cultura de aprendizado contínuo, mobilidade interna e responsabilidade individual.

Desenvolvimento de lideranças

Em linha com as nossas trilhas de formação, em 2025 reforçamos o investimento no desenvolvimento da nossa liderança, garantindo um acompanhamento próximo desde os gestores recém-nomeados até aos cargos de gestão sênior. O nosso objetivo é capacitá-los para desempenharem o seu papel com excelência, atuando como verdadeiros guias no crescimento e na evolução de carreira das nossas pessoas.

Realizamos mais de 10 agendas formativas dedicadas à liderança com o objetivo de promover o senso de responsabilidade dos líderes por conduzir as devolutivas da Avaliação de Performance e apoiar na construção dos PDI dos liderados. Essas ações contaram com masterclasses que atingiram expressiva participação da liderança: 69,34% dos coordenadores, 74,88% dos gerentes e 68,29% dos diretores. Nas oficinas práticas, engajamos mais de 86% dos gestores inscritos. Para apoiar os colaboradores neste processo, desenvolvemos um treinamento assíncrono de PDI que obteve acesso de 735 pessoas, além de 6 turmas de oficinas práticas que contaram com a participação de mais de 76% dos inscritos. A capacitação procurou aproximar a teoria da prática, abordando casos reais da Organização e destacando temas como:

- O papel da liderança no ciclo de desempenho;
- A preparação e a condução de feedbacks eficazes;
- A construção e o acompanhamento de PDIs;
- A gestão de comitês de avaliação e calibração;
- A tomada de decisões difíceis e a corresponsabilidade no desenvolvimento das equipes.



Parcerias com instituições de ensino

O compromisso da LWSA com a valorização do capital humano se reflete em uma estratégia de desenvolvimento contínuo. Para sustentar esse ecossistema de aprendizado, a Companhia atua em três frentes complementares: a democratização do acesso ao ensino superior e técnico por meio de parcerias institucionais, nossa plataforma de educação corporativa e o investimento direto em programas de desenvolvimento customizados.

No âmbito do incentivo à formação acadêmica, a LWSA estabelece parcerias estratégicas com instituições de ensino externas, viabilizando descontos e condições exclusivas em cursos de idiomas, graduações, pós-graduações e MBAs. Essa iniciativa fomenta o protagonismo dos colaboradores em suas trajetórias educacionais além de ampliar a visibilidade da nossa marca empregadora.

Complementarmente, a Companhia oferece uma plataforma de educação corporativa com títulos que apoiam o desenvolvimento contínuo do nosso time. Além disso, a LWSA investe na execução de programas de desenvolvimento estruturados, desenhados para suprir demandas específicas e elevar o patamar de competência das equipes. Em colaboração com consultorias de referência, a LWSA cocria currículos e trilhas de aprendizagem que alinham as melhores práticas de mercado à cultura organizacional. No decorrer de 2025, essa abordagem resultou em projetos de alto impacto, como a formação especializada via PM3 para a área de Customer Success da Wake e o Projeto Nahar, focado no aprimoramento de Feedback e Planos de Desenvolvimento Individual (PDI) para toda a Companhia. Tais iniciativas abrangem desde o domínio de tecnologias emergentes até o fortalecimento de lideranças, consolidando uma cultura de alta performance.

Podemos destacar também a ação realizada em parceria com a Tera, com o objetivo de formar o time de Produtos da Vindi e desenvolver uma cultura focada em outcomes, estimular o protagonismo dos colaboradores e tomar decisões de produto embasadas em dados que impactem o negócio.



Remuneração e igualdade salarial

GRI 2-30

Atualmente, a maioria dos nossos colaboradores (98,5%) estão cobertos pela convenção coletiva de trabalho, excluindo apenas os diretores estatutários, conselheiros e estagiários. O reajuste salarial destes diretores é efetuado anualmente (a cada 12 meses, a partir da data de assinatura de cada contrato), seguindo a variação do IPCA.

A Companhia assume o compromisso de garantir a equidade e a igualdade salarial, focando em atrair e reter talentos através de faixas salariais aderentes ao mercado e pacotes de benefícios variados que promovam a saúde e o bem-estar. Adotamos uma governança rigorosa para combater distorções salariais e rotatividade, baseada em comitês de calibração de mérito, estudos internos de movimentação e auditorias mensais de folha, garantindo que a progressão de carreira seja clara e justa.

Aliado a isso, para combater vieses inconscientes e garantir maior justiça nos processos de mérito, implementamos a 'Lia Avalia'. Trata-se de uma ferramenta de Inteligência Artificial que apoia as lideranças na realização de avaliações focadas estritamente no desempenho, auxiliando na eliminação de distinções de gênero ou outros fatores subjetivos nas tomadas de decisão sobre remuneração.

A eficácia dessas medidas é monitorada ativamente por meio de Pesquisas de Clima e compartilhada com os stakeholders via Relatórios de Transparência Salarial e reuniões de resultados. Como reflexo dessas ações contínuas, a disparidade salarial média entre pessoas do gênero feminino e masculino pode ser considerada neutralizada na LWSA, quando comparamos dezembro de 2024 com dezembro de 2025. A análise comparativa global do período resultou em uma variação ínfima de apenas 0,13% em relação a 2024, reforçando nossa consistência na gestão de políticas de remuneração equitativas.



Diversidade e inclusão

GRI 2-7, 405-1

O tema Inclusão e Diversidade (I&D) faz parte dos princípios presentes no nosso Código de Ética e Conduta e da nossa Política de Responsabilidade Socioambiental, aplicada a todas as unidades de negócio. Realizamos ações que buscam ampliar a representatividade em nossa equipe e fomentar a equidade em nosso ambiente de trabalho, através de treinamentos, campanhas educativas e ações de sensibilização voltadas a colaboradores e lideranças, fortalecendo a construção de uma cultura organizacional mais inclusiva.

Para monitorar a eficácia das medidas adotadas realizamos, desde 2019, um censo de Inclusão & Diversidade, instrumento que nos permite acompanhar a evolução da representatividade em nossa força de trabalho e orientar a definição de estratégias.

Os resultados recentes apontam avanços importantes. Em 2025, **44,7% do quadro de colaboradores é composto por mulheres**, e 39,8% dos cargos de liderança são ocupados por mulheres[1], refletindo os esforços da Companhia para ampliar a equidade de gênero em diferentes níveis da organização.

Entre os respondentes do censo, 15,5% se identificam como pessoas LGBTQIAPN+ e 27,3% se autodeclaram pessoas negras (pretas e/ou pardas). Também observamos avanços na representatividade racial em posições de liderança: em 2025, 19,92% das lideranças são ocupadas por pessoas negras, percentual superior ao registrado em 2024, quando essa participação era de 16,25%, representando um aumento de 3,67 pontos percentuais no período.

A Companhia também mantém iniciativas voltadas à ampliação da inclusão de pessoas com deficiência em seu quadro de colaboradores. Ao final de 2025, a LWSA contava com 134 colaboradores PcDs, reforçando o compromisso com a construção de um ambiente de trabalho mais diverso e acessível.

Nota: [1] Dados do censo de inclusão e diversidade

Na LWSA, desenvolver tecnologia também significa cuidar das pessoas. Nosso compromisso com um ambiente de trabalho mais justo, diverso e inclusivo se reflete nas ações que promovemos internamente, ouvindo e valorizando as diferentes vivências que compõem o nosso time e fortalecendo uma cultura baseada em respeito, equidade e pertencimento.

Comitê de Inclusão e Diversidade

O comitê é estruturado em seis áreas de foco: mulheres, Pessoas com Deficiência (PcD), LGBTQIAPN+, masculinidades, diversidade geracional e diversidade cultural e étnica. Este comitê não apenas lidera iniciativas estratégicas para promover um ambiente de trabalho mais inclusivo, mas também serve como um importante canal de suporte e acolhimento para todos os colaboradores pertencentes a grupos sub-representados. A duração do ciclo do programa de voluntariado corporativo é de um ano, garantindo mais tempo para planejar ações e gerar impacto.

inclusão & diversidade
culturas & origens
pessoas c/ deficiência
LGBTQIAP+
gênero



Saúde e segurança

GRI 403-1, 403-2, 403-4, 403-5

Demonstramos o nosso compromisso com o bem-estar e a qualidade de vida de nossos colaboradores por meio do Programa **Se Cuida**, que oferece a cada funcionário sessões de apoio psicológico, massagem na Companhia, apoio de nutricionista e personal trainer, com o objetivo de promover o equilíbrio entre vida pessoal e profissional, reduzindo o estresse e o esgotamento. Além disso, são oferecidos como benefícios ao trabalhador e aos seus familiares, o Wellhub e o OnHappy, visando incentivar momentos de autocuidado e bem-estar.

se·cuida
se·cuida
se·cuida

O sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho (SST) não se limita apenas aos trabalhadores diretos (CLT). Ele abrange qualquer pessoa que realize atividades em modalidades presencial, híbrida ou remota e que está sob o controle ou influência do estabelecimento contratante, sendo:

- Empregados: Trabalhadores com vínculo empregatício pleno;
- Terceirizados: Trabalhadores prestadores de serviço que operam dentro do estabelecimento para execução de atividades temporárias ou permanentes;
- Estagiários e Aprendizes: Trabalhadores em formação profissional que estão expostos aos mesmos riscos do ambiente de trabalho do estabelecimento.

O sistema abrange atividades operacionais e administrativas, rotineiras ou não, nos seguintes ambientes: escritórios; espaços comuns (refeitório, sanitários, áreas de descanso, externa, estacionamentos etc); e ambiente virtual/residencial (espaços de teletrabalho conforme política da empresa).

Seguimos todas as exigências de saúde e segurança do trabalho. Implementamos um sistema de gestão de riscos para empregados e terceirizados (cujo local de trabalho é controlado pela organização), baseado em legislação e normas reconhecidas, com destaque para:

- NR 05 - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio: Eleição, formação, operação;
- NR 10 - Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade: Realização de ensaios dielétricos em equipamentos de segurança;
- NR 12 - Segurança no Trabalho em Máquinas e Equipamentos: Documento base, inventário e treinamento;
- NR 17 - Ergonomia: Avaliação ergonômica preliminar - AEP;
- NR 33 - Segurança em Espaços Confinados: Documento base, cadastro, controle de entrada e saída;
- IT 16 - **Plano de Atendimento a Emergências;**
- IT 17 - **Brigada de Incêndio e Emergência.**

Nesse sentido, também temos implementado:

- Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR): materializa o gerenciamento de riscos ocupacionais com ações multidisciplinares e sistematizadas. Inclui: Inventário de Riscos Ocupacionais e Plano de Ação.
- Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO): Amplo conjunto de iniciativas de saúde do trabalhador, estruturado com base nas avaliações de risco do PGR e formalizado no Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO e Relatório Analítico.
- Plano de Atendimento a Emergências (PAE): materialização de toda a política de gerenciamento de risco implementada na cultura do estabelecimento, dispostas através de ações e documentações legais.

Todo este sistema de gestão de SST foi implementado em estrito cumprimento às exigências legais vigentes, sejam elas federais, estaduais ou municipais.

A segurança do trabalho abrange principalmente os trabalhadores que atuam com alto risco, como o data center, que atuam em locais energizados; os brigadistas, que precisam estar sempre treinados e a postos para qualquer eventualidade; e a equipe de manutenção predial, que atua em diversas áreas e necessita de orientações para realização do trabalho da forma mais segura possível e EPIs em bom estado de conservação.

Temos um ambulatório que conta com uma Técnica de Enfermagem do Trabalho, que realiza atendimentos emergenciais, exames de glicemia, aferição de pressão arterial, curativos e encaminhamento para consultas médicas e de pronto atendimento quando necessário. Através das informações ambulatoriais, monitoramos

os principais problemas enfrentados pelos trabalhadores e, assim, planejamos ações de saúde e segurança. Temos a CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio), para a qual os trabalhadores podem relatar ocorrências, além do próprio técnico em segurança do trabalho, que sempre está disponível para ouvir os colaboradores.

Os colaboradores possuem o direito de interromper atividades que apresentem risco grave e iminente à saúde e à vida, mediante comunicação ao superior hierárquico (Liberação de Trabalho Seguro - LTS). Na realização da integração, é comunicado ao trabalhador os riscos que estará exposto, bem como as medidas de controle de acordo com as diretrizes da NR 01.

Os processos de investigação de incidentes/acidentes de trabalho são organizados visando identificar a periculosidade, avaliar riscos, determinar medidas corretivas e aplicar melhorias no sistema de gestão. Após a ocorrência de um incidente/acidente, o fato é formalmente registrado pelo Técnico de Segurança através do Relatório de Investigação, que pré-determina a causa e detalha as medidas protetivas e corretivas a serem adotadas.

