

Principais indicadores ambientais	1T18	2T18	3T18	4T18	2018	1T19	2T19	3T19	4T19	2019	1T20
Consumo total de energia elétrica (kWh) [GRI-EN3]	277.980	244.590	237.530	243.270	1.003.370	231.330	211.580	198.210	238.272	879.392	235.613
Consumo total de água (m³) [GRI-EN8]	2.102	2.326	2.670	2.824	9.922	2.422	2.109	1.663	1.791	7.986	1.906
Emissões de gases de efeito estufa por escopo (tCO2e) [GRI G4-EN15, 16 e 17]	127	116	261	232	737	266	312	90	327	996	142
Escopo 1 - emissões diretas (tCO2e)	25	22	20	14	80	24	11	1	18	54	19
Escopo 2 - emissões indiretas relativas à compra de energia (tCO2e)	17	17	27	13	74	8	7	7	24	46	22
Escopo 3 - emissões indiretas da cadeia de valor (tCO2e)	85	78	214	206	583	235	294	83	285	896	102
Gestão de Resíduos [GRI DMA MATERIALS, 301-1, DMA EFLUENTES E RESÍDUOS, 306-2] (Kg)	1.887	1.421	1.517	1.718	6.543	1.742	2.002	2.003	2.147	7.894	1.948
Descarte de Papel (Kg)	961	689	615	852	3.117	939	1.022	998	1.145	4.104	1.139
Descarte de Plástico (Kg)	891	707	902	844	3.344	803	967	972	914	3.656	785
Descarte de Alumínio (Kg)	31	12	-	15	58	-	21	33	84	138	21
Descarte de Metal (Kg)	4	13	-	7	24	-	-	-	4	4	3

Principais indicadores de gestão de pessoas	1T18	2T18	3T18	4T18	2018	1T19	2T19	3T19	4T19	2019	1T20
Funcionários	1.579	1.598	1.596	1.601	1.601	2.129	2.141	2.135	2.114	2.114	2.133
Funcionários Call Center	391	423	488	432	432	562	562	528	561	561	570

Turnover total	5,1%	7,1%	6,6%	3,6%	22,2%	7,3%	4,4%	7,1%	6,6%	27,3%	5,9%
Turnover sem Call Center	4,1%	7,9%	5,5%	3,3%	20,7%	7,0%	4,0%	6,5%	6,9%	26,3%	6,1%
Turnover Call Center	7,9%	5,0%	9,0%	4,2%	26,4%	8,0%	5,5%	8,7%	5,7%	29,9%	5,4%

[GRI G4-LA1]											
Turnover voluntário total	2,2%	2,2%	1,9%	1,2%	7,4%	1,8%	1,6%	1,6%	1,5%	7,1%	1,5%
Turnover voluntário sem Call Center	1,2%	1,7%	1,9%	1,2%	5,9%	1,4%	1,6%	1,6%	1,6%	7,0%	1,6%
Turnover voluntário Call Center	5,1%	3,5%	1,8%	1,4%	11,6%	2,8%	1,6%	1,7%	1,1%	7,7%	1,2%

[GRI G4-LA12]											
Distribuição por gênero											
% Homens	26,4%	26,4%	25,6%	24,9%	24,9%	26,2%	26,0%	25,7%	25,6%	25,6%	26,1%
% Mulheres	73,6%	73,6%	74,4%	75,1%	75,1%	73,8%	74,0%	74,3%	74,4%	74,4%	73,9%
% Mulheres na Gestão Estratégica	55,0%	53,4%	53,4%	55,2%	55,2%	47,8%	46,9%	47,8%	47,7%	47,7%	46,0%

[GRI G4-LA12]											
Distribuição funcional											
Estatutário	2,0%	2,0%	2,0%	1,9%	1,9%	1,4%	1,4%	1,2%	1,1%	1,1%	1,1%
Gestão Estratégica	3,8%	3,6%	3,6%	3,6%	3,6%	3,1%	3,0%	3,1%	3,1%	3,1%	3,0%
Gestão Tática	4,4%	4,5%	4,4%	4,3%	4,3%	4,1%	4,3%	4,2%	4,3%	4,3%	4,5%
Especialista	22,4%	22,2%	22,4%	22,4%	22,4%	18,9%	19,9%	19,5%	19,9%	19,9%	20,3%
Suporte	24,1%	23,5%	23,3%	23,5%	23,5%	25,4%	25,1%	25,5%	26,4%	26,4%	25,8%
Apoio	43,2%	44,2%	44,2%	44,3%	44,3%	47,1%	46,3%	46,6%	45,2%	45,2%	45,4%

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