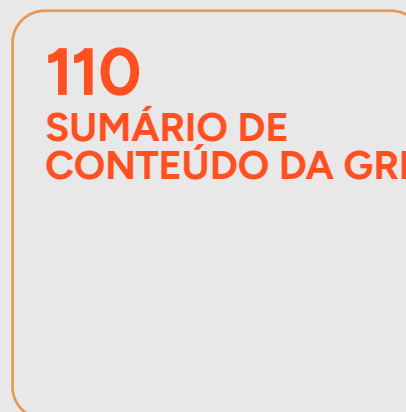
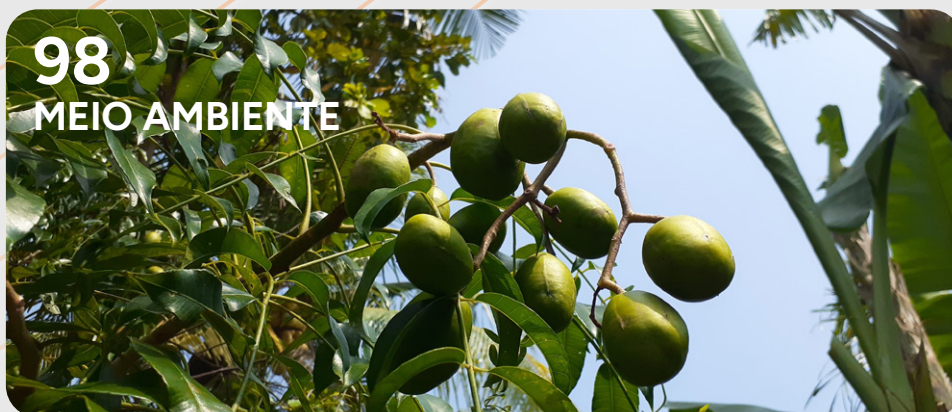




# Relatório de Sustentabilidade 2023



# Sumário





# Apresentação

| Mensagem do CEO

| Destaques 2023

| Sobre o relatório

# Mensagem do CEO

|| GRI 2-22

A missão da Brisanet de conectar as pessoas ao mundo, seja lá onde estiverem, ganhou uma camada de desafio sem precedentes em 2023. Foi um ano histórico para a nossa Companhia a partir do início da implementação do projeto de telefonia móvel 5G. Nossos 7,5 mil colaboradores vêm trabalhando como para construir uma nova empresa. A boa



Roberto Nogueira  
CEO

**Cobrimos mais de 40 cidades e inúmeras localidades com infraestrutura 5G, atingindo quase 4 milhões de habitantes em áreas urbanas e rurais.**

notícia é que estamos iniciando essa operação de forma mais estruturada, com mais recursos, de forma mais rápida do que ocorreu com a fibra óptica e com a sinergia de já operarmos conectividade de alta velocidade.

Os números de 2023 mostram esse avanço. A partir da nossa atuação verticalizada e de baixo custo, cobrimos mais de 40 cidades e inúmeras localidades com infraestrutura 5G, atingindo quase 4 milhões de habitantes em áreas urbanas e rurais. Esse resultado veio em menos de um ano de operação. É algo a ser comemorado, ao mesmo tempo em que antecipamos soluções para atender, com a mesma qualidade,

um maior número de clientes e para converter consumidores que ainda associam nossa marca unicamente à banda larga fixa.

Entramos no mercado de telefonia móvel confiantes de que entregaremos um serviço estável e de alta velocidade para cumprimento do nosso modelo de negócios, que está estruturado na missão de conectar pessoas, de capitais a vilarejos e áreas rurais, promovendo inclusão digital e social. Ao priorizarmos o interior, honramos o compromisso de duas décadas e meia de atender com rentabilidade regiões com menos visibilidade, algo que vem sendo concretizado com a fibra óptica desde 2010. Os novos

investimentos têm sido feitos pensando em quem trouxe a nossa Companhia até aqui: a população do Nordeste, em quem investimos por meio da conectividade, da geração de empregos e da troca com as comunidades locais.



**Ao priorizarmos o interior, honramos o compromisso de duas décadas e meia de atender com rentabilidade regiões com menos visibilidade, algo que vem sendo concretizado com a fibra óptica desde 2010.**

Nossos planos vão muito além da entrega do serviço 5G. De mãos dadas com essa nova tecnologia, ampliaremos nossa base de clientes banda larga fixa. Está em desenvolvimento, para comercialização ainda em 2024, o *Fixed Wireless Access* (FWA), que levará internet fixa em locais onde não foi possível ou competitivo chegar com a fibra óptica de qualidade. Em paralelo, nosso catálogo de produtos cresce para oferecer maior acesso à telemedicina, livros e plataformas de educação, sem esquecer do entretenimento.

Mesmo com o início de um novo negócio, nosso desempenho foi positivo no ano de 2023. Conseguimos um maior crescimento orgânico de clientes banda larga fixa no Nordeste, com 192 mil novas casas conectadas (HCs). No plano financeiro, nossa margem EBTIDA

ajustada foi 4 pontos percentuais maior que a de 2022. O lucro líquido chegou a R\$ 163 milhões, um crescimento de mais de 150% em relação ao ano anterior.

A superação de desafios e a realização de nossa missão são possíveis graças ao engajamento de nossos colaboradores e à nossa rede de *stakeholders*. Desde 2021, com a entrada no Novo Mercado da B3, temos solidificado nossa estrutura de governança e políticas de conformidade com as melhores práticas do mercado. Evoluímos, em paralelo, na gama de treinamentos. Em 2023, foram mais de 163 mil horas e R\$ 2,5 milhões investidos na capacitação dos nossos colaboradores.

Na agenda ESG, avançamos atentos em garantir sustentabilidade às nossas operações. Em 2023, criamos o Instituto Brisanet, que começará suas atividades

operacionais em 2024, com o propósito de promover o desenvolvimento humano e o bem-estar de crianças, adolescentes e idosos do Nordeste. Queremos construir e implementar soluções inovadoras e integradas nas áreas de educação, empreendedorismo, saúde, esporte e agricultura.

Nos últimos anos, internalizamos na nossa Companhia um processo para reaproveitamento de resíduos. Geramos uma economia, em 2023, de R\$ 1,8 milhão por meio da recuperação de equipamentos eletrônicos, reintegrando-os ao ciclo produtivo. Em relação aos resíduos de fibra óptica, temos buscado soluções criativas para superar a atual falta de tecnologia de reciclagem e de logística reversa do material. A agricultura, tão forte na região onde atuamos, tem se beneficiado, alocando o insumo para suporte de espécies de trepadeiras.

Desde muito tempo tenho me dedicado a ações de sustentabilidade, mesmo quando o tema ainda não era tão difundido (como é hoje no mundo todo). Além das iniciativas citadas, ao longo do tempo, tenho conduzido projetos com o objetivo de contribuir para um futuro mais sustentável, voltados especialmente para produtores rurais em Pereiro e região. Em resumo, nosso foco está em integrar tecnologia à agricultura familiar, promovendo soluções sustentáveis para impulsionar o desenvolvimento local.

Um exemplo notável é o projeto de cultivo do umbu-cajá, que tem sido produzido em grande escala pelos agricultores da região. Essa atividade só é possível graças aos esforços iniciados em 2009, quando criamos uma fábrica para aproveitamento das produções locais da fruta e ao mesmo tempo demos início aos testes em áreas reflorestadas, simplificando, por meio de inovação, o plantio, disseminação e cultivo do umbu-cajá. Hoje, como resultado dessas experiências, a produção dessa fruta tem proporcionado uma significativa fonte de renda para agricultores de Pereiro e cidades vizinhas.

Outra importante ação é o reaproveitamento de equipamentos de telecomunicações, como cabos de fibra óptica, nas plantações. Os fios que não têm mais uso nas operações da Brisanet são reutilizados na confecção de varais para plantas frutíferas trepadeiras, como a pitaya. Essa prática não só reduz o desperdício, mas também contribui para o cultivo de alimentos de forma sustentável, utilizando recursos de maneira inteligente e responsável.

Por meio da inovação e tecnologia, estamos promovendo uma nova abordagem para a produção sustentável e duradoura no semiárido. O Nordeste necessita dessa transformação, de soluções capazes de superar a sazonalidade da seca e resolver os desafios da estiagem na agricultura. Com isso, as gerações futuras poderão dar continuidade à tradição agrícola, de uma maneira inovadora que assegura o crescimento dos pequenos negócios e impulsiona a geração de mais renda e desenvolvimento nas atividades desse setor para a população.