Para incentivar o relato de perigos e garantir a proteção contra represálias, implementamos processos de escuta ativa. O Serviço Especializado de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) e a CIPA realizam visitas e inspeções onde os trabalhadores são ouvidos sobre bem-estar e percepção de riscos de acidentes e assédio.

Para proteger os colaboradores, as informações de segurança são registradas anonimamente em Atas da CIPA e relatórios ergonômicos (AEP). Em casos de assédio, orienta-se o trabalhador a relatar a situação ao atendimento através do nosso Canal de Denúncias confidencial (canalconfidencial.com.br/lwsa e/ou telefone 0800 591 3128).

A identificação de perigos e avaliação de riscos (rotineira e não rotineira) e a aplicação da hierarquia de controles para eliminá-los e minimizá-los baseiam-se nas seguintes ferramentas:

- Avaliação de Riscos Ambientais: Avaliação periódica para identificar, quantificar, monitorar e propor soluções para riscos físicos, químicos, biológicos, ergonômicos e de acidentes no trabalho, seguindo as NRs.
- Inspeções de Segurança: Realizadas periodicamente pela CIPA para identificar e propor soluções a riscos de acidentes e fatores que interfiram no trabalho, com registro em Ata de Reunião.
- Avaliação Ergonômica Preliminar (AEP): Aplicada conforme demanda/alteração física para subsidiar medidas preventivas e adequações ergonômicas, utilizando relatório baseado em requisitos legais (ISO e e-Social).
- Avaliação Preliminar de Riscos (APR): Para atividades não rotineiras, identifica perigos e define medidas preventivas e procedimentos operacionais.
- Permissão para Trabalho em Espaço Confinado (PET): Exigida para atividades em locais não projetados para ocupação contínua (entrada/saída limitadas, ventilação insuficiente e riscos atmosféricos), analisando atividade, ambiente, equipamentos e medidas de segurança.

Para avaliar e melhorar continuamente o sistema de gestão de SST, os resultados dos processos de identificação, avaliação e mitigação dos riscos são registrados no Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR). Essas informações aprimoram os procedimentos de controle e prevenção de acidentes.

Os resultados do PGR também subsidiam o monitoramento da saúde dos trabalhadores pelo Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), que culmina no Relatório Analítico (RA). O PGR ainda cumpre a Portaria nº 2.018/2014, gerando os Quadros III (relatório de acidentes com taxa de frequência e índice de gravidade), IV (doenças profissionais) e V (insalubridade).

A participação e consulta dos trabalhadores no sistema de gestão de SST, bem como o acesso a informações relevantes, são contínuos e estruturados. Isso ocorre diretamente em vistorias/inspeções de segurança do SESMT e CIPA (registradas em documentos pertinentes PGR / PCMSO / Ata de Reunião) e indiretamente via Brigada de Incêndio e Emergência.

Tanto a CIPA quanto a Brigada de Incêndio e Emergência também possuem canal de comunicação no "Slack", no qual podem ser realizadas comunicações através da participação de seus membros junto aos trabalhadores.

Em relação aos comitês formais de saúde e segurança compostos por empregadores e trabalhadores, contamos com a presença formal da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho e Assédio (CIPA). O comitê possui a responsabilidade de identificar e monitorar riscos de acidentes através da realização de inspeções de segurança, acompanhar medidas preventivas propostas pelo SESMT e ações de melhorias executadas pelos setores de Data Center e Facilities, promover campanhas de segurança, participar da investigação de acidentes do trabalho, acompanhar ações determinadas pelo PGR e PCMSO, além de elaborar e desenvolver a SIPAT.

As responsabilidades da Comissão são determinadas em Plano de Trabalho e discutidas mensalmente através de reuniões ordinárias com a participação de representantes de empresas terceirizadas. As decisões são tomadas através de consenso, e solicitações de adequações e melhorias são encaminhadas formalmente para os gestores responsáveis.

Para o funcionamento dessas reuniões mensais, a responsabilidade do presidente é convocar os membros, coordenar os encontros, manter o SESMT informado sobre os trabalhos e delegar funções. O vice-presidente substitui o presidente quando este não puder estar presente, delega atribuições e divulga as decisões a todos os trabalhadores do estabelecimento. Já o secretário deve acompanhar as reuniões e redigir as atas, além de enviar as convocações.

Nossa estratégia de capacitação contempla treinamentos genéricos e específicos, adequados às diversas funções e riscos da operação:

- **Formação CIPA:** Capacitação abrangente para membros da comissão, focada na investigação de acidentes, higiene do trabalho, legislação previdenciária, inclusão de PCDs e prevenção ao assédio e violência no trabalho.
- **Brigada de Incêndio e Emergência:** Treinamento teórico e prático em combate a incêndio, abandono de área e primeiros socorros.
- **Segurança Operacional (NRs):** Treinamentos periódicos focados na NR 12 (segurança em máquinas e equipamentos) e NR 35 (trabalho em altura e uso de escadas).
- **Simulados e Ergonomia:** Realização anual de exercícios de abandono total de área coordenados pelo SESMT, além de orientações ergonômicas contínuas para postos administrativos.
- **Integração e Onboarding:** Processos rigorosos de "Liberação para Trabalho Seguro" (LTS) para terceiros e sessões de boas-vindas (Onboarding) para novos colaboradores, integrando normas de segurança desde o primeiro dia na Companhia.



SIPAT 2025

Reforçando o compromisso com a integridade física e mental dos nossos colaboradores, realizamos a SIPAT 2025 (Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho). Com foco na adaptação aos novos modelos de trabalho, a programação foi estruturada de forma híbrida, abrangendo desde trabalhadores presenciais a remotos.

As ações focaram-se em três eixos fundamentais:

1. **Saúde Preventiva e Ergonomia:** Realização de "Blitzes Posturais" nos postos de trabalho, exames de bioimpedância e campanhas de saúde ocular, promovendo a prevenção de doenças ocupacionais.

2. **Saúde Mental e Gestão de Stress:** Workshops digitais com especialistas em psicologia, abordando o reconhecimento de sinais de esgotamento e técnicas de resiliência no ambiente corporativo.

3. **Cultura de Prevenção e Engajamento:** Utilização de metodologias lúdicas e gincanas interativas para disseminar conhecimentos de primeiros socorros e normas de segurança (NRs), estimulando o trabalho em equipe e a conscientização contínua.

NR-01

Em linha com as diretrizes da NR-1 e com o compromisso da companhia com a promoção de ambientes de trabalho saudáveis, em 2025 foi realizado o mapeamento das iniciativas internas relacionadas à prevenção e mitigação de riscos psicossociais. O trabalho teve como objetivo consolidar, de forma estruturada, os principais riscos associados ao ambiente e à organização do trabalho, os potenciais impactos à saúde e ao bem-estar das pessoas colaboradoras, bem como as iniciativas já existentes para sua mitigação.

A análise considerou riscos de saúde ocupacional, como sobrecarga, prazos excessivos, longas jornadas e dificuldade de desconexão, e fatores interpessoais/organizacionais, como assédio, conflitos, má comunicação, injustiça e insegurança no emprego. Tais riscos podem causar estresse, ansiedade, depressão, burnout, fadiga mental, desengajamento e queda de produtividade.

A partir desse diagnóstico, foi realizado o levantamento das práticas e ferramentas já disponíveis na companhia que contribuem para a mitigação desses riscos, incluindo mecanismos de gestão de jornada, cultura de feedback contínuo entre lideranças e equipes, código de ética e conduta, canal de denúncias, pesquisas de clima organizacional, comunicação interna recorrente e oferta de apoio psicológico online e presencial.

Para fortalecer o monitoramento desses fatores, foi definida também a utilização da plataforma TeamCulture, que apoia a identificação e o acompanhamento de riscos psicossociais por meio da coleta estruturada e periódica de percepções das pessoas colaboradoras, permitindo o acompanhamento de tendências e a identificação de oportunidades de melhoria.

Esse processo permite à companhia ampliar a visibilidade sobre fatores que podem impactar o bem-estar no trabalho e direcionar ações preventivas e corretivas de forma mais estratégica, reforçando nosso compromisso com a promoção de um ambiente de trabalho seguro, saudável e respeitoso para todas as pessoas.

Relacionamento com o cliente

Ao longo do tempo, tivemos, como estratégia, fazer aquisições com uma visão muito clara de agregar cada vez mais valor aos nossos clientes ao atendê-los em todas as frentes do seu negócio, contando com nossas soluções - desde criar uma loja virtual para a venda de seus produtos, logística para realizar suas entregas de forma mais competitiva, segurança e praticidade de contar com meios de pagamento - cartão de crédito, boleto, até Pix - dentro da sua plataforma de e-commerce.

Nos diferenciamos da concorrência ao oferecer ferramentas nativas e integradas, abrangendo desde pagamentos até logística, que simplificam a complexidade de abrir um CNPJ e vender online no Brasil. O uso de nossas ferramentas de Inteligência Artificial exemplifica essa agilidade: elas permitem que pequenos empreendedores integrem e comecem a vender seus produtos em marketplaces como Mercado Livre ou TikTok Shops em apenas um dia, reduzindo drasticamente as barreiras de entrada no comércio digital.

Com foco em inovação, integração e segurança, apoiamos o ecossistema digital para empresas, oferecendo soluções para presença online, e-commerce, gestão e serviços financeiros. Atendemos cerca de 700 mil clientes em diferentes setores, incluindo PMEs e grandes empresas, conectando tecnologia e negócios de maneira eficiente e integrada.

Participamos de toda a jornada de digitalização dos nossos clientes, empreendedores, independentemente do seu segmento e do porte, com o objetivo de ajudar negócios a nascerem e prosperarem por meio da tecnologia. Dentre os serviços estão plataforma de e-commerce, ERP, integração com marketplace, PDV, recorrência, geração de leads, crédito e logística, entre outros.

Estamos presentes na jornada do cliente em três frentes de atuação, nas quais devemos avançar nos próximos anos:

- **Jornada omnicanal:** Ajudamos o cliente que está no offline a se digitalizar e começar sua transição para o online, fazendo a conexão entre ambos, aprimorando assim seu atendimento e a execução de suas tarefas e processos.

- **Serviços financeiros:** apoiamos nossos clientes, oferecendo produtos de capital de giro, de forma rápida, eficiente e menos burocrática possível, para que possam viabilizar projetos, planejar expansão ou a implementar novos negócios. Passamos a oferecer o produto de conta digital aos nossos clientes, outro importante passo dentro da jornada dentro do nosso ecossistema.

- **Logística:** oferecemos aos nossos clientes um marketplace de soluções, onde ele pode consultar, informando origem e destino desejados, qual o melhor serviço e condições oferecidas, de forma automática, garantindo-lhes segurança, agilidade, praticidade e, principalmente, economia.

Perfis dos clientes

GRI 2-6 3-3 tema material experiência do cliente

Em 2025, cerca de 700 mil clientes ativos utilizaram nosso ecossistema de soluções. São principalmente pequenas e médias empresas que operam em vários setores da economia. O impacto das nossas tecnologias estende-se a diferentes agentes da economia corporativa e de consumo:

- Clientes B2B (Lojistas e Empreendedores): Nossa principal entidade de downstream, que utiliza nossas plataformas para viabilizar e profissionalizar suas vendas, sejam grandes varejistas ou social sellers.

- Consumidores Finais: O cliente do nosso cliente. Eles interagem rotineiramente com a nossa tecnologia ao usufruírem de uma jornada de checkout financeiro segura e da rastreabilidade logística ágil provida pelo nosso ecossistema.

- Ecossistema de Parceiros e Operadores: Englobamos também as agências e implementadores que geram mercados secundários customizando nossas soluções, além dos entregadores e operadores logísticos de última milha (*last mile*) que fecham o ciclo de consumo iniciado em nossas plataformas.



Canais de atendimento

A busca pela satisfação do cliente direciona todas as decisões. A missão do nosso atendimento é entregar solução ao cliente no menor tempo possível e com excelente relacionamento. Em nossa pesquisa de satisfação de atendimento, sempre pedimos ao cliente para validar essa missão. A nossa operação de atendimento gera impactos positivos, pois atua ativamente na promoção da inclusão digital de empreendedores e no fortalecimento do ecossistema de e-commerce brasileiro. Estabelecemos rigorosos Acordos de Nível de Serviço (SLAs), que definem prazos e padrões de excelência para todas as tratativas, a fim de garantir apoio aos nossos clientes em possíveis indisponibilidades sistêmicas ou falhas de suporte.

Temos, atualmente, quatro canais de atendimento ao cliente: telefone, chat, WhatsApp e tickets. Identificamos a volumetria em tempo real e realizamos uma análise qualitativa sobre o conteúdo dos atendimentos realizados pelos nossos analistas. Esta avaliação é feita por coordenadores, times de Qualidade e Treinamento, mas também pela leitura dos atendimentos pela Inteligência Artificial Generativa (GenAI).

