

| Principais indicadores ambientais                                   | 1T19    | 2T19    | 3T19    | 9M19    | 4T19    | 1T20    | 2T20    | 3T20    | 9M20    |
|---------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Consumo total de energia elétrica (kWh) [GRI-302]                   | 231.330 | 211.580 | 198.210 | 641.120 | 238.272 | 235.613 | 141.141 | 172.685 | 549.439 |
| Consumo total de água (m³) [GRI-303]                                | 2.422   | 2.109   | 1.663   | 6.195   | 1.791   | 1.906   | 1.030   | 954     | 3.889   |
| Emissões de gases de efeito estufa por escopo (tCO2e) [GRI 305]     | 266     | 312     | 90      | 669     | 327     | 142     | 30      | 42      | 214     |
| Escopo 1 - emissões diretas (tCO2e)                                 | 24      | 11      | 1       | 36      | 18      | 19      | 1       | 1       | 20      |
| Escopo 2 - emissões indiretas relativas à compra de energia (tCO2e) | 8       | 7       | 7       | 22      | 24      | 22      | 13      | 8       | 43      |
| Escopo 3 - emissões indiretas da cadeia de valor (tCO2e)            | 235     | 294     | 83      | 611     | 285     | 102     | 16      | 33      | 151     |
| Gestão de Resíduos [GRI 306] (Kg)                                   | 1.742   | 2.002   | 2.003   | 5.755   | 2.147   | 1.948   | 283     | 794     | 3.025   |
| Descarte de Papel (Kg)                                              | 939     | 1.022   | 998     | 2.959   | 1.145   | 1.139   | 187     | 406     | 1.732   |
| Descarte de Plástico (Kg)                                           | 803     | 967     | 972     | 2.742   | 914     | 785     | 96      | 388     | 1.269   |
| Descarte de Alumínio (Kg)                                           | -       | 21      | 33      | 54      | 84      | 21      | -       | -       | 21      |
| Descarte de Metal (Kg)                                              | -       | -       | -       | -       | 4       | 3       | -       | -       | 3       |

| Principais indicadores de gestão de pessoas | 1T19  | 2T19  | 3T19  | 9M19  | 4T19  | 1T20  | 2T20  | 3T20  | 9M20  |
|---------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Funcionários                                | 2.129 | 2.141 | 2.135 | 2.135 | 2.114 | 2.133 | 2.067 | 2.074 | 2.074 |
| Funcionários Call Center                    | 562   | 562   | 528   | 528   | 561   | 570   | 542   | 542   | 542   |

|                          |      |      |      |       |      |      |      |      |       |
|--------------------------|------|------|------|-------|------|------|------|------|-------|
| Turnover total           | 7,3% | 4,4% | 7,1% | 20,5% | 6,6% | 5,9% | 3,9% | 2,9% | 12,5% |
| Turnover sem Call Center | 7,0% | 4,0% | 6,5% | 18,8% | 6,9% | 6,1% | 3,3% | 2,9% | 12,2% |
| Turnover Call Center     | 8,0% | 5,5% | 8,7% | 25,8% | 5,7% | 5,4% | 5,4% | 3,0% | 13,5% |

|                                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|----------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| [GRI G4-LA12]                    |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| Distribuição por gênero          |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| % Homens                         | 26,2% | 26,0% | 25,7% | 25,7% | 25,6% | 26,1% | 26,1% | 26,5% | 26,5% |
| % Mulheres                       | 73,8% | 74,0% | 74,3% | 74,3% | 74,4% | 73,9% | 73,9% | 73,5% | 73,5% |
|                                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| % Mulheres na Gestão Estratégica | 47,8% | 46,9% | 47,8% | 47,8% | 47,7% | 46,0% | 44,4% | 44,6% | 44,6% |

|                        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| [GRI G4-LA12]          |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| Distribuição funcional |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| Estatutário            | 1,4%  | 1,4%  | 1,2%  | 1,2%  | 1,1%  | 1,1%  | 1,2%  | 1,3%  | 1,3%  |
| Gestão Estratégica     | 3,1%  | 3,0%  | 3,1%  | 3,1%  | 3,1%  | 3,0%  | 3,0%  | 3,1%  | 3,1%  |
| Gestão Tática          | 4,1%  | 4,3%  | 4,2%  | 4,2%  | 4,3%  | 4,5%  | 4,8%  | 5,0%  | 5,0%  |
| Especialista           | 18,9% | 19,9% | 19,5% | 19,5% | 19,9% | 20,3% | 20,7% | 20,5% | 20,5% |
| Suporte                | 25,4% | 25,1% | 25,5% | 25,5% | 26,4% | 25,8% | 26,3% | 26,7% | 26,7% |
| Apoio                  | 47,1% | 46,3% | 46,6% | 46,6% | 45,2% | 45,4% | 44,1% | 43,4% | 43,4% |

|                     |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| [GRI G4-LA12]       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| Distribuição etária |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| < 21 anos           | 7,0%  | 6,9%  | 5,6%  | 5,6%  | 6,8%  | 6,6%  | 5,2%  | 4,8%  | 4,8%  |
| 21 - 29 anos        | 33,2% | 32,0% | 33,0% | 33,0% | 30,7% | 31,1% | 30,3% | 30,1% | 30,1% |
| 30 - 39 anos        | 34,5% | 35,5% | 39,3% | 39,3% | 36,3% | 36,1% | 37,5% | 37,2% | 37,2% |
| 40 - 49 anos        | 17,4% | 18,0% | 15,1% | 15,1% | 18,2% | 18,1% | 18,6% | 19,4% | 19,4% |
| > 50 anos           | 7,9%  | 7,7%  | 7,1%  | 7,1%  | 7,9%  | 8,2%  | 8,4%  | 8,6%  | 8,6%  |