R\$ 1,8 milhão  
de economia gerada  
por meio de  
recuperação de  
equipamentos  
eletrônicos

São ações que, integradas, solidificam nossa atuação fundamentada em práticas sustentáveis que nos levarão mais longe para promover, no mercado tão dinâmico do setor de telecomunicações, desenvolvimento econômico e regional a partir da conexão entre as pessoas.

**Boa leitura!**

## Destaques 2023

 + **7,5 mil**  
colaboradores

+ de **120**  
lojas 

Início da operação comercial do

**5G**   
em 32 municípios



**1,29 milhão**  
de clientes nos nove estados do Nordeste



Iniciamos a transição da **matriz energética** para fontes renováveis



+ **48%**  
EBITDA Ajustado



**5G**  
ativado

em 40 cidades em menos de um ano



Economia de **R\$ 1,8 mil** em recuperação de equipamentos

# Sobre o relatório

|| GRI 2-2, 2-3, 2-5, 2-14

Conscientes da relevância do desenvolvimento sustentável e do nosso papel como Companhia, reconhecemos nossos desafios e oportunidades na agenda ESG. Assumimos o compromisso de mitigar os impactos decorrentes de nossas atividades de forma contínua e cada vez mais eficaz.

Este é o segundo ano consecutivo em que publicamos nosso relatório anual de sustentabilidade em conformidade com as Normas GRI, estabelecidas pela *Global Reporting Initiative*. Essa adesão confere consistência, comparabilidade e relevância às



Para mais informações entre em contato com departamento de relação com investidores, pelo email: [falecomri@grupobrisanet.com.br](mailto:falecomri@grupobrisanet.com.br)

informações apresentadas. O relato abrange as atividades realizadas no período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2023.

O mais alto órgão de governança da Companhia, o Conselho de Administração (CA), detém a responsabilidade pela análise e aprovação dos temas estratégicos e materiais relativos ao ESG. Estruturamos, no ano de 2023, o Comitê de Sustentabilidade para discussões mais minuciosas relacionadas ao tema.

O Comitê é formado por integrantes da alta administração – diretores e conselheiros – e reporta diretamente para o CA. Atualmente, a temática ESG tem sido objeto de pautas periódicas nas reuniões do Conselho.



O mais alto órgão de governança da Companhia, o Conselho de Administração (CA), detém a responsabilidade pela análise e aprovação dos temas estratégicos e materiais relativos ao ESG.





# A Brisagnet

- | Perfil corporativo
- | Missão, Visão e Valores
- | Onde estamos
- | Linha do tempo
- | Nossos serviços e produtos
- | Materialidade
- | Relacionamento com *stakeholders*
- | Prêmios e reconhecimentos do ano



## Perfil corporativo

|| GRI 2-1, 2-6

Somos uma empresa de telecomunicações, no mercado há 25 anos. Atuamos como provedora de internet banda larga fixa, operadora móvel (4G e 5G), TV por assinatura, *streaming* de música e telefonia fixa. Somos líder em *market share* de banda larga fixa na região Nordeste, segundo ranking da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). No ano de 2021, arrematamos três lotes regionais de espectro de 3,5 GHz (Nordeste e Centro-Oeste) e 2,3 GHz (Nordeste) no leilão do 5G. No mesmo ano, estreamos na B3.

Atuamos com fibra em 158 cidades nos nove estados do Nordeste (Alagoas, Bahia, Ceará, Maranhão, Paraíba, Pernambuco, Piauí, Rio Grande do Norte e Sergipe). São quase 1,29 milhão de assinantes, com uma infraestrutura de rede firmada em nosso próprio cinturão digital de fibra óptica.

**Rápido avanço de *market share* nas capitais**

**50% a 66%**

em Natal, Maceió  
e João Pessoa

**Mais de 20%**

em Fortaleza e Aracajú

Nossa sede é na cidade de Pereiro, região semiárida do Ceará. Desde o início da nossa trajetória, temos como propósito e modelo de negócios promover inclusão social e tecnológica. Levamos internet de alta velocidade para qualquer local do Nordeste, inclusive pequenos municípios e áreas rurais, o que estimula o desenvolvimento regional, além de ser um vetor de geração de emprego e renda.



O Grupo Brisanet é composto pelas seguintes Companhias:

#### **Brisanet Participações S.A.**

é uma sociedade anônima de capital aberto, constituída em 19 de fevereiro de 2014, em Pereiro. Tem por objetivo a atividade de participação em outras sociedades. Em reunião do Conselho de Administração no dia 28 de julho de 2021, foi aprovada a oferta pública de ações da Companhia na B3 S.A – Brasil, Bolsa, Balcão, denominado Novo Mercado, sob o código de transação “BRIT3”. A operação foi concluída com a liquidação das ações em 30 de julho de 2021, no montante de R\$ 1.255.650.

#### **Brisanet Serviços de Telecomunicações S.A (Brisanet Serviços):**

Oferece uma variedade de serviços e produtos relacionados à área de telecomunicações e tecnologia. Entre as atividades estão: a prestação de serviços de telecomunicações; aluguel de equipamentos; serviços de informática; instalação de rede de fibra óptica e rádio; comércio de equipamentos de informática e telecomunicações; televisão por assinatura; serviço de monitoramento e de telefonia fixa; licenciamento de produtos de computação; desenvolvimento de sistemas customizáveis e não customizáveis; suporte técnico e manutenção em tecnologia da informação; disponibilização de conteúdo digital pela internet, entre outros correlatos.

#### **4J Telecomunicações Ltda:**

Foi constituída em novembro de 2021. Tem como quotistas a Brisanet Serviços, com 55% de participação, e a ADL Service Comunicações e Serviços Ltda., com 45% de participação no capital. A parceria para a região do baixo São Francisco visa a prestação de serviços de telecomunicações.

#### **Consórcio BWM e Consórcio**

**Conecta Sec:** Referem-se à concessão do Governo do Estado do Ceará para uso do projeto Cinturão Digital, em que detemos 50% da participação - Consórcio BWM. O Consórcio Conecta Sec foi constituído em 27 de outubro de 2022, referente ao contrato de prestação de serviços para a Secretaria de Educação e Cultura da prefeitura de João Pessoa (PB), em que detemos 34% de participação.

No ano de 2023, revisamos nossa Missão, Visão e Valores contando com a participação e o olhar dos nossos colaboradores. Em nove dias, recebemos 1.062 respostas a enquetes e 532 opiniões. O resultado é esse:



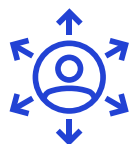
### Missão

Conectar pessoas promovendo inclusão digital e social.