Verificamos a eficácia dos canais de atendimento por meio de KPIs, pelos quais cruzamos a ótica interna com a pesquisa de satisfação do atendimento. Esta avaliação entre os clientes é medida em três pilares, em que temos evoluído: solução (avalia a solução apresentada); velocidade (avalia o tempo que o cliente aguardou para ser atendido); e relacionamento (avalia a postura do profissional que o atendeu). A principal metodologia empregada para promover melhoria contínua é o PDCA (Planejar, Fazer, Verificar e Agir, em português).

Para aferir a eficiência de nosso atendimento ao cliente, utilizamos o portal Reclame Aqui (RA). Diversas unidades do grupo, como Locaweb, Tray, Vindi e Kinghost, possuem o selo RA1000, certificado concedido a empresas com excelentes índices de atendimento no portal. Além disso, garantimos que mais de 80% das reclamações sejam respondidas em todas as nossas unidades, com marcas como Tray, Bagy, Bling e Octadesk atingindo 100% de respostas em suas ouvidorias ou chamados.

Locaweb

Em 2025, atingimos, na nossa pesquisa de satisfação do atendimento, 72 pontos em nota de solução, utilizando a mesma escala da metodologia NPS, que vai de -100 a 100. Isso significa que, das 101.784 pesquisas de satisfação que tivemos em 2025, 84 mil (82%) clientes nos deram nota 9 ou 10 para a entrega de solução apresentada pelo nosso time de Atendimento.

Além do feedback dos nossos clientes, coletado em nossa pesquisa de satisfação e NPS, fazemos o uso de inteligência artificial para analisar os contatos que ocorrem em chat e WhatsApp, para nos apontar oportunidades de melhoria em nosso atendimento e produtos. A partir disso, dentro do nosso time de Qualidade, endereçamos as oportunidades para as áreas responsáveis.

Certificada com o selo RA1000, a Locaweb respondeu a 96,2% das reclamações recebidas nos últimos 6 meses e se consagrou pentacampeã do Prêmio Reclame Aqui, atestando o nosso compromisso em prestar o melhor atendimento possível. Como reflexo dessa cultura, estabelecemos metas claras para o ciclo de 2026, visando operar consistentemente com excelência.



Promoção do empreendedorismo

Temos como missão apoiar o empreendedorismo no Brasil, reconhecendo-o como um caminho essencial para o desenvolvimento, criação e expansão de novos negócios. Acreditamos que o empreendedorismo é fundamental para a geração de empregos e crescimento sustentável da economia.

- Octa Ensina: a plataforma de aprendizagem da Octadesk focada no desenvolvimento de equipes de atendimento, conteúdos práticos, como treinamentos, webinars e materiais para aprimorar a experiência do cliente. É uma forma de as empresas investirem no conhecimento e desenvolvimento de seus funcionários, especialmente aqueles envolvidos com atendimento ao cliente.

- Escola de E-commerce: disponibiliza um portal de conteúdos gratuitos para PMEs, com mais de 2 mil artigos e 100 mil acessos mensais. Conforme o cliente evolui em sua jornada de descoberta e aprendizado, começamos a apresentar a Tray e todo o seu ecossistema, fortalecendo nossa inteligência de vendas. Cursos exclusivos para clientes: juntamos nossa plataforma de cursos práticos, o E-Tray, e nossa plataforma de cursos estratégicos, o E-comClass, para proporcionar o conhecimento que o cliente precisa para ter sucesso.

- TechLab: Criado em 2012 como um **evento presencial**, o projeto passou por diferentes fases ao longo da sua trajetória. Em 2015, a iniciativa foi transformada em uma **plataforma online de conteúdos on demand** e, de lá até 2025, ficou conhecida como **Conexão KingHost**. Em 2026, a plataforma entra em uma nova fase e passa a se chamar **TechLab**, com conteúdos gratuitos voltados especialmente para **agências e desenvolvedores**. O novo posicionamento reforça o foco em materiais que apoiam a evolução de projetos digitais com mais performance, autonomia e eficiência. Em 2025, mais de **1.000 matrículas foram realizadas** e mais de **800 cursos concluídos.**

- Bling Academy: é uma plataforma de aprendizado desenvolvida pela Bling, com o objetivo de capacitar empreendedores, lojistas e usuários do sistema Bling a lidar com seus negócios, desde como abrir uma empresa até escalar as vendas, e no uso eficiente da ferramenta de gestão empresarial. Através de materiais educativos, a Bling Academy oferece conteúdos que auxiliam no dia a dia do negócio e em temas que todo empreendedor precisa saber, ensinando também sobre as funcionalidades do sistema.

Democratização do E-commerce

Nosso compromisso em ajudar negócios a nascerem e prosperarem foi materializado em alianças estratégicas. A **Tray** e o **Bling** firmaram uma parceria pioneira com o TikTok Shop no Brasil, integrando os estoques das PMEs diretamente à rede social. Essa iniciativa democratiza o acesso a novos canais de venda com alto engajamento, permitindo um crescimento rápido para os nossos lojistas.

Para reforçar o posicionamento do **Bling** como a plataforma de gestão "que tem tudo o que o empreendedor precisa", lançamos campanhas de mercado e programas de capacitação. Além disso, o Bling integrou-se ao marketplace Beleza na Web, automatizando estoques e notas fiscais para PMEs do setor de beleza. Promoveu também programas de capacitação para lojistas que desejam atuar na Amazon. Os temas abordados foram: escolha de canais de venda, cadastro e gestão de produtos, precificação com lucro, controle de estoque, emissão de notas fiscais, além de estratégias de promoção e performance durante eventos.

Esse ecossistema ganha ainda mais tração com a unificação nativa do **Melhor Envio** dentro do Bling e de outras frentes (como a **Bagy** para pequenas lojas), simplificando a operação logística e reduzindo custos de frete, fator apontado por 48% dos consumidores como decisivo na jornada de compra online.

Cadeia de fornecedores

Asseguramos que todos os potenciais fornecedores e prestadores de serviços tenham acesso equitativo às informações durante os processos de cotação e concorrência. É fundamental que nossas relações comerciais reflitam os interesses legítimos de ambas as partes e sejam estritamente baseadas em parâmetros técnicos.

Rejeitamos veementemente qualquer vantagem indevida obtida através de manipulação de informações, ou por meio de práticas como intimidação, coerção, coação, constrangimento, ou a criação artificial de dependência de uma parte em relação à outra. Não são toleradas práticas de concorrência desleal ou situações que configurem conflito de interesses com os nossos negócios.

A LWSA exige que seus parceiros de negócio reflitam nossos compromissos éticos. Isso é operacionalizado através de uma avaliação prévia de parceiros para identificar riscos de corrupção ou violações de direitos humanos antes da contratação. Contamos com um Termo obrigatório que estende as obrigações de compliance para além das fronteiras da organização, além da verificação periódica de listas de sanções e mídia negativa para garantir que as relações comerciais permaneçam alinhadas aos nossos valores sustentáveis.

Conheça Seu Parceiro (CSP): como suporte para a tomada de decisão da contratação de fornecedores estratégicos, utilizamos a metodologia Know Your Supplier (KYS). Através de uma plataforma específica, são submetidos relatórios comercial, financeiro e de compliance. Assim, as homologações consideram não apenas esses indicadores, mas também os três pilares de ESG, que incluem uma postura ética e socialmente responsável, de modo a afastar favorecimentos e privilégios nas relações que estabelecemos.

Nosso compromisso é monitorar eventuais violações de direitos humanos ou práticas de corrupção na nossa cadeia de fornecedores, assegurando conformidade à legislação e às regulações vigentes.

Nossos fornecedores devem, principalmente:

(i) ser idôneos; (ii) cumprir de forma inequívoca com as legislações e normas aplicáveis, assim como com nossas regras, códigos, políticas e procedimentos; (iii) não utilizar mão de obra infantil ou trabalho forçado; e (iv) observar a confidencialidade constante das nossas próprias informações, bem como de nossos clientes, parceiros e colaboradores.

Conforme Política de Transação de Partes Relacionadas e Conflito de Interesses, qualquer participação acionária relevante de administradores ou colaboradores em fornecedores, clientes ou parceiros deve ser obrigatoriamente declarada e reportada ao Comitê de Auditoria. Para garantir a isenção, a LWSA possui uma regra geral que veda a participação de colaboradores em processos decisórios de contratação de fornecedores e prestadores de serviços com empresas que tenham, como sócios ou dirigentes, pessoas com as quais tenham parentesco. Situações caracterizadas como conflito de interesses com os negócios da Companhia não são admitidas nas relações com fornecedores.

Dada a natureza essencialmente digital do nosso ecossistema, nossa cadeia de fornecedores é composta por parceiros estratégicos selecionados para garantir a máxima disponibilidade, segurança e escalabilidade das nossas soluções. Estruturamos a nossa cadeia em quatro categorias vitais de suprimento:

1.

Provedores de Infraestrutura e Tecnologia: Abrange parceiros globais de nuvem pública (Hyperscalers), fornecedores de hardware para nossos data centers e o provimento de energia – insumo crítico para nossa operação, cujo foco está na transição contínua para fontes renováveis.

2.

Parceiros de Logística: Essenciais para a nossa vertical Melhor Envio, englobam empresas de transporte rodoviário e aéreo, incluindo as principais transportadoras privadas do país.

3.

Instituições Financeiras e Redes de Pagamento: Operam em sinergia com as nossas soluções financeiras (Vindi), englobando bancos, bandeiras de cartão e provedores de segurança e biometria antifraude.

4.

Capital Intelectual e Softwares: Inclui consultorias e empresas de tecnologia que complementam nossa área de P&D, além de provedores de softwares de produtividade e segurança que sustentam nossas operações internas.

Relacionamento com a comunidade

A LWSA vai além do suporte aos clientes em suas demandas de negócio. Promovemos iniciativas educativas que visam o desenvolvimento da comunidade, estimulando a formação e o crescimento profissional, com potencial de futuras contratações na empresa.

Investimos em ações que conectam tecnologia e empreendedorismo, facilitando a inserção e o desenvolvimento profissional no mercado de trabalho. Essas ações geram impactos positivos para indivíduos, famílias e comunidades. Exemplos incluem o apoio ao empreendedorismo feminino em programas consolidados de patrocínio e incentivo a novas ideias.

Nosso objetivo é contribuir para a redução de disparidades por meio de uma experiência educacional inclusiva. Buscamos, além do desenvolvimento técnico, construir uma rede de apoio que impulsione a trajetória profissional das pessoas de forma equitativa e diversificada.



Inclusão digital

Promovemos ações de inclusão digital para o desenvolvimento de colaboradores, auxílio a clientes e impulsionamento da educação e empregabilidade de jovens. Acreditamos na educação como uma ferramenta essencial para a redução das desigualdades. Incentivamos novas ideias, com o propósito de ampliar oportunidades e gerar impacto positivo.

Em 2025, realizamos a 3ª edição do Conectaê, projeto social voltado à formação de jovens com idade entre 15 e 17 anos que estão sob cuidados do Serviço de Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes (Saica). A iniciativa tem como objetivo ampliar as oportunidades de empregabilidade e desenvolvimento desses jovens por meio de uma trilha formativa focada em competências digitais e habilidades socioemocionais.

A edição de 2025 contou com 24 jovens participantes e uma trilha formativa aprimorada, com conteúdos de letramento digital, marketing digital e soft skills. A formação teve 87 horas de carga horária, distribuídas em aulas ao vivo duas vezes por semana ao longo de seis meses e cinco encontros presenciais de imersão com duração de sete horas cada.

Um dos principais destaques do programa foi o engajamento de colaboradores voluntários da companhia, que atuaram como mentores dos jovens ao longo de toda a jornada. Ao todo, 48 colaboradores participaram como mentores voluntários, acompanhando os jovens ao longo do processo formativo. Cada participante contou com dois mentores, que realizaram encontros de mentoria de uma hora a cada 15 dias, com foco em orientação profissional, desenvolvimento de habilidades e ampliação de repertório sobre o mundo do trabalho.

Para garantir a qualidade do acompanhamento, os mentores também participaram de treinamentos preparatórios e encontros de calibração ao longo do programa, fortalecendo a condução das mentorias e alinhando as abordagens utilizadas no desenvolvimento dos jovens. Ao longo da edição, a iniciativa gerou 224 horas de voluntariado corporativo.

Como resultado, 80% dos jovens concluíram o programa, e 15% foram inseridos no mercado de trabalho após a participação no projeto, reforçando o potencial da iniciativa para apoiar a empregabilidade e o desenvolvimento profissional de jovens em situação de vulnerabilidade.

Além da formação dos participantes, os técnicos do Saica também receberam capacitação em três encontros com temáticas sobre diversidade e comunicação, ampliando o impacto do projeto no ecossistema de apoio aos jovens.

Responsabilidade social

A LWSA direciona suas iniciativas de responsabilidade social por meio das Diretrizes e Premissas de Investimento Social Privado (ISP). O documento orienta a alocação de recursos e parcerias sociais da Companhia, buscando ampliar o impacto positivo das iniciativas apoiadas e fortalecer sua conexão com a estratégia ESG e com os compromissos de longo prazo estabelecidos pela organização.

A partir dessas diretrizes, passamos a priorizar projetos e ações alinhados ao nosso modelo de negócios e aos temas materiais identificados em nossa matriz de dupla materialidade, reforçando o compromisso da Companhia com o desenvolvimento social e econômico das comunidades com as quais nos relacionamos.

A análise e a aprovação de iniciativas aptas a receber apoio institucional, seja por meio de patrocínios, parcerias ou concessão de produtos e serviços da Companhia, são conduzidas pela Diretoria de Pessoas, Cultura e ESG. O objetivo é apoiar projetos que contribuam para o desenvolvimento de pessoas, ampliem oportunidades de geração de renda e fortaleçam o empreendedorismo. As premissas que orientam nosso investimento social estão conectadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Com base nesses compromissos, estruturamos nossas iniciativas sociais em quatro eixos principais:

- Educação e capacitação: apoio a iniciativas que ampliem o acesso ao conhecimento e à qualificação profissional (ODS 4, 8 e 17);
- Promoção do empreendedorismo: estímulo à geração de renda e ao fortalecimento de pequenos negócios, especialmente em comunidades e grupos sub-representados (ODS 1, 5, 8 e 10);
- Inclusão digital: ampliação do acesso à tecnologia e a ferramentas digitais que possibilitem o desenvolvimento educacional e profissional (ODS 1, 4, 8, 9 e 17);
- Redução das desigualdades sociais: apoio a iniciativas que contribuam para maior equidade social e acesso a oportunidades (ODS 5, 10 e 16).



Relacionamento com a comunidade

A sede da LWSA está localizada na cidade de São Paulo, próxima à Comunidade da Peinha, na Zona Sul. Mantemos um relacionamento contínuo com lideranças comunitárias por meio de reuniões periódicas, com o objetivo de fortalecer o diálogo e identificar oportunidades de colaboração.

Entre as iniciativas desenvolvidas junto à comunidade estão ações de apoio social, como a doação anual de cestas básicas, que em 2025 beneficiou 200 famílias da região. A atividade contou com a participação de 10 colaboradores voluntários, promovendo integração entre o voluntariado corporativo e as ações de impacto social da companhia. Também apoiamos eventos comunitários e atividades esportivas e culturais locais, incluindo iniciativas voltadas a crianças, jovens e adultos da comunidade.

Empreendedorismo e geração de renda

A promoção do empreendedorismo é um dos pilares do nosso investimento social privado, especialmente por sua conexão com o core business da Companhia.

Nesse contexto, fortalecemos nossa parceria com a organização Empreende Aí, iniciativa voltada à formação de empreendedores de periferias. Em 2025, apoiamos uma turma composta por 160 afroempreendedoras, contribuindo para ampliar o acesso à capacitação empreendedora e ao desenvolvimento de pequenos negócios.

O programa contou com 80 horas de aulas presenciais, impactando diretamente 50 empreendedores, com 10 negócios premiados ao final da formação.

O apoio da LWSA incluiu:

- Disponibilização de espaço com infraestrutura completa para a realização do curso;
- Participação de representantes da companhia na banca avaliadora dos projetos finais;
- Concessão de hospedagem gratuita por um ano para os participantes;
- Acesso à Escola de E-commerce da Tray, ampliando as oportunidades de desenvolvimento digital dos negócios.

Inclusão e impacto social

Além das iniciativas voltadas à geração de renda, a LWSA também apoia ações de impacto social e inclusão.

Em parceria com o Núcleo de Convivência de Idosos (NCI) Ana Maria, foram promovidas atividades voltadas ao bem-estar e à convivência intergeracional, incluindo a visita de idosos à empresa para atividades físicas e momentos de integração. A parceria também incluiu uma ação de sensibilização sobre violência contra a mulher, com destaque para dados relacionados à violência contra mulheres idosas.

Outra iniciativa relevante foi o apoio ao aprimoramento da acessibilidade do Canal de Denúncias da Companhia. O time de ESG, com apoio da frente de afinidade de pessoas com deficiência do Comitê de Inclusão e Diversidade, participou da fase de testes da nova funcionalidade da plataforma. Ao todo, 26 colaboradores participaram voluntariamente, contribuindo com testes de usabilidade e revisão de comunicação para garantir maior acessibilidade para pessoas com deficiência.



Gestão Ambiental

Energia

GRI 302-1, 302-4

Consumo de energia (GJ)

		2024	2025
Sede / Data Center	Combustíveis não renováveis (diesel)	2.165,50	1.704,00
	Consumo de eletricidade de mercado livre (renovável)	54.364,97	50.268,96
	Consumo total de energia (Sede/data center)	**56.530,47**	**51.972,96**
Unidades de negócio (BUs)	Combustíveis não renováveis (diesel)	-*	19,67
	Consumo de eletricidade de mercado livre (renovável)	-*	1530,17
	Consumo total de energia (BUs)	**-***	**1.549,84**

Nota: o ano-base é usado para o cálculo das reduções do consumo de energia. Este cálculo é realizado com base na fatura de energia mensal somada ao longo dos meses de 2023. *Em 2024 foi divulgado apenas as informações da sede e data center, por serem os valores mais representativos de consumo de energia.

Na gestão ambiental, nossas atenções estão voltadas, principalmente, ao alto consumo de energia elétrica em função da atividade que desenvolvemos, como ecossistema de tecnologia, especialmente pelo uso e necessidade de refrigeração constantes do data center próprio.

A integração do uso de energia e água ao planejamento estratégico geral de nossos data centers ocorre de forma estruturada. O foco é na eficiência de custos e na transição para fontes renováveis.

A estratégia de energia é baseada na atuação no Mercado Livre de Energia Elétrica (MLEE) desde 2016, visando previsibilidade, liberdade de escolha de fornecedores e redução de custos.

Desde 2023, todo o consumo de energia da sede LWSA e do Data Center passou a ser adquirida de fontes de energia renováveis (solar, eólica, biomassa e PCHs). Em 2025, avançamos na descarbonização de nossas operações com a aquisição de Certificados de Energia Renovável (I-RECs) para a cobertura total da demanda energética da nossa sede e data center. Com essa medida, a companhia assegura a rastreabilidade da energia consumida e cumpre as metas estabelecidas para a redução da pegada de carbono operacional.

As práticas e os fatores ambientais aplicados ao nossa sede e data center englobam:

• Eficiência Energética: A empresa adota a substituição gradual de equipamentos antigos por modelos mais novos, que possuem maior capacidade de processamento e menor consumo de energia.

• Gestão de Insumos: A migração para energia de fontes renováveis (energia incentivada) e a isenção de bandeiras tarifárias através do Mercado Livre.

Nosso foco, na gestão do data center , é manter a excelência dos processos já existentes. Adotamos boas práticas de manutenção dos equipamentos de infraestrutura para garantir que estejam dentro da sua vida útil. Os relatórios de manutenção preventiva são submetidos a auditorias internas mensalmente. Anualmente, é realizada uma auditoria externa no local, como parte do processo de certificação ISAE 3402.

Contamos com geradores de energia elétrica movidos a diesel, que proporcionam uma fonte redundante em caso de falha na alimentação principal. Isso garante que o data center possa continuar operando mesmo durante interrupções prolongadas no fornecimento de energia da rede elétrica. Gerentes de TI e Operações de Data Center são responsáveis por assegurar que os geradores sejam testados regularmente e mantidos adequadamente, e que estejam prontos para uso em caso de necessidade.

Redução de custos

Iniciamos em setembro de 2016 a compra de energia elétrica no Mercado Livre de Energia Elétrica (MLEE). A adesão ao Mercado Livre de Energia Elétrica tem, como principal benefício, a redução de custos, porque a energia é adquirida diretamente do fornecedor, fazendo com que o preço seja mais competitivo que o do Mercado Cativo e, na maioria das vezes, mais atrativo. De modo geral, uma compra de energia no Mercado Livre possibilita uma economia de 10% a 20% na conta de luz, ficando também isento da cobrança de Bandeiras Tarifárias.

A redução de custos com consumo de energia (Opex) está diretamente relacionada com o balanço financeiro da LWSA, o que envolve uma gama de stakeholders. Além disso, a resiliência operacional é fundamental para todas as partes interessadas, podendo criar valor a longo prazo para a Companhia e garantir a continuidade dos negócios, a nossa reputação, a satisfação dos clientes, a estabilidade financeira e a conformidade regulatória. Não há um risco específico que possa impactar diretamente a Empresa com relação às questões climáticas. Porém, vale pontuar que a LWSA tem mapeado o risco de indisponibilidade de energia elétrica.

As mudanças climáticas e, consequentemente, os eventos meteorológicos, afetam diretamente o fornecimento de serviços de energia, via alterações na disponibilidade e confiabilidade das fontes de geração, como, por exemplo, as hidrelétricas. Tal fator pode gerar o encarecimento e a falta de acessibilidade de energia, impactando o planejamento financeiro da Companhia. Entendemos que investir em resiliência operacional é fundamental para mitigar riscos e minimizar interrupções. Dessa forma, nossos executivos e acionistas estão envolvidos na tomada de decisões estratégicas relacionadas aos investimentos em infraestrutura de energia de backup . Eles podem fornecer o suporte financeiro necessário para garantir que o data center tenha os recursos adequados para lidar com interrupções no fornecimento de energia.

Mitigação e adaptação às mudanças climáticas

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

Total de emissões de GEE, por escopo (tCO_2e)

Escopo	2023	2024	2025
Escopo 1[2]	182,27	249,38	112,42
Escopo 2 (localização)[3]	611,76	845,39	652,93
Escopo 2 (Escolha de compra)[3]	-	-	19,52
Escopos 3[4]	943,29	2.063,16	5.811,06

Nota1: A abordagem de consolidação foi a de controle operacional. A metodologia utilizada foi a do Programa Brasileiro do GHG Protocol, e foi utilizado o Quinto Relatório de Avaliação (AR5) do IPCC como fonte do GWP.

Nota[2]: os gases incluídos no cálculo são: CO_2 CH_4, N_2O e HFCs.

Nota[3]: os gases incluídos no cálculo são: CO_2, CH_4 e N_2O. A metodologia de escolha de compra foi adotada em 2025 através da compra dos I-RECs.

Nota[4]: os gases incluídos no cálculo são: CO_2, CH_4 e N_2O. Em 2025, não necessariamente aumentou a emissão de gases de escopo 3, mas sim ampliou-se o mapeamento da categoria de Transporte upstream, abrangendo todas as entregas de produtos realizadas pela unidade Melhor Envio, através da consolidação da metodologia de coleta de dados.

Atuar buscando a neutralidade de carbono nas operações é um dos nossos compromissos, reflexo do nosso comprometimento com a sustentabilidade, a preservação do meio ambiente e a mitigação das mudanças climáticas.

Nosso olhar está voltado para as seguintes etapas:

- Redução de emissões: identificação de medidas para diminuir as nossas próprias emissões de carbono, como melhorias na eficiência energética, adoção de tecnologias mais limpas e investimentos em energias renováveis, por exemplo.

- Compensação de carbono: mesmo após a redução das emissões internas, pode ser difícil eliminar completamente todas as emissões de carbono. Nesses casos, investimos em projetos de compensação de carbono, como reflorestamento, conservação florestal, captura e armazenamento de carbono, ou financiamento de projetos de energia renovável.

É importante notar que, embora a Companhia não apresenta metas específicas de redução de emissões, isso não significa que não esteja comprometida com a sustentabilidade ambiental. Buscamos adotar uma perspectiva mais abrangente para a gestão ambiental, como a implementação de práticas de eficiência energética e investimentos em energia renovável, mesmo sem estabelecer metas numéricas específicas.

Além disso, fazemos parte da carteira do índice ICO2 B3, o que demonstra o comprometimento da LWSA com sua eficiência na emissão de Gases de Efeito Estufa (GEE) e na adoção de práticas de gestão que conduzam a uma maior eficiência nessas emissões, contribuindo para o avanço da transição para uma economia de baixo carbono.

Em 2025, a LWSA fez a compensação das emissões de GEE referentes aos Escopos 1, 2 e 3 de suas atividades de 2024. Ao todo, foram 3.158 toneladas de CO_2e compensadas utilizando créditos de Redução de Emissões por Desmatamento e Degradação Florestal (REDD).