### Visão

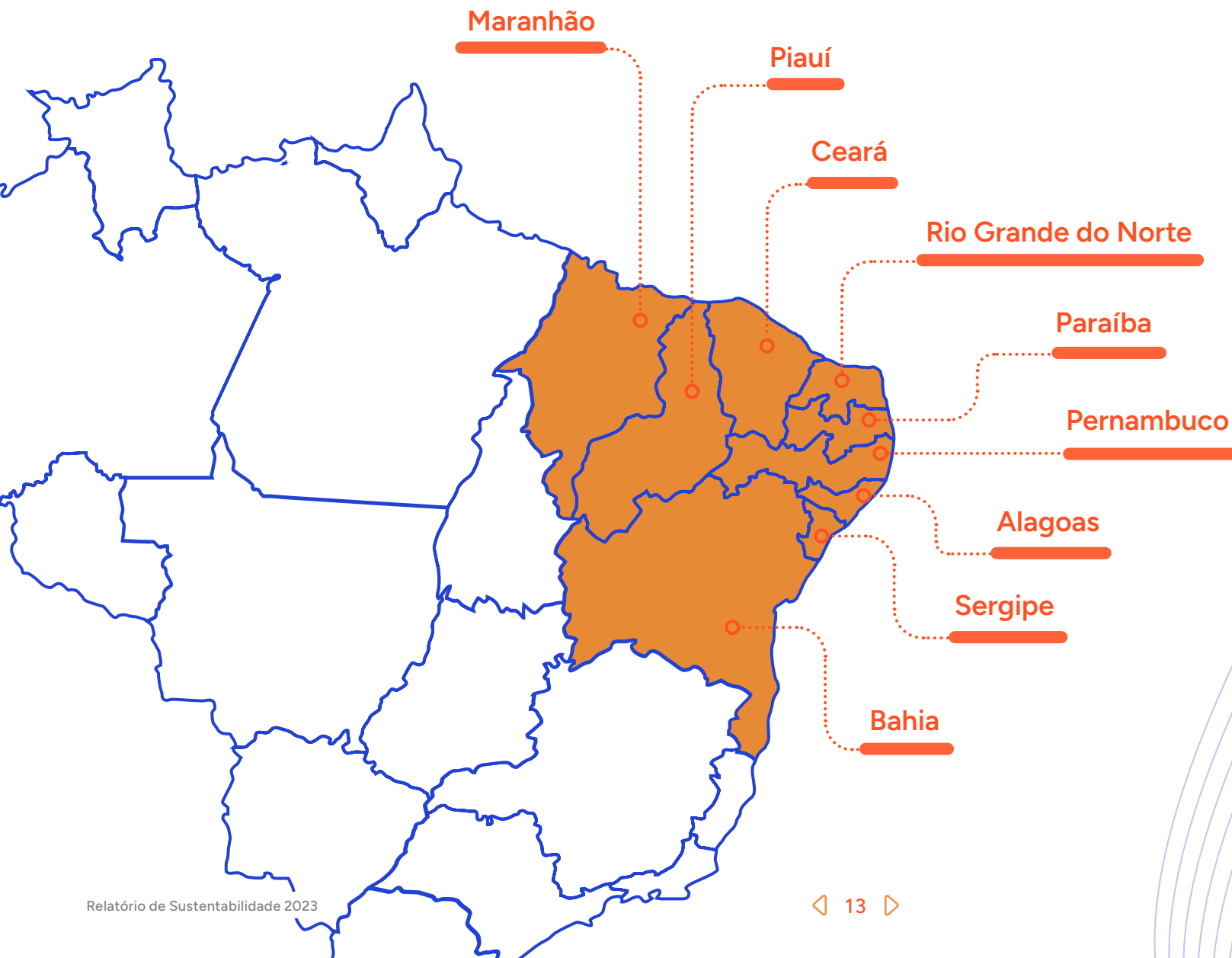
Ser a marca mais desejada pela excelência em conectividade e satisfação dos nossos clientes.



### Valores

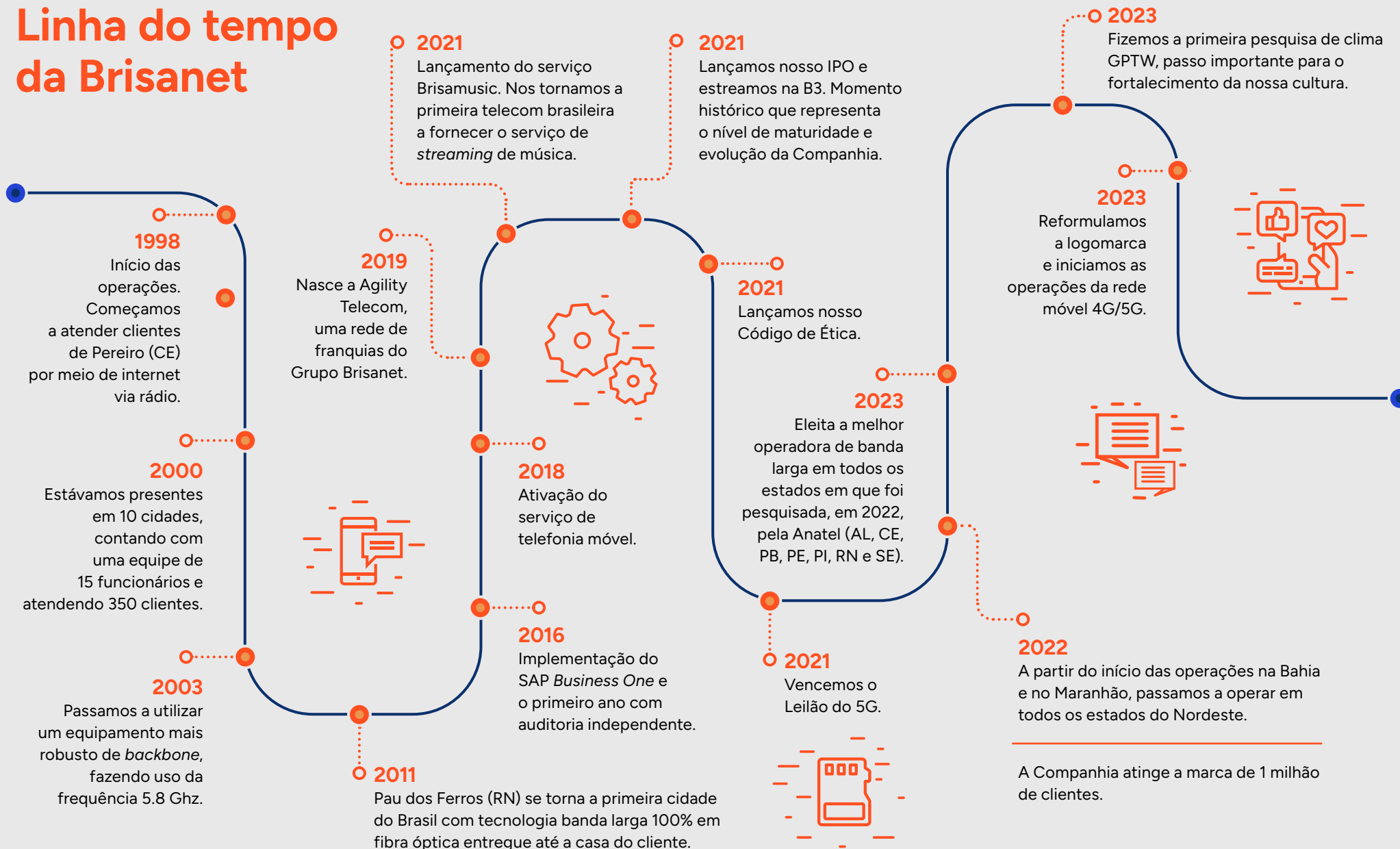
Fazer acontecer, oferecer inovação.  
Valorizar quem faz a nossa empresa, trabalhar com cooperação.  
Oferecer confiabilidade e qualidade a nossos clientes.  
Respeitar nossos clientes e as pessoas onde estamos inseridos.  
Agir com excelência, instituir continuamente melhorias em produtos, serviços e processos.

# Onde estamos



Estamos presentes em 9 estados e 158 cidades no Nordeste brasileiro.

# Linha do tempo da Brisanet



# Nossos serviços e produtos

|| GRI 2-6

Somos uma empresa provedora de internet, prestadora de serviço de telefonia fixa e, a partir do ano de 2023, também de telefonia móvel com a tecnologia 4G/5G.

Nosso portfólio de produtos é praticamente 100% em fibra óptica. Também atuamos por meio da nossa marca Agility Telecom (Agility), que fornece serviços de internet sob o modelo de franquia.

Aliado ao serviço de rede, oferecemos uma variedade de produtos para incrementar a experiência do usuário e concretizar nosso propósito de inclusão digital. O assinante Brisanet conta, atualmente, com telefonia fixa, TV por assinatura, *streaming* de música e vídeo, além de produtos de telemedicina, ensino e livros digitais.



## Avanço na infraestrutura de rede em 2023

**192 mil**  
novas casas conectadas (HCs)

**1.292.091**  
assinantes

+

**183.139**  
clientes Agility

**158**

idades cobertas nos nove estados do Nordeste

**7 milhões**  
de *home passes* (domicílios com cobertura de rede)

## Agility

É a nossa marca franqueadora, constituída em 2019 pela necessidade de levar internet de qualidade às pequenas cidades do Nordeste e democratizar o acesso a conteúdos digitais e o desenvolvimento tecnológico. Oferecemos a infraestrutura de rede enquanto o franqueado presta o atendimento ao cliente.

No ano de 2023, realizamos uma reestruturação na base de franqueados, resultando em uma redução no número de franquias. Passou de 90, no quarto trimestre de 2022, para 70 em 2023. Esse saneamento gerou uma pequena diminuição no número de clientes, mas um aumento de R\$ 3 milhões na receita auferida.



Por meio da Agility, fornecemos internet de alta velocidade a mais de 185 mil clientes em cinco estados do Nordeste (Ceará, Rio Grande do Norte, Paraíba, Pernambuco e Alagoas), atendendo a 782 mil residências.

Com a chegada do 5G, nossos franqueados ampliarão a oferta a seus clientes, incluindo o serviço na modalidade de operadora de rede móvel virtual (MVNO, na sigla em inglês). Com essa adição, planejamos voltar a crescer a base de franqueados por todo o Nordeste.





## Produtos

Passamos por um reposicionamento de marca no ano de 2023, para refletir de forma mais assertiva os nossos valores e propósitos com a agenda ESG. A paleta de cores, as fontes e o símbolo foram atualizados, de forma a ancorar a marca com o slogan “O futuro ao seu alcance”, transmitindo a mensagem de responsabilidade, inovação e compromisso com o desenvolvimento para um futuro acessível, sustentável e possível para todos.

### Nossos produtos:



**5G Brisanet:** Serviço impulsionado pela mais avançada rede de celulares e equipado com tecnologia de última geração. Nosso compromisso é oferecer o melhor custo-benefício do mercado proporcionando uma cobertura abrangente, que alcança desde pequenas cidades e zonas rurais até os centros urbanos do Nordeste e do Centro-Oeste. Permite a comunicação pelos serviços de voz, dados e SMS de qualquer lugar.



**Brisafixo:** Serviço de telecomunicações que, por meio da transmissão de voz, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, residenciais ou comerciais. O telefone fixo é destinado ao uso do público para ligações de longa distância nacionais e internacionais e para telefonia móvel.



**Brisanet Empresas (B2B):** São ofertados pacotes personalizados de soluções para empresas e gestões governamentais, incluindo consultorias personalizadas em conectividade, voz, cibersegurança e videomonitoramento.

## conecta+

**Conecta+:** Criado para resolver a estabilidade na conexão. O serviço elimina os problemas de conexão criados por barreiras internas dentro dos domicílios residenciais, que dificultam a distribuição do sinal Wi-Fi entre os cômodos, promovendo estabilidade na conexão dos equipamentos de gamers, streamers e pessoas que trabalham em *home office*.



**Gestão Wi-Fi:** Integrante do Brisanet Empresas, é uma rede *hotspot* que funciona como um balcão de atendimento online para recepcionar o visitante no momento da conexão pelo Wi-Fi corporativo, seja ele público ou privado. Essa ferramenta permite a identificação do visitante, a coleta de seus dados e a obtenção do consentimento do cliente. Seu propósito é identificar o perfil do cliente e suas expectativas e, assim, direcionar as estratégias da empresa.

## brisamusic

**Brisamusic:** Plataforma que oferece músicas e *podcasts*, com um portfólio de mais de 110 milhões de faixas, que podem ser ouvidas sem interrupção e livres de anúncio. São mais de 5 mil *playlists* personalizadas e mais de 30 estações de rádio por gênero. Possibilita baixar offline e ouvir onde e quanto quiser. Mais que entretenimento, é uma porta de entrada para artistas regionais divulgarem seus conteúdos.

## brisaplay

**Brisaplay:** Plataforma de *streaming* de vídeo com 29 canais ao vivo em HD, além de 2.500 títulos de filmes e séries.

O cliente Brisanet ainda tem acesso à Netflix, Globoplay, Telecine, Paramount+ e ao Watch TV.

## Serviços adicionais de *streaming*

Aumentamos nosso portfólio de produtos em 2023, focando em entretenimento, educação e telemedicina:

**Qualifica:** Multiplataforma inovadora de cursos online com foco na carreira, com mais de 2 mil aulas e dezenas de categorias de cursos, para desenvolver pessoas e transformar vidas por meio de uma experiência única de aprendizagem.

**Premiere:** Plataforma de *streaming* com a maior cobertura do futebol nacional e dos campeonatos estaduais.

**Docway:** Solução de telemedicina que oferece atendimento médico sem filas e burocracias, com conforto, inteligência tecnológica e atendimento humanizado.

**Meeds Telemedicina:** Plataforma que permite a integração entre paciente e médico, incluindo o agendamento de atendimento. Pode ser disponibilizada para a população de um município ou restrita a atendimentos virtuais de consultórios.

**Moderniza:** Solução completa para unidades básicas de saúde, com fornecimento de equipamentos em regime de comodato e que inclui, por exemplo: conectividade; rede logística interna (física e/ou Wi-Fi); serviço de armazenamento de dados; servidor local; e painéis de chamada. É fornecido, ainda, sistema de gestão em saúde e aplicativos que permitem a implantação e uso de prontuário eletrônico na Atenção Básica, além de automação das ações dos agentes comunitários de saúde e agentes de combate às endemias.

**Books (Skeelo):** Plataforma de livros digitais em que o assinante recebe pelo menos um *best seller* conforme o plano escolhido. Conta, ainda, com mais de 500 *ebooks* gratuitos.

**Audiobooks:** Plataforma que oferece, mensalmente, um livro digital em áudio do AYA Audiobooks. O assinante tem acesso a mais de 23 categorias de *audiobooks* para fazer download e ouvir quando quiser, mesmo sem acesso à internet.

Estamos continuamente em busca de novos serviços para atender às necessidades de nossos clientes. Os próximos já no forno e serão focados em educação: aprendizagem de idiomas e uma solução focada no ensino básico, do fundamental ao médio, que auxilia nos estudos para o ENEM.

# Materialidade

|| GRI 3-1, 3-2

A matriz de materialidade apresenta as áreas em que nossa atividade exerce maior impacto do ponto de vista econômico, social e ambiental. A materialidade é um conceito fundamental para a elaboração de um relatório de sustentabilidade, de forma que está em constante avaliação, a partir do diálogo com partes interessadas, para que os temas mais sensíveis sejam abordados.

Mantivemos, em 2023, os nove temas materiais definidos no processo realizado no ano anterior, que contou com as seguintes etapas:

1. **Compreensão do contexto da organização;**
2. **Consulta online com os stakeholders;**
3. **Análise dos impactos para os temas materiais;**
4. **Consolidação da materialidade.**

Os nove temas-alvo de nossa prioridade são:



Confiabilidade e relação com clientes;



Inclusão digital e acesso à conectividade;



Conformidade com leis e regulamentos;



Eficiência energética;



Desempenho econômico-financeiro;



Inovação tecnológica;



Saúde, bem-estar e gestão dos colaboradores;



Investimento em infraestrutura.



Governança corporativa;

## Estudo de impactos

| Temas materiais  | Impactos  | Stakeholders afetados  | ODS           |
|--|---|--|---------------|
|  <b>Confiabilidade e relação com clientes</b>       | Os impactos relacionados ao tema são positivos e negativos. Dentre os impactos positivos está a geração de empregos para operação do <i>call center</i> e a presença de diferentes canais para o atendimento ao cliente. O impacto negativo está relacionado com a sobrecarga das filas de atendimento e a potencial instabilidade nos sistemas internos que podem gerar interrupção dos serviços fornecidos.   | Meio Ambiente, Colaboradores e Clientes                            | 8 10 11 16 17 |
|  <b>Conformidade com leis e regulamentos</b>        | Os impactos relacionados ao tema são negativos e estão relacionados com implementações sem todas as licenças, podendo gerar possíveis multas ou embargos, além da pouca maturidade de área antifraude para telefonia fixa e rede móvel, já que a área está sendo estruturada em 2024.   | Meio ambiente e sociedade  | 8 16 17       |
|  <b>Desempenho econômico-financeiro</b>             | Os impactos relacionados ao tema são positivos e negativos. Dentre os impactos positivos está a melhoria do Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), a geração de empregos, a inclusão digital e o aumento da renda per capita. O impacto negativo está relacionado com a inflação imobiliária.  | Comunidades do entorno da Sede                                     | 1 8           |
|  <b>Saúde, bem-estar e gestão dos colaboradores</b> | Os impactos relacionados ao tema são positivos e negativos. Dentre os impactos positivos está a presença de funcionários capacitados, a promoção de bem-estar dos funcionários e satisfação do quadro funcional, além da geração de emprego e renda nas regiões em que a empresa está presente. O impacto negativo é referente aos acidentes que podem ocorrer com funcionários ou pessoas externas.  | Empresas, funcionários, terceiros                                  | 1 3 5 10      |
|  <b>Governança corporativa</b>                      | Os impactos relacionados ao tema são positivos e estão relacionados a: implementação de um Canal de Ética externo e independente; elaboração de Políticas de Sustentabilidade; criação do Comitê de Sustentabilidade; treinamentos para colaboradores sobre Lei Anticorrupção; existência de Comitê de Auditoria Estatutário e Conselho de Administração estruturado; e a realização de <i>Background Check</i> de fornecedores críticos pela área de <i>Compliance</i> . | Meio ambiente e sociedade  | 8 10 11 16 17 |
|  <b>Inclusão digital e acesso à conectividade</b>  | Os impactos relacionados ao tema são positivos e negativos. Dentre os impactos positivos está o lançamento do 5G e o anúncio de parceria com empresas globais, como a Microsoft. O impacto negativo é referente a restrições às torres 5G em cidades pequenas por parte da população local.   | Sociedade, Órgãos e instituições públicas e privadas, investidores | 1 8 9 11 16   |
|  <b>Eficiência energética</b>                     | Os impactos relacionados ao tema são positivos e negativos. Dentre os impactos positivos está a transição da matriz energética da Brisanet, a implementação de medidas de eficiência energética em Data Centers e nas instalações da empresa.   | Meio ambiente e sociedade  | 7 9 11 12 13  |
|  <b>Inovação e tecnologia</b>                     | Os impactos relacionados ao tema são positivos e estão relacionados a: implementação de novas tecnologias de mercado, como o 5G, FWA; integração de novos produtos; inovação em produtos e serviços cada vez mais completos, eficientes e de maior alcance; o autoatendimento, que facilita os pagamentos do cliente sem a necessidade de interação do atendente Brisanet.  | Meio ambiente, empresa, sociedade, clientes                        | 8 9 11 17     |
|  <b>Investimento em infraestrutura</b>            | Os impactos relacionados ao tema são positivos e estão relacionados aos investimentos realizados pela Brisanet para a melhoria da infraestrutura física e para a construção de estações rádio base para implementação da rede móvel.  | Meio ambiente, empresa, sociedade e clientes                       | 8 9 11        |