A compensação foi realizada por meio de reduções verificadas de emissões geradas pelo Projeto REDD+ Jari Amapá (VCS ID 1115), certificado pela Verra, com validação e verificação nos padrões VCS (Verified Carbon Standards) e CCB (Climate, Community & Biodiversity) Standards. Este projeto é reconhecido com o selo de nível Ouro na categoria Biodiversidade, destacando sua excelência nos benefícios ambientais e sociais.

O Projeto REDD+ Jari Amapá, localizado em área privada do Amapá, administra mais de 117 mil hectares e é o primeiro do maior programa de carbono em área privada do mundo (Programa REDD+ Vale do Jari). Combina manejo florestal sustentável e agroextrativismo para conservar a floresta e promover o desenvolvimento social.

O projeto fortalece cadeias produtivas regionais, melhora a segurança alimentar e gera renda para famílias do Vale do Jari. Além de proteger 343 espécies de fauna (seis ameaçadas) e 350 de flora (muitas endêmicas), contribui para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), focando em produção sustentável de alimentos e sistemas agroflorestais.

Gestão Ambiental

No cerne do pilar ambiental da nossa estratégia ESG, priorizamos a gestão inteligente de recursos e a mitigação de impactos. Desde 2022, nossa Política de Responsabilidade Socioambiental norteia as operações de todas as empresas do ecossistema, estabelecendo diretrizes rigorosas que integram sustentabilidade ambiental, compromisso social, gestão de pessoas e I&D.

Na prática, realizamos diversas ações, como o descarte adequado de materiais eletrônicos por meio de empresas devidamente autorizadas, priorizando o reaproveitamento de equipamentos obsoletos ou, quando possível, o seu recondicionamento para doação a instituições de caridade, sempre em conformidade com nossa Política de Doações e Patrocínios. Para garantir a segurança da informação durante esse processo, adotamos protocolos rígidos de eliminação de dados, desmagnetização e destruição de discos com defeito, protegendo ativos de clientes e funcionários. Complementarmente, promovemos a coleta seletiva em nossas unidades, mitigando riscos de contaminação e reforçando nosso compromisso com a preservação do meio ambiente e a destinação final ambientalmente correta.

CDP

O Carbon Disclosure Project (CDP) é uma organização internacional sem fins lucrativos, considerada a principal iniciativa do setor financeiro em relação à mitigação das mudanças climáticas. Em 2025, participamos, pela quarta vez consecutiva, do ciclo de reporte, sendo reconhecidos com o score D, o que representa o estágio inicial de divulgação ambiental. Este resultado nos posiciona entre as empresas que iniciaram sua jornada rumo à transparência climática, especificamente dentro da categoria Serviços de Marketing e Web. A participação no CDP nos possibilita medir o nosso impacto para o meio ambiente e obter uma vantagem competitiva perante os fundos de investimentos que pesquisam a nota do CDP antes de investir. Além disso, o CDP conecta acionistas e empresas para alavancar negócios relacionados à mitigação do aquecimento global; mapeia as maiores causas de emissão de gases, estabelecendo um padrão global de relatórios sobre a emissão de gases e o uso de energia; dá transparência às atividades perante clientes e acionistas; e identifica novos riscos na cadeia de valor.

Gestão de Recursos Hídricos

GRI 303-1

A LWSA reconhece a importância da gestão eficiente da água, embora suas operações apresentem um baixo impacto direto sobre esse recurso. Na companhia, esta gestão é integrada ao planejamento operacional, com foco principal na manutenção dos sistemas de infraestrutura e climatização. Nossa captação na sede da companhia é realizada por meio de poços artesianos. O volume total de água consumido na sede em 2025 foi de 2596 m³.

O planejamento em relação aos recursos hídricos é direcionado para atividades administrativas e focado na eficiência da manutenção dos sistemas de resfriamento do data center, essenciais para a operação. Para garantir que os equipamentos funcionem corretamente e as tubulações permaneçam conservadas, utilizamos um sistema de ar-condicionado que resfria a água em um circuito fechado (chillers de condensação a ar).

Para manter a limpeza interna desse sistema, realizamos um procedimento de descarte controlado de uma pequena quantidade de água (chamado de purga) para renovação do tratamento químico.

Esse processo é rigorosamente monitorado:

> A cada cinco dias, o sistema é limpo por apenas um minuto, liberando 15 litros de água.

> Essa precisão técnica resulta em uma reposição anual de aproximadamente **1.080 litros**, garantindo que o uso da água ocorra estritamente na medida necessária para a segurança da infraestrutura.

Atualmente, a empresa não identifica impactos ambientais significativos gerados por suas atividades ou em sua cadeia de valor, visto que o volume de utilização é considerado baixo para a escala de nossas operações. Todo o descarte de efluentes é direcionado para as estações de tratamento de esgotos públicos.

Apesar de a organização não possuir operações em áreas classificadas globalmente como de estresse hídrico perene, monitoramos atentamente o contexto da Região Metropolitana de São Paulo.

Desempenho econômico e operacional

Desempenho operacional

A construção de resultados perenes exige grandes crescimentos operacionais aliados a uma busca incessante por eficiência. O ano de 2025 foi extremamente positivo para a Companhia, marcado por um crescimento consistente e um avanço de duplo dígito (+10,3% em relação a 2024), atingindo uma Receita Líquida consolidada de R$ 1.488,5 milhões[1]. Esse resultado é um fator crucial que reflete a evolução madura do nosso ecossistema e a maior capacidade de monetização da nossa base de clientes. Isso reforça nossa posição como um ecossistema essencial no e-commerce brasileiro, onde detemos uma participação de mercado superior a 20%.

No segundo ano de consolidação da marca LWSA, tivemos ganhos expressivos em produtividade e conquistamos maior eficiência operacional. Essa rentabilidade foi impulsionada por uma gestão estratégica pós-aquisições. Após a fase inicial de estabilização das empresas adquiridas, avançamos para a redução de sobreposições operacionais e a captura de sinergias, integrando times e marcas sem destruir nossa capacidade de entrega. Somada a isso, a alavancagem operacional, com a receita crescendo em ritmo superior às despesas, foi determinante para a diluição de custos e a expansão de nossas margens.

Essa busca por maior eficiência direcionou nossa disciplina de alocação de capital. A movimentação do nosso portfólio em 2025, que incluiu a venda de ativos como a Squid e a Nextios, foi um movimento estritamente alinhado à nossa proposta estratégica de manter operações altamente rentáveis. Decidimos desinvestir de operações com menores sinergias para focar nossos esforços e recursos na expansão de margens estruturais do ecossistema.

Nossos indicadores operacionais continuaram a apresentar um crescimento superior às médias do mercado. Encerramos 2025 com uma base de 206,3 mil assinantes pagantes de plataforma e-commerce, um crescimento de 6,8% frente ao ano anterior. O GMV do ecossistema da LWSA atingiu a expressiva marca de R$ 79,5 bilhões, resultado 14,1% superior a 2024, representando uma fatia significativa do e-commerce brasileiro.

Em 2025, o TPV (volume total de pagamentos) foi de R$ 8,9 bi, o que representou um aumento de 17,7% na comparação com 2024. Este resultado foi favorecido, principalmente, pela aceleração da captura de sinergias entre as empresas adquiridas, e pelo crescimento da penetração da nossa solução de pagamentos dentro do GMV.

Na Wake, nossa operação de plataforma de e-commerce para enterprises, avançamos na estratégia de captura de novos clientes, trazendo importantes marcas como Inbrands, Shoulder, Shop2gether e OQVestir. A unidade amadureceu como parceira estratégica para quem busca escala, provando o valor do Real Unified Commerce através de uma arquitetura tecnológica de ponta pronta para grandes volumes.

[1] Receita Líquida Contábil: R$ 1.488,5 Receita Líquida Comparável: R$ 1.418,2

Principais indicadores operacionais (R$ milhões)

	2024	2025	variação
Número de assinantes de plataforma (mil)	193,2	206,3	6,8%
GMV do ecossistema	69.664,0	79.509,8	14,1%
TPV	7.581,7	8.922,7	17,7%

O ano de 2025 também foi marcado por importantes evoluções em nossos produtos, trazendo maior valor aos nossos clientes. Ampliamos a atuação das nossas plataformas de e-commerce para uma solução omnicanal completa, que integra o mundo digital com o físico (offline) por meio de um lançamento de PDV (software) integrado, com possibilidade de captura de pagamento e logística de forma unificada.

Materializando a sinergia do ecossistema, lançamos em 2025 a solução de logística nativa no Bling, construída diretamente sobre a infraestrutura do Melhor Envio. Essa integração elimina a necessidade de contratações separadas, permitindo que o empreendedor gerencie sua operação logística com fluidez dentro do próprio ERP, simplificando processos e reduzindo custos.

Desempenho econômico

GRI 201-1

Tivemos resultados financeiros excepcionais em 2025, pautados pela expansão da rentabilidade, por ganhos de alavancagem operacional e pela captura contínua de eficiências ao longo de todo o ano. A Margem EBITDA Ajustada da Companhia atingiu 22,1%, representando uma expansão de 1,3 p.p. em comparação ao ano anterior, com um EBITDA ajustado de R$ 329,7 milhões.

Além da rentabilidade, o período foi marcado por uma geração robusta de caixa. Atingimos um Free Cash Flow (Fluxo de Caixa Livre) de R$ 224,8 milhões (margem de 15,1%), o equivalente a um FCF Yield de high-single / low-double digit. Essa solidez financeira garante não apenas a perenidade do negócio para o futuro, mas nos permite distribuir mais dinheiro e gerar mais valor direto aos nossos acionistas, como evidenciado pelo nosso forte programa de recompra de ações e pagamento de dividendos no período.

R$ 329,7 milhões
Margem EBITDA Ajustada da Companhia atingiu 22,1%

Valor econômico direto gerado e distribuído (R$ milhares)

Métrica	2023	2024	2025
Valor econômico direto gerado	1.292.756	1.370.032	1.488.531
Receita líquida	1.292.756	1.370.032[1]	1.488.531
Valor econômico distribuído	661.218	727.161	648.287
Pessoal (remuneração e benefícios)	478.748	476.819	491.749
Impostos, taxas e contribuições	151.655	210.342	127.938
Remuneração de capitais de terceiros	0	0	0
Dividendos e juros sobre capital próprio	30.815	40.000	28.600
Valor econômico retido	631.538	642.871	840.244

[1] Receita líquida contábil

Desempenho por negócio

Destaques:

+10,3% de receita líquida consolidada em 2025.

+15,3% de receita de assinatura de plataformas de commerce em 2025.

Receita operacional líquida / R$ milhões

	2024	2025	Variação
Contábil	1.370,0	1.488,5	8,65%
Comparável[1]	1.286	1.418,2	10,28%
Commerce Contábil	950,0	1.073,2	12,96%
Commerce Comparável[1]	881,7	1.017,0	15,34%
Consolidado Commerce	69,3%	72,1%	2,8 p.p
BeOnline/SaaS Contábil	420,0	415,4	-1,11 %
Comparável[1]	404,2	401,2	-0,75%
Consolidado BeOnline/SaaS	30,7%	27,9%	- 2,8 p.p

Base de assinantes de Commerce | em milhares

Categoria	2024	2025	Variação
Base de Assinantes	193,2	206,3	6,8%

Clientes Eop – BeOnline/SaaS

Categoria	2024	2025	Variação
Clientes EOP	390,6	389,4	-0,3%

[1] Receita ajustada em bases comparáveis (sem considerar Nextios e Squid)

Anexos

Colaboradores

GRI 2-7, 2-8

Informações dos empregados, por tipo de contrato de trabalho e gênero

Tipo de Contrato	Gênero	2023	2024	2025
Permanentes	Homens	2.289	2.173	2.047
	Mulheres	1.524	1.411	1.336
	Total	**3.813**	**3.584**	**3.383**
Temporários	Homens	30	20	0
	Mulheres	3	2	0
	Total	**33**	**22**	**0**

Informações dos empregados, por tipo de trabalho e gênero

Tipo de Contrato	Gênero	2023	2024	2025
Sem garantia de horas	Homens	381	347	0
	Mulheres	230	199	0
	Total	**611**	**546**	**0**
Período Integral	Homens	1.938	1.846	2047
	Mulheres	1.297	1.214	1336
	Total	**3.235**	**3.060**	**3383**
Período Parcial	**Total**	**0**	**0**	**0**

Informações dos empregados, por tipo de contrato de trabalho e região

Categoria	Região	2023	2024	2025
Permanentes	Norte	19	18	16
	Nordeste	146	127	124
	Centro-Oeste	56	47	40
	Sul	1.177	1.037	992
	Sudeste	2.415	2.355	2.211
	Exterior	1	0	0
Temporários	Sul	6	3	0
	Sudeste	27	19	0
	Total	**33**	**22**	**0**