# Relacionamento com stakeholders

|| GRI 2-29

O engajamento com *stakeholders* é uma estratégia crucial para nós. Buscamos construir relacionamentos positivos e colaborativos com as partes interessadas que podem influenciar ou ser influenciadas por nossas atividades.

A estreita relação com os *stakeholders* nos permite compreender necessidades, expectativas e preocupações vitais para ajustar políticas, práticas e decisões do negócio de maneira a atender às demandas de um maior número de partes interessadas.

Estamos desenvolvendo uma política e cultura de respeito, que organiza e distribui

diretrizes, princípios e normas que promovem um ambiente em que todos são tratados com dignidade, consideração e cortesia. Essa política define as expectativas de comportamento e interação dentro da Companhia, enfatizando a importância do respeito mútuo entre funcionários, clientes, fornecedores e partes interessadas.

Para nos aproximarmos de nossos *stakeholders*, criamos o Instituto Brisanet, que dará início em 2024 às suas atividades operacionais, com foco na construção e implantação de soluções inovadoras e integradas nas áreas de educação, empreendedorismo, saúde, esporte e agricultura.

Nossos principais stakeholders são:





Nossa atuação gera especial repercussão sobre as comunidades locais onde atuamos. São mais de 7,5 mil colaboradores distribuídos em nove estados do Nordeste. Somos uma das principais fontes de emprego da população, especialmente nas cidades e regiões adjacentes a Pereiro (CE) e São Miguel (RN). Adotamos como estratégia selecionar e desenvolver potenciais talentos locais. Cerca de 1.800 pessoas da nossa força de trabalho são contratações exclusivas de primeiro emprego.

No mercado de capitais, possuímos uma base acionária de 12,4 mil investidores<sup>1</sup>, um aumento de 13,4% em relação a 2022. A transparência na relação com esses *stakeholders* é concretizada por meio do site de Relação com Investidores, realização de teleconferências, envio de e-mails de alerta, além da disponibilização de materiais para o mercado, que incluem eventos de relevância.

Prezamos pela disseminação de informações confiáveis por intermédio de canais oficiais de comunicação, como os repositórios da B3 e da Comissão de Valores Mobiliários (CVM). Por meio desses canais, há acesso irrestrito a fatos relevantes, comunicados ao mercado, avisos aos acionistas, relatórios trimestrais de desempenho, apresentação de resultados, relatórios da administração e demonstrações financeiras, bem como a relatórios anuais de sustentabilidade.

O canal "Fale com o RI", disponível no site, facilita o contato direto com a nossa equipe de Relações com Investidores. Foram mais de 300 atendimentos em 2023, que envolveram cerca de 500 participantes. Essa aproximação foi realizada através de diversos formatos, tais como transmissões ao vivo, participações em conferências, reuniões virtuais e durante as nossas divulgações de resultados. São ações que evidenciam o nosso compromisso com a transparência e o estreitamento do relacionamento com os investidores da Brisanet.

1. Dados de dezembro de 2023.

# Prêmios e reconhecimentos do ano



## Prêmio Melhor Plano

Eleita a melhor provedora de internet banda larga fixa regional na edição de 2023. O Prêmio é concedido pelo site especializado em assuntos de telecomunicações Minha Conexão. Vencemos na categoria de Melhor Velocidade em seis estados. Em cinco, ganhamos em Melhor Satisfação.

## PRÊMIO EQUILIBRISTA

### Prêmio Equilibrista

O CEO Roberto Nogueira, ganhou, em novembro, o prêmio que prestigia executivos e empresários que se destacaram no mundo das finanças. O prêmio reconhece as qualidades individuais dos executivos para valorizar a trajetória de competência e sucesso de profissionais na área financeira e de gestão empresarial. É organizado pelo Instituto Brasileiro de Executivos de Finanças do Ceará (IBEF-CE).



## Sereia de Ouro

O CEO, Roberto Nogueira, foi contemplado, em setembro de 2023, com o troféu do prêmio que homenageia personalidades que contribuem para o desenvolvimento do Ceará. Criada pelo chanceler Edson Queiroz, a solenidade está na 51ª edição. Foram reconhecidos o pioneirismo de Nogueira e a inovação tecnológica da Brisanet para o estado.



## Experience Awards

Recebemos o selo de Certificação NPS no segmento Internet Banda Larga. Idealizada pela SoluCX, a premiação reconhece e certifica as empresas com o melhor NPS do Brasil em seus segmentos. A plataforma submete as marcas à avaliação por meio de um painel com milhares de consumidores, o que torna a premiação a reverberação fiel da voz do cliente.

## Prêmio Melhores do Ano 2023

Parceria de co-criação entre Brisanet e o time de futebol do Ceará, que rendeu o prêmio de filme mais criativo do Norte e Nordeste com “A melhor forma de dizer eu te amo”.



# Governança

- | Estrutura de governança
- | Gestão de riscos
- | Ética e integridade
- | Relacionamento com terceiros e fornecedores
- | Participação em associações



 brisanet

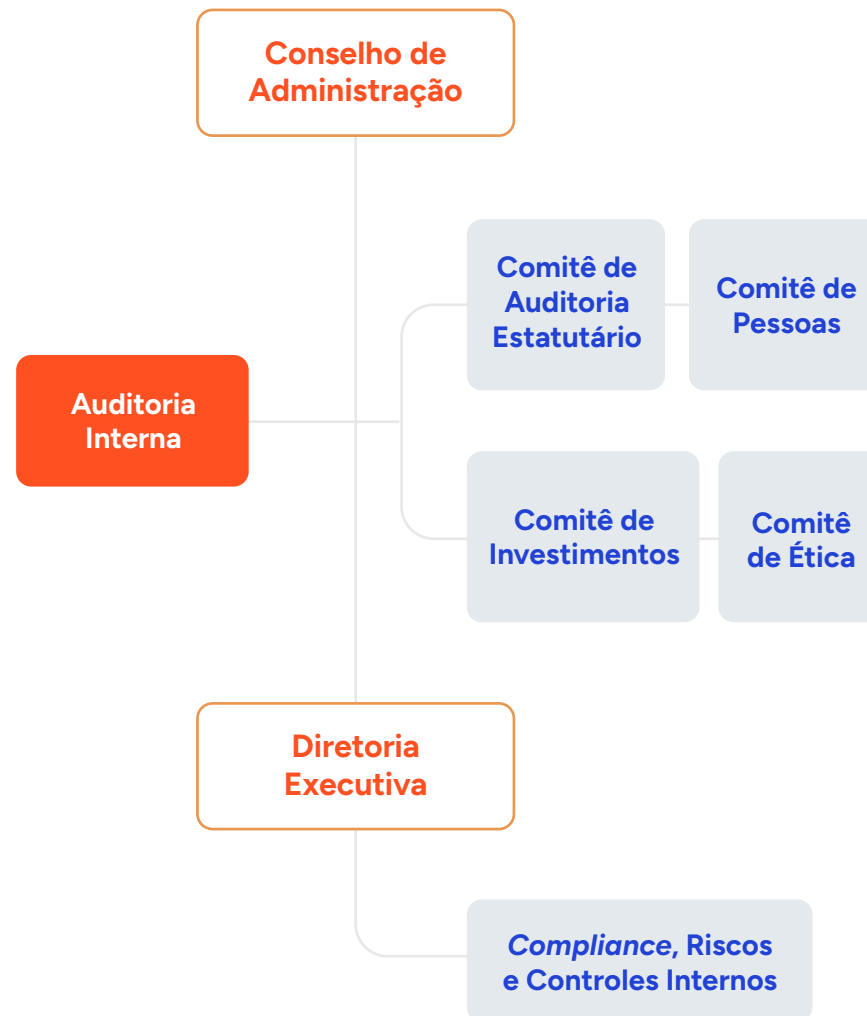
# Estrutura de governança

|| GRI 3-3 Tema material: Governança corporativa, 2-9, 2-15, 2-16, 2-23, 2-24

Somos uma Companhia listada no Novo Mercado da B3 desde 2021 e, dessa forma, possuímos um arcabouço maduro de governança. Desde a estreia no mercado de capitais, estamos aprimorando processos em diversas áreas, como *Compliance* e *Gestão de Riscos*. Atuamos em um setor dinâmico e altamente regulado, o que faz com que adotemos as melhores práticas de governança corporativa para garantir transparência na gestão, na prestação de contas e na tomada de decisões estratégicas.

Nossa governança é estruturada com foco em uma administração ética e em conformidade com leis e regulamentos. Nossas políticas, aprovadas pelo Conselho de Administração, orientam a conduta de nossos colaboradores e da mais alta gestão, de modo a prevenir práticas ilegais ou antiéticas e proteger os direitos de acionistas. Abrange, ainda, a adoção de mecanismos de controle interno, para estarmos continuamente em conformidade com as regras do setor.

A Governança Corporativa da Companhia é formada pelo Conselho de Administração, mais alto órgão de governança, seus comitês de assessoramento (Comitê de Auditoria Estatutário, Comitê de Pessoas, Comitê de Ética e Comitê de Investimentos), e também conta com a Diretoria Executiva. Possui, ainda, as estruturas de segunda linha (*Compliance*, *Riscos* e *Controles Internos*) e terceira linha de defesa (Auditoria Interna).



Temas estratégicos para a Companhia, em regra, são tratados, inicialmente, em reuniões de diretoria ou nos comitês de assessoramento, para posterior reporte e tomada de decisão nas reuniões mensais do Conselho de Administração. Caso haja necessidade, a área de Governança Corporativa convoca reunião extraordinária do Conselho de Administração para tratar de tema urgente ou crítico que não esteja na Agenda Temática Anual do Conselho.

A tomada de decisões e a supervisão da gestão dos impactos da Companhia na economia, no meio ambiente e nas pessoas são de responsabilidade dos comitês listados e descritos no item 3.1.2 deste relatório. Buscamos fortalecer nossas áreas Ambiental e de Sustentabilidade para termos uma análise técnica preventiva sobre os projetos e compromissos assumidos por nós. Investimos na formação e conscientização de nossos funcionários. Contamos com área estruturada de Controles e Riscos, que vem se expandindo e realizando trabalhos de mapeamento de riscos estratégicos e operacionais, com o intuito de verificar os melhores controles para mitigação de tais riscos.



Ao longo dos anos, temos valorizado cada vez mais a representatividade feminina em cargos de gestão, o que foi confirmado pela indicação, no ano de 2023, da primeira conselheira do Conselho de Administração. Destacamos, ainda, as ações destinadas aos programas de oportunidade ao primeiro emprego.

Enquanto Companhia listada na B3, possuímos área específica de Relações

com Investidores, com diretora estatutária, responsável pela interlocução e consulta aos investidores pessoas físicas e jurídicas. Também contamos com áreas específicas para atuação junto a entidades governamentais, nos aspectos comercial (licitações) e ambiental, que atuam junto ao poder público para atendimento às legislações específicas de cada município.

## Conselho de Administração (CA)

|| GRI 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-17

O mais alto órgão de governança da Companhia é o Conselho de Administração, que exerce suas atividades nos termos do Estatuto Social Brisanet. O desenho da nossa visão estratégica e o monitoramento mensal de indicadores de resultados estão sob seu escopo. Também tem como atividade inerente

a aprovação de políticas relevantes à atuação da Companhia.

Com a criação do Comitê de Sustentabilidade e da **Política de Sustentabilidade**, em 2023, o CA passou a acompanhar também as pautas e iniciativas

da sustentabilidade. As propostas e ações sobre ESG passaram a contar com análise, aprovação e ciência do Conselho.

O CA é composto, atualmente, pelos seguintes integrantes:

### Mais alto órgão de governança

| Nome                          | Gênero    | Função executiva ou não executiva | Independência | Mandato       | Número de outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos                  |
|-------------------------------|-----------|-----------------------------------|---------------|---------------|---|
| Adriana Mazine Landwehrkamp   | Feminino  | Não Executiva                     | Não           | 2 (dois) anos | N/A   |
| Geraldo Luciano Mattos Júnior | Masculino | Não Executiva                     | Sim           | 2 (dois) anos | Coordenador do Comitê de Auditoria  |
| João Paulo de Araújo Queiroz  | Masculino | Executiva                         | Não           | 2 (dois) anos | Diretor de Controladoria e membro do Comitê de Pessoas, Comitê de Ética e Comitê de Investimentos |
| João Paulo Estevam            | Masculino | Executiva                         | Não           | 2 (dois) anos | Presidente do Conselho de Administração, Diretor Operacional e membro do Comitê de Investimentos  |
| José Roberto Nogueira         | Masculino | Executiva                         | Não           | 2 (dois) anos | Diretor Presidente e membro do Comitê de Ética  |
| José Romário Fernandes        | Masculino | Executiva                         | Não           | 2 (dois) anos | Diretor Financeiro e membro do Comitê de Investimentos  |
| Moacy de Freitas Melo         | Masculino | Não Executiva                     | Sim           | 2 (dois) anos | Coordenador do Comitê de Pessoas e Comitê de Ética  |

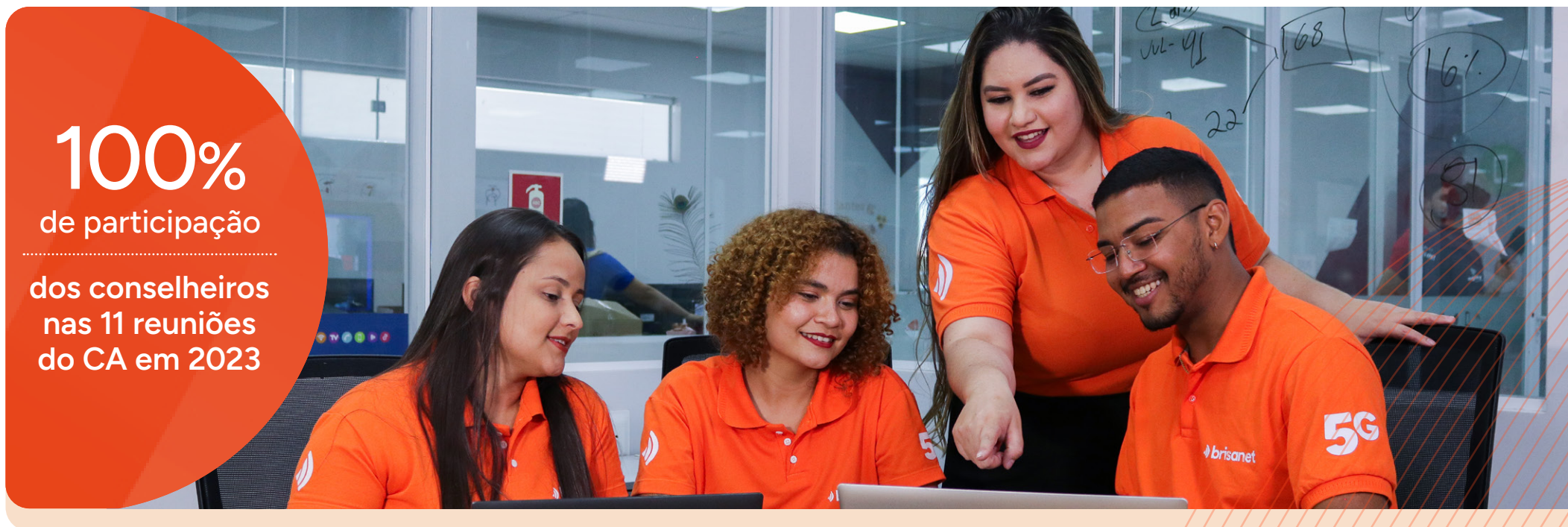
No ano de 2023, houve participação de 100% dos conselheiros nas 11 reuniões realizadas no Conselho de Administração.