Informações dos empregados, por tipo de trabalho e região

Tipo de Jornada	Região	2023	2024	2025
Sem garantia de horas	Nordeste	8	10	0
	Centro-Oeste	3	3	0
	Sul	173	156	0
	Sudeste	427	377	0
	Total	**611**	**546**	**0**
Período Integral	Norte	19	18	16
	Nordeste	138	117	124
	Centro-Oeste	53	44	40
	Sul	1.010	884	992
	Sudeste	2.014	1.997	2.211
	Exterior	1	0	0
	Total	**3.235**	**3.060**	**3.383**

Média de horas de capacitação por empregado, por gênero

Gênero	2023		2024		2025	
	Total de horas	**Média de horas**	**Total de horas**	**Média de horas**	**Total de horas**	**Média de horas**
Homens	-	3,32	-	2,53	-	13,61
Mulheres	-	3,00	-	3,44	-	13,93
Total horas de treinamento	**9.719**	**-**	**4.011**	**-**	**56.063,00**	**-**

Média de horas de capacitação por empregado, por categoria funcional

Categoria funcional	2023 Total de horas	2023 Média de horas	2024 Total de horas	2024 Média de horas	2025 Total de horas	2025 Média de horas
Analista I	3.869,5	3,33	907,0	2,61	21081	13,93
Analista II	1.760	3,92	348,5	3,35	10522	15,57
Analista III	692,5	3,64	627,0	3,16	6187	14,59
Aprendiz	31,5	1,31	37	3,36	792	15,23
Assistente	241	3,3	58	2,72	4277	11,5
Auxiliar	31	2,82	2	1	428	17,10
Coordenador	363	3,42	511	3,13	4150	12,43
Diretor	971,2	2,97	31	6,2	179	6,63
Especialista	38,5	3,21	400	3,74	4282	13,51
Estagiário	308	2,73	285,5	2,97	1210	18,62
Gerente	204	2	334	3,44	2000	9,9
Líder técnico	1.089	2,52	4,5	2,25	689	11,67
Supervisor	84,5	3,38	0	0	259	23,56
Vice-presidente	35	2,92	0	0	7	2,28
Total horas de treinamento	**9.687**	**-**	**4.011,5**	**2,94**	**56.063**	**13,32**

Nota: Em 2025 foram considerados os dados da plataforma de ensino corporativo Conecta. Nos anos anteriores, não havíamos incluído esse dado. Além disso, evoluímos no reporte de dados do grupo como um todo.

Diversidade

GRI 405-1

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança, por gênero

Gênero	2023		2024		2025	
	Total	%	Total	%	Total	%
Homens	6	75,0%	6	75,0%	7	87,50%
Mulheres	2	25,0%	2	25,0%	1	12,50%
Total	8	100,0%	8	100,0%	8	100,0%

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança, por faixa etária

Faixa etária	2023		2024		2025	
	Total	%	Total	%	Total	%
Abaixo de 30 anos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
30 a 50 anos	3	37,5%	2	25,0%	3	37,5%
Acima de 50 anos	5	62,5%	6	75,0%	5	62,5%
Total	8	100,0%	8	100,0%	8	100,0%

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança, por cor ou raça

Cor ou raça	2023		2024		2025	
	Total	%	Total	%	Total	%
Preta	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Parda	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Branca	8	100,0%	8	100,0%	8	100%
Indígena	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Amarela	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	8	100,0%	8	100,0%	8	100%

Percentual de empregados por categoria funcional, por gênero

Categoria funcional	Gênero	2023		2024		2025	
		Total	%	Total	%	Total	%
Presidente	Homens	1	100,0%	1	100,0%	1	100,0%
	Mulheres	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	1	100,0%	1	100,0%	1	100,0%
Vice-presidente	Homens	5	100,0%	7	100,0%	6	100,0%
	Mulheres	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	5	100,0%	7	100,0%	6	100,0%
Diretor	Homens	43	84,3%	29	72,5%	25	73,5%
	Mulheres	8	15,7%	11	27,5%	9	26,5%
	Total	51	100,0%	40	100,0%	34	100%
Gerente	Homens	150	68,2%	149	72,0%	135	70,0%
	Mulheres	70	31,8%	58	28,0%	58	30,0%
	Total	220	100,0%	207	100,0%	193	100%

Líder técnico	Homens	43	86,0%	48	90,6%	40	85,1%
	Mulheres	7	14,0%	5	9,4%	7	14,9%
	Total	50	100,0%	53	100,0%	47	100,0%
Coordenador	Homens	160	55,7%	151	55,9%	149	56,0%
	Mulheres	127	44,3%	119	44,1%	117	44,0%
	Total	287	100,0%	270	100,0%	266	100,0%
Especialista	Homens	159	76,8%	191	73,5%	202	71,9%
	Mulheres	48	23,2%	69	26,5%	79	28,1%
	Total	207	100,0%	260	100,0%	281	100,0%
Supervisor	Homens	16	41,0%	5	35,7%	5	45,5%
	Mulheres	23	59,0%	9	64,3%	6	54,5%
	Total	39	100,0%	14	100,0%	11	100,0%
Analista III	Homens	282	70,9%	280	67,3%	295	66,1%
	Mulheres	116	29,1%	136	32,7%	151	33,9%
	Total	398	100,0%	416	100,0%	446	100,0%

Analista II	Homens	565	61,9%	489	63,3%	433	61,7%
	Mulheres	348	38,1%	284	36,7%	269	38,3%
	Total	913	100,0%	773	100,0%	702	100,0%
Analista I	Homens	696	58,0%	561	54,0%	539	54,3%
	Mulheres	503	42,0%	477	46,0%	454	45,7%
	Total	1.199	100,0%	1.038	100,0%	993	100,0%
Assistente	Homens	84	38,0%	217	56,7%	165	57,5%
	Mulheres	137	62,0%	166	43,3%	122	42,5%
	Total	221	100,0%	383	100,0%	287	100,0%
Auxiliar	Homens	45	40,2%	11	22,4%	5	18,50%
	Mulheres	67	59,8%	38	77,6%	22	81,50%
	Total	112	100,0%	49	100,0%	27	100,0%
Estagiário	Homens	38	48,7%	28	58,3%	17	50,0%
	Mulheres	40	51,3%	20	41,7%	17	50,0%
	Total	78	100,0%	48	100,0%	34	100,0%

Aprendiz	Homens	26	45,6%	21	52,5%	24	50,0%
	Mulheres	31	54,4%	19	47,5%	24	50,0%
	Total	57	100,0%	40	100,0%	48	100,0%
Total	Homens	2.312	60,3%	2.193	60,8%	2.047	60,5%
	Mulheres	1.525	39,7%	1413	39,2%	1.336	39,5%
	Total	3.837	100,0%	3.606	100,0%	3.383	100,0%

Percentual de empregados por categoria funcional, por faixa etária

Categoria funcional	Gênero	2023		2024		2025	
		Total	%	Total	%	Total	%
Presidente	Abaixo de 30 anos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	30 a 50 anos	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
	Acima de 50 anos	1	100,0%	1	100,0%	0	0,0%
	Total	1	100,0%	1	100,0%	1	100,0%
Vice-presidente	Abaixo de 30 anos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	30 a 50 anos	4	80,0%	6	85,7%	6	100,0%
	Acima de 50 anos	1	20,0%	1	14,3%	0	0,0%
	Total	5	100,0%	7	100,0%	6	100,0%
Diretor	Abaixo de 30 anos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	30 a 50 anos	43	84,3%	33	82,5%	30	88,2%
	Acima de 50 anos	8	15,7%	7	17,5%	4	11,8%
	Total	51	100,0%	40	100,0%	34	100,0%

Gerente	Abaixo de 30 anos	21	9,6%	10	4,8%	11	5,7%
	30 a 50 anos	188	85,5%	186	89,9%	168	87,0%
	Acima de 50 anos	11	5,0%	11	5,3%	14	7,3%
	Total	220	100,0%	207	100,0%	193	100,0%
Líder técnico	Abaixo de 30 anos	8	16,0%	8	15,1%	4	8,5%
	30 a 50 anos	42	84,0%	44	83,0%	42	89,4%
	Acima de 50 anos	0	0,0%	1	1,9%	1	2,1%
	Total	50	100,0%	53	100,0%	47	100,0%
Coordenador	Abaixo de 30 anos	69	24,0%	50	18,5%	40	15,0%
	30 a 50 anos	213	74,2%	217	80,4%	222	83,50%
	Acima de 50 anos	5	1,7%	3	1,1%	4	1,50%
	Total	287	100,0%	270	100,0%	266	100,0%
Especialista	Abaixo de 30 anos	50	24,1%	56	21,5%	51	18,2%
	30 a 50 anos	153	73,9%	200	76,9%	225	80,1%
	Acima de 50 anos	4	1,9%	4	1,5%	5	1,8%
	Total	207	100,0%	260	100,0%	281	100,0%

Supervisor	Abaixo de 30 anos	17	43,6%	6	42,9%	5	45,5%
	30 a 50 anos	22	56,4%	8	57,1%	6	54,5%
	Acima de 50 anos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	39	100,0%	14	100,0%	11	100,0%
Analista III	Abaixo de 30 anos	141	35,4%	128	30,8%	128	28,7%
	30 a 50 anos	254	63,8%	286	68,8%	318	71,3%
	Acima de 50 anos	3	0,8%	2	0,5%	0	0,0%
	Total	398	100,0%	416	100,0%	446	100,0%
Analista II	Abaixo de 30 anos	497	54,4%	365	47,2%	299	42,6%
	30 a 50 anos	412	45,1%	401	51,9%	393	56,0%
	Acima de 50 anos	4	0,4%	7	0,9%	10	1,4%
	Total	913	100,0%	773	100,0%	702	100,0%
Analista I	Abaixo de 30 anos	761	63,5%	613	59,1%	554	55,8%
	30 a 50 anos	426	35,5%	419	40,4%	433	43,6%
	Acima de 50 anos	12	1,0%	6	0,6%	6	0,6%
	Total	1.199	100,0%	1.038	100,0%	993	100,0%

Assistente	Abaixo de 30 anos	146	66,1%	270	70,5%	206	71,8%
	30 a 50 anos	73	33,0%	108	28,2%	77	26,8%
	Acima de 50 anos	2	0,9%	5	1,3%	4	1,4%
	Total	221	100,0%	383	100,0%	287	100,0%
Auxiliar	Abaixo de 30 anos	68	60,7%	27	55,1%	12	44,4%
	30 a 50 anos	36	32,1%	15	30,6%	10	37,0%
	Acima de 50 anos	8	7,1%	7	14,3%	5	18,5%
	Total	112	100,0%	49	100,0%	27	100,0%
Estagiário	Abaixo de 30 anos	70	89,7%	44	91,7%	32	94,1%
	30 a 50 anos	8	10,3%	4	8,3%	2	5,9%
	Acima de 50 anos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	78	100,0%	48	100,0%	34	100,0%
Aprendiz	Abaixo de 30 anos	57	100,0%	40	100,0%	48	100,0%
	30 a 50 anos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Acima de 50 anos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	57	100,0%	40	100,0%	48	100,0%

Total	Abaixo de 30 anos	1.905	49,6%	1.617	44,8%	1.390	41,1%
	30 a 50 anos	1.874	48,8%	1.929	53,5%	1.934	57,2%
	Acima de 50 anos	58	1,5%	60	1,7%	59	1,70%
	Total	3.837	100,0%	3.606	100,0%	3.383	100,0%

Percentual de empregados por categoria funcional, cor ou raça

Categoria funcional	Cor ou raça						
Presidente	Preta	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Parda	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Branca	1	100,0%	1	100,0%	1	100,0%
	Indígena	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Amarela	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	1	100,0%	1	100,0%	1	100,0%
Vice-presidente	Preta	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Parda	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Branca	5	100,0%	6	100,0%	5	100,0%
	Indígena	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Amarela	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	5	100,0%	6	100,0%	5	100,0%

Diretor	Preta	0	0,0%	1	2,5%	1	2,94%
	Parda	3	5,88%	1	2,5%	0	0,0%
	Branca	43	84,31%	35	87,5%	30	88,24%
	Indígena	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Amarela	5	9,8%	3	7,5%	3	8,82%
	Total	51	100,0%	40	100,0%	34	100,0%
Gerente	Preta	10	4,55%	7	3,4%	6	3,11%
	Parda	25	11,36%	26	12,6%	24	12,44%
	Branca	180	81,82%	168	81,2%	156	80,83%
	Indígena	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Amarela	5	2,27%	6	2,9%	7	3,63%
	Total	220	100,0%	207	100,0%	193	100,0%