O CA pode ser composto por acionistas ou não, residentes no Brasil ou no exterior. São eleitos e destituídos pela Assembleia Geral da Companhia, com mandato unificado de dois anos. É permitida a reeleição. Dos integrantes do CA, no mínimo dois

conselheiros ou 20%, o que for maior, deverão ser conselheiros independentes. Administradores ou quaisquer acionistas da Companhia podem indicar conselheiros.

O critério de nomeação se dá pela análise da Companhia, observando a **Política de Indicação dos Membros do Conselho de Administração, Seus Comitês e Diretoria Estatutária.**

Atualmente, o Presidente do Conselho de Administração acumula o cargo de Diretor Operacional. Nesta posição, é responsável pelas áreas de construção de redes e infraestrutura. Os conflitos de interesse são prevenidos e mitigados por meio da observância e acompanhamento da **Política de Transações com Partes Relacionadas.**



A Diretoria, a Diretoria Financeira e o próprio Conselho de Administração fazem a gestão dos impactos da Companhia. O Comitê de Sustentabilidade, instaurado em 2023, conta com a participação de integrantes do Conselho de Administração. Ao longo do ano, foram realizadas 10 reuniões do Comitê de Sustentabilidade, com reporte e acompanhamento semestral pelo CA. Os conselheiros, em alinhamento de sua agenda temática, solicitaram para 2024 uma periodicidade ainda maior dos temas ESG nas discussões estratégicas da empresa.

**O Comitê de Sustentabilidade, instaurado em 2023, conta com a participação de integrantes do Conselho de Administração. Ao longo do ano, foram realizadas 10 reuniões do Comitê de Sustentabilidade, com reporte e acompanhamento semestral pelo CA.**

Para gestão dos órgãos de governança, possuímos a Plataforma de Governança Corporativa Atlas Governance. As pautas, agendamentos e atas de reuniões são arquivados neste sistema, que possui acesso controlado para segurança e sigilo das informações. Contamos, ainda, com o Canal de Ética terceirizado junto ao fornecedor Contato Seguro, cujos relatos são acompanhados no Comitê de Ética e reportados também, a depender do tema, em Comitê de Auditoria.

Os treinamentos de colaboradores ocorrem com emissão de certificados aos participantes presentes e contam com a gestão por área de treinamento e desenvolvimento corporativo. A eficácia das ações tem acompanhamento mensal pelos Comitês acima informados e reporte trimestral ao CA, para acompanhamento. O atendimento de Acordos de Níveis de Serviço (SLAs, na sigla em inglês) também é métrica para avaliação de desempenho dos integrantes destas áreas.

## **Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança**

|| GRI 2-18

Avaliamos o desempenho do CA anualmente por meio de processo conduzido internamente pela Companhia, a partir de questionário individual, anônimo e sigiloso com as respostas de cada um dos integrantes.

No ano de 2023, foi realizado o processo de autoavaliação das atividades. O relatório foi apresentado ao colegiado na 9ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração, realizada em 21 de outubro de 2023.

O desempenho do CA está pautado no atendimento às melhores práticas de Governança Corporativa. É divulgado por meio do Formulário de Referência, bem como por meio das políticas disponíveis no site de RI da Companhia. Destaque também para a existência de Comitê de Investimentos, com escopo em análise e assessoramento do Conselho quanto a temas e indicadores econômicos.

## Comitês de assessoramento

|| GRI 2-9

Para seu assessoramento, o Conselho de Administração pode criar comitês executivos ou consultivos, permanentes ou não, estatutários ou não, para analisar e se manifestar sobre quaisquer assuntos, sempre com o propósito de assessorar o CA em suas atribuições.

Os integrantes, independentemente de serem ou não acionistas, devem ser eleitos e ter experiência específica nas áreas de competência dos seus respectivos comitês. Eventual remuneração é fixada pelo Conselho de Administração, dentro do limite global estabelecido pela assembleia geral. A indicação de membros para composição dos comitês de assessoramento deve ser realizada pelos administradores.

### Comitê de Auditoria Estatutário (CAE)

É responsável pela avaliação do planejamento, execução e resultados da auditoria interna; pelo acompanhamento da prestação de contas dos diretores em relação às ações tomadas para coibir ou tratar violações consideradas graves e/ou de aperfeiçoamento dos controles internos; e pela análise das políticas, práticas e procedimentos identificados no âmbito das suas competências e partes relacionadas.

É o único colegiado estatutário. Possui quatro integrantes independentes com mandatos de dois anos.

**No ano de 2023, houve participação de 100% dos integrantes nas 11 reuniões realizadas.**

| Nome                          | Gênero    | Função executiva ou não executiva | Independência | Número de outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos |
|-------------------------------|-----------|-----------------------------------|---------------|--|
| Eduardo Luiz Rota             | Masculino | Não Executiva                     | Sim           | N/A  |
| Eliardo Araújo Lopes Vieira   | Masculino | Não Executiva                     | Sim           | N/A  |
| Geraldo Luciano Mattos Júnior | Masculino | Não Executiva                     | Sim           | Coordenador do Comitê de Auditoria e membro do Conselho de Administração         |
| Stephano Gomes Gabriel        | Masculino | Não Executiva                     | Sim           | N/A  |

## Comitê de Investimentos

Assessora o Conselho de Administração na análise e discussão de investimentos estratégicos. É composto por cinco membros, dos quais um é independente e os outros quatro são internos.

| Nome                         | Gênero    | Função executiva ou não executiva | Independência | Número de outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos                   |
|------------------------------|-----------|-----------------------------------|---------------|--|
| Eliardo Araújo Lopes Vieira  | Masculino | Não Executiva                     | Sim           | Membro do Comitê de Auditoria  |
| João Paulo de Araújo Queiroz | Masculino | Executiva                         | Não           | Diretor de Controladoria, membro do Conselho de Administração, Comitê de Pessoas e Comitê de Ética |
| João Paulo Estevam           | Masculino | Executiva                         | Não           | Presidente do Conselho de Administração e Diretor Operacional                                      |
| José Romário Fernandes       | Masculino | Executiva                         | Não           | Coordenador do Comitê de Investimentos, Diretor Financeiro e membro do Conselho de Administração   |
| Luciana Paulo Ferreira       | Feminino  | Executiva                         | Não           | Diretora de Relações com Investidores e Assuntos Estratégicos                                      |

## Comitê de Ética

Atua de forma imparcial para garantir o cumprimento e atualização do Código de Ética. Recebe e esclarece dúvidas, analisa e trata denúncias em última instância, além de lidar com casos críticos noticiados pelo Canal de Ética. É composto por integrantes do Comitê de Pessoas, pela Gerência Jurídica e pela Presidência. É diretamente subordinado ao Conselho de Administração.

| Nome                         | Gênero    | Função executiva ou não executiva | Independência | Número de outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos                           |
|------------------------------|-----------|-----------------------------------|---------------|--|
| Adriana Fernandes Pereira    | Feminino  | Executiva                         | Não           | Gerente Jurídica   |
| João Paulo de Araújo Queiroz | Masculino | Executiva                         | Não           | Diretor de Controladoria, membro do Conselho de Administração, Comitê de Pessoas e Comitê de Investimentos |
| José Roberto Nogueira        | Masculino | Executiva                         | Não           | Diretor Presidente e membro do Conselho de Administração   |
| Moacy de Freitas Melo        | Masculino | Não Executiva                     | Sim           | Coordenador do Comitê de Ética, membro do Conselho de Administração e Comitê de Pessoas.                   |
| Simone Silva Lopes Caixeta   | Feminino  | Executiva                         | Não           | Diretora de Pessoas  |



## Comitê de Pessoas

Acompanha, avalia e monitora os processos, o desenvolvimento e as deficiências encontradas em busca de melhorias constantes no tema. É composto por três membros, dos quais um é independente e os outros dois são internos, com mandatos de dois anos.