Líder técnico	Preta	3	6,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Parda	10	20%	7	13,2%	7	14,89%
	Branca	34	68,0%	44	83,0%	39	82,98%
	Indígena	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Amarela	3	6,0%	2	3,8%	1	2,13%
	Total	50	100,0%	53	100,0%	47	100,0%
Coordenador	Preta	9	3,14%	11	4,1%	17	6,39%
	Parda	39	13,59%	53	19,6%	57	21,43%
	Branca	234	81,53%	205	75,9%	189	71,05%
	Indígena	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Amarela	5	1,74%	1	0,4%	3	1,13%
	Total	287	100,0%	270	100,0%	266	100,0%

Especialista	Preta	8	3,86%	8	3,1%	8	2,85%
	Parda	40	19,32%	40	15,7%	55	19,57%
	Branca	156	75,36%	205	80,7%	211	75,09%
	Indígena	0	0,0%	0	0,0%	1	0,36%
	Amarela	3	1,45%	1	0,4%	6	2,14%
	Total	207	100,0%	254	100,0%	281	100,0%
Supervisor	Preta	1	2,56%	0	0,0%	0	0,0%
	Parda	3	7,69%	0	0,0%	0	0,0%
	Branca	35	89,74%	14	100,0%	11	100,0%
	Indígena	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Amarela	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	39	100,0%	14	100,0%	11	100,0%

Analista III	Preta	25	6,28%	27	6,5%	33	7,40%
	Parda	90	22,61%	86	20,7%	90	20,18%
	Branca	276	69,35%	292	70,2%	312	69,96%
	Indígena	2	0,5%	3	0,7%	1	0,22%
	Amarela	5	1,26%	8	1,9%	10	2,24%
	Total	398	100,0%	416	100,0%	446	100,0%
Analista II	Preta	90	9,86%	55	7,1%	48	6,84%
	Parda	177	19,39%	155	20,1%	147	20,94%
	Branca	634	69,44%	549	71,0%	492	70,09%
	Indígena	4	0,44%	2	0,3%	3	0,43%
	Amarela	8	0,88%	12	1,6%	12	1,71%
	Total	913	100,0%	773	100,0%	702	100,0%

Analista I	Preta	92	7,67%	83	8,0%	74	7,45%
	Parda	260	21,68%	228	22,0%	237	23,87%
	Branca	827	68,97%	712	68,6%	665	66,97%
	Indígena	2	0,17%	2	0,2%	3	0,3%
	Amarela	18	1,5%	13	1,3%	14	1,41%
	Total	1.199	100,0%	1.038	100,0%	993	100,0%
Assistente	Preta	31	14,03%	41	10,7%	31	10,80%
	Parda	63	28,51%	139	36,3%	91	31,71%
	Branca	125	56,56%	201	52,5%	164	57,14%
	Indígena	1	0,45%	2	0,5%	1	0,35%
	Amarela	1	0,45%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	221	100%	383	100,0%	287	100,0%

Auxiliar	Preta	18	16,07%	6	12,2%	4	14,81%
	Parda	29	25,89%	10	20,4%	5	18,52%
	Branca	65	58,04%	33	67,3%	18	66,67%
	Indígena	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Amarela	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	112	100,0%	49	100,0%	27	100,0%
Estagiário	Preta	7	8,97%	4	8,3%	1	2,94%
	Parda	11	14,1%	11	22,9%	11	32,35%
	Branca	60	76,92%	32	66,7%	21	61,76%
	Indígena	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Amarela	0	0,0%	1	2,1%	1	2,94%
	Total	78	100,0%	48	100,0%	34	100,0%

Aprendiz	Preta	9	15,79%	5	12,5%	3	6,25%
	Parda	9	15,79%	11	27,5%	16	33,33%
	Branca	39	68,42%	24	60,0%	28	58,33%
	Indígena	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Amarela	0	0,0%	0	0,0%	1	2,08%
	Total	57	100,0%	40	100,0%	48	100,0%
Total	Preta	303	7,9%	248	6,9%	226	6,68%
	Parda	759	19,8%	767	21,3%	740	21,87%
	Branca	2.713	70,7%	2.528	70,1%	2.349	69,44%
	Indígena	9	0,2%	10	0,3%	9	0,27%
	Amarela	53	1,4%	53	1,5%	59	1,74%
	Total	3.837	100,0%	3.606	100,0%	3.383	100,0%

Percentual de empregados, por categoria funcional, por PcDs

Categoria funcional	PcD	2024 (T)	2024 (%)	2025 (T)	2025 (%)
Presidente	Pessoa com deficiência	0	0,00%	0	0,00%
	Pessoa sem deficiência	1	100,00%	1	100,00%
	Total	**1**	**100,00%**	**1**	**100,00%**
Vice-presidente	Pessoa com deficiência	0	0,00%	0	0,00%
	Pessoa sem deficiência	7	100,00%	7	100,00%
	Total	**7**	**100,00%**	**7**	**100,00%**
Diretor	Pessoa com deficiência	0	0,00%	0	0,00%
	Pessoa sem deficiência	40	100,00%	34	100,00%
	Total	**40**	**100,00%**	**34**	**100,00%**

Categoria funcional	PcD	2024 (T)	2024 (%)	2025 (T)	2025 (%)
Gerente	Pessoa com deficiência	3	1,40%	3	1,60%
	Pessoa sem deficiência	204	98,60%	190	98,40%
	Total	**207**	**100,00%**	**193**	**100,00%**
Líder técnico	Pessoa com deficiência	0	0,00%	0	0,00%
	Pessoa sem deficiência	53	100,00%	47	100,00%
	Total	**53**	**100,00%**	**47**	**100,00%**
Coordenador	Pessoa com deficiência	2	0,70%	1	0,40%
	Pessoa sem deficiência	268	99,30%	264	99,60%
	Total	**270**	**100,00%**	**265**	**100,00%**
Especialista	Pessoa com deficiência	1	0,40%	2	0,70%
	Pessoa sem deficiência	259	99,60%	279	99,30%
	Total	**260**	**100,00%**	**281**	**100,00%**

Categoria funcional	PcD	2024 (T)	2024 (%)	2025 (T)	2025 (%)
Supervisor	Pessoa com deficiência	0	0,00%	0	0,00%
	Pessoa sem deficiência	14	100,00%	11	100,00%
	Total	**14**	**100,00%**	**11**	**100,00%**
Analista III	Pessoa com deficiência	4	1,00%	5	1,10%
	Pessoa sem deficiência	412	99,00%	441	98,90%
	Total	**416**	**100,00%**	**446**	**100,00%**
Analista II	Pessoa com deficiência	16	2,10%	11	1,60%
	Pessoa sem deficiência	757	97,90%	691	98,40%
	Total	**773**	**100,00%**	**702**	**100,00%**
Analista I	Pessoa com deficiência	44	4,20%	50	5,00%
	Pessoa sem deficiência	994	95,80%	943	95,00%
	Total	**1038**	**100,00%**	**993**	**100,00%**

Categoria funcional	PcD	2024 (T)	2024 (%)	2025 (T)	2025 (%)
Assistente	Pessoa com deficiência	15	3,90%	11	3,80%
	Pessoa sem deficiência	368	96,10%	276	96,20%
	Total	**383**	**100,00%**	**287**	**100,00%**
Auxiliar	Pessoa com deficiência	11	22,40%	12	44,40%
	Pessoa sem deficiência	38	77,60%	15	55,60%
	Total	**49**	**100,00%**	**27**	**100,00%**
Estagiário	Pessoa com deficiência	0	0,00%	1	2,90%
	Pessoa sem deficiência	48	100,00%	33	97,10%
	Total	**48**	**100,00%**	**34**	**100,00%**

Categoria funcional	PcD	2024 (T)	2024 (%)	2025 (T)	2025 (%)
Aprendiz	Pessoa com deficiência	0	0,00%	0	00,00%
	Pessoa sem deficiência	40	100,00%	48	100,00%
	Total	**40**	**100,00%**	**48**	**100,00%**
Total	PcD	96	2,70%	96	2,80%
	Pessoa sem deficiência	3510	97,30%	3287	97,20%
	Total	**3606**	**100,00%**	**3383**	**100,00%**

Percentual de representação de gênero por categoria funcional

Categoria de Funcionário	Homens (%)	Mulheres (%)	Outras Categorias / Não Divulgado (%)
Gestão Executiva	75,25%	24,75%	0,00%
Gestão Não Executiva	60,19%	39,81%	0,00%
Funcionários Técnicos	73,78%	26,22%	0,00%
Todos os outros funcionários	**58,26%**	**41,74%**	**0,00%**

Percentual de representação de grupos de diversidade por categoria funcional

Categoria de Funcionário	Pretos e Pardos (%)	PcDs (%)	Acima de 50 anos (%)
Gestão Executiva	6,93%	0,00%	12,87%
Gestão Não Executiva	23,50%	0,96%	3,60%
Funcionários Técnicos	21,34%	0,61%	1,83%
Todos os outros funcionários	**31,18%**	**3,55%**	**0,99%**

**A LWSA classifica seus colaboradores nas seguintes categorias funcionais padronizadas:*

- Gestão Executiva: Presidente, Vice-presidente, Diretor I, Diretor II, Conselheiro e Gerente Executivo.
- Gestão Não Executiva: Gerente I, Gerente II, Coordenador I, Coordenador II e Supervisor.
- Funcionários Técnicos: Líder Técnico I, Líder Técnico II, Especialista I e Especialista II.

Todos os outros funcionários: Analistas (I, II e III), Assistente, Auxiliar, Estagiário e Aprendiz.

Emissões de GEE

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

Total de emissões de GEE, por escopo (tCO_2e)

Escopo	Categoria	2023	2024	2025
Escopo 1[1]	Combustão estacionária	100,52	140,36	**110,07**
	Combustão móvel	23,68	1,49	**1,65**
	Emissões fugitivas	58,07	107,53	**0,70**
	Total	**182,274**	**249,38**	**112,42**
Escopo 2[2]	Energia elétrica	611,76	845,39	**652,93**
	Consumo de eletricidade (Escolha de compra)[4]	-	-	**19,52**
Escopo 3[3]	Bens e serviços comprados[5]	-	-	**0,14**
	Bens de capital[6]	-	-	**159,29**
	Transporte upstream	-	1.000,06	**4.456,16**
	Resíduos gerados na operação	10,24	28,35	**23,75**

Escopo 3[3]	Viagens a negócios	313,31	443,26	**232,26**
	Emissões casa-trabalho	619,74	588,32	**939,45**
	Total	**943,29**	**2.063,16**	**5.811,06**

Total de emissões de GEE biogênicas, por escopo (tCO_2e)

Escopo	Categoria	2023	2024	2025
Escopo 1	Combustão estacionária	11,71	20,62	**17,19**
	Combustão móvel	12,23	0,89	**0,59**
Escopo 3	Bens e serviços comprados	0,0	0,0	0,04
	Transporte upstream	0,0	145,59	**660,16**
	Viagens a negócios	4,40	4,82	10,49
	Emissões casa-trabalho	234,24	152,97	**224,25**

Notas: [1] [1]Os gases incluídos no cálculo são: CO_2 CH_4, N_2Oe HFCs. [2]Os gases incluídos no cálculo são: CO_2, CH_4 e N_2O. [3]Os gases incluídos no cálculo são: CO_2, CH_4 e N_2O. Em 2025, não necessariamente aumentou a emissão de gases de escopo 3, mas sim ampliou-se o mapeamento da categoria de Transporte upstream, abrangendo todas as entregas de produtos realizadas pela unidade Melhor Envio, através da consolidação da metodologia de coleta de dados. A abordagem de consolidação foi a de controle operacional. A metodologia utilizada foi a do Programa Brasileiro do GHG Protocol, e foi utilizado o Quinto Relatório de Avaliação (AR5) do IPCC como fonte do GWP. 4 Em 2025 foi o primeiro ano a ser adotado a metodologia de escolha de compra através da compra do IREC. 5, 6 As categorias Bens e serviços comprados e Bens de capital foram inseridas no inventário em 2025.

Conformidade e Anticorrupção

GRI 205-2

Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos anticorrupção, por região

Região	Número total de empregados	Comunicados	% Comunicados	Treinados	% Treinados
Norte	15	4	26,67%	4	26,67%
Nordeste	119	22	18,49%	21	17,65%
Centro-Oeste	40	16	40,00%	7	17,50%
Sudeste	2.114	574	27,15%	283	13,39%
Sul	981	233	23,75%	32	3,26%
Total	**3.269**	**849**	**25,97%**	**347**	**10,61%**

Nota: treinamento com foco aos colaboradores da vertical financeira, considerando as especificidades da área de atuação.

Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos anticorrupção, por categoria funcional (2025)

Categoria Funcional	Número total de empregados	Comunicados	% Comunicados	Treinados	% Treinados
Vice-presidente	6	1	16,67%	2	33,33%
Diretor	33	3	9,09%	6	18,18%
Gerente	182	23	12,64%	30	16,48%
Líder Técnico	47	8	17,02%	1	2,13%
Coordenador	256	37	14,45%	40	15,62%
Especialista	268	68	25,37%	27	10,07%
Analista III	2.078	542	26,08%	229	11,02%
Assistente	275	106	38,55%	1	0,36%
Auxiliar	27	4	14,81%	0	0,00%
Aprendizes	45	27	60,00%	4	8,89%
Estagiários	33	30	90,91%	7	21,21%

Nota: As categorias de Conselheiro, Presidente e Supervisor não registraram treinamentos específicos sobre o tema no período de 2025

Sumário de conteúdo da GRI

GRI Content Index	
Declaração de uso	LWSA relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de 01 de janeiro de 2025 a 31 de dezembro de 2025
Norma(s) Setorial(ais) da GRI aplicável(eis)	Não aplicável

Norma GRI	Conteúdo		Página/resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Conteúdos gerais						
A organização e suas práticas de relato						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-1	Detalhes da organização	6			
	2-2	"Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização"	3			
	2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	3			
	2-4	Reformulações de informações	Foi realizada a reformulação do indicador 2-21.			
	2-5	Verificação externa	Este relatório não foi objeto de verificação externa independente.			
Atividades e trabalhadores						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	8, 78	2-6 c)	Não aplicável	
	2-7	Empregados	61, 73, 95			
	2-8	Trabalhadores que não são empregados	61, 95			

Norma GRI	Conteúdo		Página/resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Governança						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-9	Estrutura de governança e sua composição	16, 18, 24	2-9-c vi)	Não aplicável	
	2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	16, 18			
	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	16, 18	2-11 b)	Não aplicável	Na LWSA o presidente do Conselho de administração não exerce cumulativamente a função de CEO.
	2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	16, 18, 22, 23			
	2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	16, 18			
	2-14	Atribuições do mais alto órgão de governança no relato de susten-	3			
	2-15	Conflitos de interesse	32			
	2-16	Comunicação de preocupações cruciais	16, 18, 22			
	2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	16, 18	2-17 a)	Não aplicável	Não foram realizadas ações específicas para difundir o conhecimento dos membros do conselho de administração sobre desenvolvimento sustentável, porém a companhia possui um Comitê de ESG para tratar do tema e discutir estratégias que a companhia irá adotar.

Norma GRI	Conteúdo		Página/resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	16, 20			
	2-19	Políticas de remuneração	29			
	2-20	Processos para determinação da remuneração	29	2-20 a iii); 2-20 b)	Não aplicável	Não há consultores de remuneração atuando nas decisões e estratégia de cargos e salários. É feito internamente pelo time conforme diretrizes e estratégia do negócio. Não há votação para politicas e propostas. A validação dos documentos acontece entre os executivos da área de pessoas, cultura e ESG.
	2-21	Proporção da remuneração total anual	30, 31 Sobre o item a: Como parte do nosso compromisso com a transparência e a melhoria contínua do reporte, promovemos uma atualização na série histórica dos indicadores de remuneração. Os valores referentes ao exercício de 2024 que foram divulgados na edição anterior foi revisado para refletir a base de dados consolidada do período e na verdade se referem ao ano de 2023. Dito isso, os dados foram alterados (base revisada e inserida na aba Evidências). Com isso, a proporção entre a maior remuneração e a mediana da organização passou de 51,30 (2024 revisado) para 35,04 (2025), movimento impulsionado por ajustes estruturais na alta liderança e pela valorização contínua do quadro de colaboradores, que registrou um incremento de 9,7% na remuneração mediana.	"2-21 a); 2-21 b);	Confidencialidade	Estruturas salariais possuem uma série de estratégias e particularidades metodológicas, desse modo a média da remuneração total considerando todos os demais colaboradores não é um indicador que faça sentido avaliar em sua totalidade visto que há empresas com maturidade diferentes, inflatores e deflatores conforme regiões do Brasil diferentes, Acordos Coletivos diferentes e estratégias de negócio diferentes.

Norma GRI	Conteúdo		Página/resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Estratégias, políticas e práticas						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	4			
	2-23	Compromissos de política	32			
	2-24	Incorporação de compromissos de política	32			
	2-25	Processos para reparar impactos negativos	32	2-25 c); 2-25 e)	Não disponível/ Não aplicável	
	2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	32			
	2-27	Conformidade com leis e regulamentos	32	2-27 b-i); 2-27 b-ii); 2-27 c); 2-27 d)	Não aplicável	Não possui penalidade
	2-28	Participação em associações	35	2-6 c)	Não aplicável	A Companhia não possui participação com papel significativo em associações ou organizações de advocacy.
Engajamento com as stakeholders						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-29	Abordagem para engajamento de stakeholders	58			
	2-30	Acordos de negociação coletiva	72			
Temas materiais						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1	Processo de definição de temas materiais	10			
	3-2	Lista de temas materiais	10			

Norma GRI	Conteúdo		Página/resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Jornada do colaborador						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	61			
GRI 401: Emprego 2016	401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	67			
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	68, 99, 100			
	404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	68			
GRI 405: Diversidade e Igualdade de	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	31, 73, 101			
Governança corporativa e conformidade						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	15, 32			
GRI 205: Anticorrupção 2016	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	32, 39, 41, 128			
	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	32, 42	205-3	Não Aplicável	A LWSA não teve nenhum caso confirmado de corrupção seja de empregados, parceiros de negócio ou processos judiciais movidos contra a organização ou seus empregados.
Segurança da informação						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	43			
GRI 418: Privacidade do cliente	418-1	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	53			

Norma GRI	Conteúdo		Página/resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Experiência do cliente						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	78			
Inovação e tecnologia						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	54			
Disclosures extras - indicadores não contemplados na materialidade, mas reportados para manter a série histórica e comparabilidade						
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	92	201-1 b)	Não aplicável	Não é aplicável, uma vez que os dados são divulgados apenas de forma consolidada, sem distribuições por mercado, país ou outros detalhes.
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização	86			
	302-4	Redução do consumo de energia	86	302-4 b), c), d)	Não disponível/ Não aplicável	
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-1	Interações com a água	89	303-1 b), c), d)	Não aplicável	
GRI 305: Emissões 2016	305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	88, 126			
	305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE)	88, 126			
	305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	88, 126			
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	74			
	403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	74			
	403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	74			
	403-4	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	74			

Glossário

AGO (Assembleia Geral Ordinária): Reunião anual obrigatória entre os acionistas de uma empresa para deliberar sobre as demonstrações financeiras, distribuição de dividendos e eleição do Conselho de Administração.
AppSec (Application Security / Segurança de Aplicações): Práticas e ferramentas de engenharia de software voltadas a revisar códigos para detectar e sanar vulnerabilidades antes e depois do lançamento de sistemas.
B2B (Business to Business): Modelo de negócio focado em transações comerciais e fornecimento de soluções entre empresas (de PJ para PJ).
CA (Conselho de Administração): O mais alto órgão de governança colegiada de uma empresa, encarregado de definir as políticas gerais, estratégias de longo prazo e supervisionar a diretoria executiva.
CASB (Cloud Access Security Broker): Ferramenta de segurança em nuvem que atua como intermediária entre os usuários e os provedores de serviços cloud, aplicando políticas de segurança e compliance.
DLP (Data Loss Prevention / Prevenção contra Perda de Dados): Software de segurança projetado para monitorar, detectar e bloquear o vazamento ou a transferência não autorizada de dados confidenciais e sensíveis da companhia.
DPIA (Data Protection Impact Assessment / Relatório de Impacto à Proteção de Dados): Documento e processo de análise técnica profunda e preventiva utilizado para mitigar riscos de privacidade no tratamento de dados pessoais em larga escala ou dados sensíveis.
DPO (Data Protection Officer / Encarregado de Dados): Profissional que atua como canal de comunicação entre a empresa, os titulares dos dados e a ANPD, supervisionando o programa de privacidade.
Dupla Materialidade: Conceito de gestão em sustentabilidade que avalia os temas prioritários sob duas perspectivas: o impacto que as atividades da empresa geram na sociedade e meio ambiente (materialidade de impacto), e como as questões socioambientais afetam a estabilidade financeira e a resiliência do negócio (materialidade financeira).
EBITDA Ajustado: Lucro Antes dos Juros, Impostos, Depreciação e Amortização, desconsiderando efeitos extraordinários. É um indicador essencial para medir a eficiência operacional e a geração de caixa bruta da empresa.
EDR (Endpoint Detection and Response): Solução avançada de cibersegurança que monitora continuamente os endpoints (dispositivos finais como computadores e servidores) para identificar, bloquear e responder a ameaças e comportamentos maliciosos em tempo real.
Emissões de GEE (Escopos 1, 2 e 3): Gases que contribuem para as mudanças climáticas (como CO_2, CH_4, N_2O e HFCs) e cujas emissões provenientes das atividades da Companhia, mapeadas nos Escopos 1, 2 e 3, são neutralizadas por meio de compensação.
Eop / Clientes EOP (End of Period): Métrica que indica o volume total de clientes ativos registrados exatamente no fechamento de um período contábil ou anual específico.
ESG (Environmental, Social, and Governance): Tripé estratégico que engloba as diretrizes ambientais, sociais e de governança, balizando a estratégia da Companhia de gerar impacto positivo à sociedade.
EVP (Employee Value Proposition / Proposta de Valor ao Empregado): Conjunto de benefícios, cultura, valores e oportunidades que uma empresa oferece aos seus colaboradores em troca do seu desempenho e capital intelectual.
Free Cash Flow (FCF / Fluxo de Caixa Livre): Volume de dinheiro limpo gerado pelas operações da empresa após o desconto de todas as suas despesas operacionais e investimentos em capital fixo.
GMV (Gross Merchandise Volume / Volume Bruto de Mercadorias): Valor total em vendas transacionadas e processadas por meio de todas as plataformas de e-commerce e marketplaces de um ecossistema.
GRI (Global Reporting Initiative): Organização internacional que estabelece as normas e padrões globais mais utilizados por empresas para a elaboração e reporte de relatórios de sustentabilidade.
I-REC (International Renewable Energy Certificate): Certificados globais que comprovam e garantem a rastreabilidade de que a energia elétrica consumida pela instituição é proveniente de uma fonte 100% renovável.
ISAE 3402: Norma internacional de auditoria que atesta a robustez, eficácia e conformidade dos controles internos de prestadores de serviços, aplicada especificamente à infraestrutura de Data Centers.
LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados): Legislação brasileira (Lei nº 13.709/2018) que regula as atividades de tratamento de dados pessoais, protegendo os direitos fundamentais de liberdade e privacidade dos cidadãos.
MDM (Mobile Device Management / Gestão de Dispositivos Móveis): Software que permite à área de TI gerenciar, monitorar e aplicar políticas de segurança centralizadas em smartphones e tablets corporativos.
MSCI ESG Rating: Classificação global que avalia a resiliência de uma empresa a riscos financeiros de longo prazo associados a fatores ambientais, sociais e de governança.
ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável): Agenda global da Organização das Nações Unidas (ONU) composta por 17 objetivos e metas para erradicar a pobreza, proteger o meio ambiente e garantir a paz e a prosperidade até 2030.
PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard): Padrão de segurança de dados internacional e obrigatório para todas as organizações que processam, armazenam ou transmitem informações de cartões de pagamento.
PLD/FTP: Sigla para Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo e Proliferação de Armas, referindo-se aos programas de conformidade exigidos de instituições financeiras.
SaaS (Software as a Service / Software como Serviço): Modelo de negócio e distribuição tecnológica no qual o software é hospedado em nuvem e utilizado pelo cliente mediante pagamento de uma assinatura periódica.
SAST e DAST (Static and Dynamic Application Security Testing): Testes de segurança aplicados a softwares. O SAST analisa o código-fonte de forma estática (sem execução), enquanto o DAST simula ataques externos em tempo real com a aplicação em funcionamento.
SOC (Security Operations Center / Centro de Operações de Segurança): Central unificada e dedicada ao monitoramento contínuo, detecção, análise e resposta rápida a incidentes cibernéticos e ameaças tecnológicas.
TPV (Total Payment Volume / Volume Total de Pagamentos): Valor total em dinheiro processado de ponta a ponta pelas soluções de pagamento financeiro de uma instituição.
WAF (Web Application Firewall): Filtro de segurança que protege aplicações web contra ataques e tráfegos maliciosos (como injeção SQL e XSS) no nível da rede.

Informações corporativas

CNPJ:

02.351.877/0001-52

Telefone:

+55 11 3544-0479

E-mail:

ri@lwsa.tech

Site de RI:

ri.lwsa.tech

Institucional:

lwsa.tech

Endereço:

Rua Itapaiúna, 2434 - Parque do Morumbi, São Paulo - SP.
CEP: 05707-001

Créditos

Coordenação, redação e revisão:

Equipe ESG LWSA

Projeto gráfico e design:

Equipe Comunicação Interna e Design LWSA

Imagens:

Acervo LWSA