| Nome                         | Gênero    | Função executiva ou não executiva | Independência | Número de outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos                         |
|------------------------------|-----------|-----------------------------------|---------------|--|
| João Paulo de Araújo Queiroz | Masculino | Executiva                         | Não           | Diretor de Controladoria, membro do Conselho de Administração, Comitê de Ética e Comitê de Investimentos |
| Moacy de Freitas Melo        | Masculino | Não Executiva                     | Sim           | Coordenador do Comitê de Pessoas, membro do Conselho de Administração e do Comitê de Ética.              |
| Simone Silva Lopes Caixeta   | Feminino  | Executiva                         | Não           | Diretora de Pessoas  |

## Comitês Executivos

### Comitê de Proteção de Dados

Pela sensibilidade do tema “privacidade” na nossa atuação, contamos com este comitê de suporte à Diretoria para análise e discussão de investimentos estratégicos, com função executiva e participação de integrantes internos.

| Nome                              | Gênero    | Função executiva ou não executiva | Independência | Número de outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos |
|-----------------------------------|-----------|-----------------------------------|---------------|--|
| Jamille Maria dos Santos Mota     | Feminino  | Executiva                         | Não           | Gerente executiva de Governança e Conformidade                                   |
| Adriana Fernandes Pereira         | Feminino  | Executiva                         | Não           | Gerente Jurídica   |
| Rubens Marins Schner              | Masculino | Executiva                         | Não           | Diretor de TI  |
| Vitor Magalhães Eloy Silva        | Masculino | Executiva                         | Não           | Coordenador de Riscos e Controles Internos                                       |
| Alisson Marinho da Silva          | Masculino | Executiva                         | Não           | Coordenador de Auditoria Interna   |
| Juliana de Lima Fernandes Tavares | Feminino  | Executiva                         | Não           | Coordenadora de <i>Compliance</i> e Proteção de Dados                            |

### Comitê de Sustentabilidade

O Comitê é composto por cinco diretores das áreas mais estratégicas relacionadas ao tema da sustentabilidade. São eles:

| Comitê de Sustentabilidade |   |
|----------------------------|---|
| José Roberto Nogueira      | CEO   |
| Simone Silva Lopes Caixeta | Diretora de Pessoas   |
| Luciana Paulo Ferreira     | Diretora de Relações com Investidores e Assuntos Estratégicos |
| João Paulo Estevam         | Diretora Operacional  |
| João Paulo Araújo          | Diretor de Controladoria                                      |

No ano de 2023, planejamos e identificamos os principais impactos a partir da aproximação de diversas áreas da Companhia. Também nos concentramos em redefinir nossa Política de Sustentabilidade, desenvolver projetos nas áreas Ambiental e Social, além de intensificar o monitoramento dos indicadores para garantir um desempenho mais eficaz.

## Diretoria Executiva

A Diretoria Executiva é composta por nove integrantes eleitos pelo Conselho de Administração. O mandato é de dois anos, sendo permitida a reeleição. Os diretores são divididos entre estatutários e não estatutários.

### Diretores Estatutários

|                         |   |
|-------------------------|---|
| José Roberto Nogueira   | Diretor Presidente  |
| João Paulo Estevam      | Diretor Operacional   |
| Jordão Estevam Nogueira | Diretor Comercial   |
| Luciana Paulo Ferreira  | Diretora de Relações com Investidores e Assuntos Estratégicos |
| José Romário Fernandes  | Diretor Financeiro  |

### Diretores Não Estatutários

|                                     |                                |
|-------------------------------------|--------------------------------|
| João Paulo de Araújo Queiroz        | Diretor de Controladoria       |
| Julierme Arrais Ribeiro Alves       | Diretor de TI                  |
| Rubens Marins Schner Pereira Junior | Diretor de TI e Cibersegurança |
| Simone Silva Lopes Caixeta          | Diretora de Pessoas            |

## Remuneração

|| GRI 2-19, 2-20, 2-21

A remuneração fixa dos executivos é baseada em parâmetros de mercado. Visa remunerar a contribuição individual para o desempenho e o crescimento do nosso negócio. Além disso, temos o Programa de Participação nos Resultados (PPR/PLR), que objetiva premiar o alcance e a superação das metas operacionais, de lucratividade e/ou metas específicas das áreas pré-estabelecidas pela Companhia, alinhadas ao desempenho, à perpetuidade e à estratégia de crescimento do nosso negócio em cada exercício social. Não possuímos programa de remuneração variável considerando metas de longo prazo aplicado no exercício de 2023.

Para os executivos, utilizamos o padrão previsto na Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) para a rescisão de contrato de trabalho.

Os integrantes do órgão de governança participam do processo de determinação da Política de Remuneração dos Executivos e também aprovam a Política de Remuneração da Brisanet como um todo.

Em 2023, não foram realizadas pesquisas e identificados *insights* dos acionistas sobre o tema remuneração. Capturamos, no entanto, as informações e contribuições do Conselho de Administração e do órgão de governança, os quais representam os interesses da Brisanet e de seus acionistas.



# Gestão de riscos

|| GRI 2-25

Adotamos um processo sistemático para identificar, avaliar e mitigar os riscos que podem afetar os objetivos da Companhia. Dessa forma, a gestão de riscos desempenha um papel fundamental no sucesso e na estratégia de sustentabilidade da Brisanet. Nossa abordagem é proativa para lidar com incertezas, com foco na mitigação de riscos relacionados a perdas financeiras, danos à reputação e imagem, interrupção nas operações e ataques cibernéticos.

O modelo de gestão de riscos foi baseado na metodologia COSO ERM: *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission – Enterprise Risk Management Framework*. O planejamento estratégico, assim, fica alinhado ao nível de risco (apetite de risco) que estamos dispostos a aceitar.

Nossa Política de Gerenciamento de Riscos foi aprovada em 2021, durante uma reunião do Conselho de Administração, e passou por sua última revisão em agosto de 2022.

Esta política estabelece os princípios e parâmetros a serem observados com relação ao processo de gerenciamento de riscos para identificar, avaliar e priorizar riscos. Descreve, ainda, os procedimentos de comunicação e responsabilidade dos principais órgãos da Companhia.

Entendemos que um dos principais benefícios desse gerenciamento é a capacidade de antecipar e responder a potenciais riscos antes que ocorram. Ao identificar os riscos e suas causas, buscamos implementar medidas preventivas e planos de contingência adequados. Isso nos permite minimizar impactos negativos e garantir uma recuperação mais rápida.

Classificamos nossos riscos de acordo com as seguintes categorias:

- 

**Riscos estratégicos**
- 

**Riscos financeiros**
- 

**Riscos de integridade**
- 

**Riscos operacionais**
- 

**Riscos de tecnologia da informação**



Monitoramos bimestralmente nosso perfil de riscos para assegurar a eficácia e adequação das ações de resposta, além de obter informações que proporcionem melhorias no processo de gerenciamento. Os resultados são comunicados para cada um dos níveis da administração por relatórios consolidados pela área de Riscos e Controles Internos, com apoio de cada área responsável pelo risco.

No ano de 2023, aperfeiçoamos a análise e avaliação dos riscos para realizarmos procedimentos de prevenção mais efetivos. Implementamos metodologias estatísticas e os melhores sistemas do mercado juntamente com o apoio de profissionais capacitados.

A resposta ao risco pode ser uma ou mais dentre as seguintes ações:

- **Evitar/eliminar:** descontinuidade das atividades que geram o risco;
- **Mitigar:** adoção de iniciativas ou estabelecimento de controles para reduzir a probabilidade ou o impacto;
- **Transferir/compartilhar:** redução da probabilidade ou impacto dos riscos pela transferência ou cessão de uma parte do risco a terceiro;
- **Aceitar:** nenhuma medida é adotada para mitigar a probabilidade ou impacto do risco, que é apenas monitorado;
- **Explorar:** aumento da exposição em busca de um retorno esperado.

Seguindo o nosso perfil e estratégia de apetite de riscos, nosso foco é mitigar riscos com a estruturação e implementação de controles internos que adotam as melhores práticas e ferramentas de mercado.

## Controles internos

A nossa abordagem alinha os processos de controles internos com os princípios fundamentais do *Internal Control – Integrated Framework* do *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO ICIF), que fornece estrutura para o estabelecimento e avaliação dos controles internos, que incluem:

- **Ambiente de Controle:** Fomento de uma cultura organizacional que promova a importância do controle interno e da conformidade com políticas e regulamentos.
- **Avaliação de Riscos:** Identificação e avaliação contínua dos riscos relevantes para os objetivos da empresa.
- **Atividades de Controle:** Implementação de controles para mitigar riscos identificados e garantir a eficácia das operações.
- **Informação e Comunicação:** Estabelecimento de canais de comunicação eficazes para disseminar para a Companhia informações relevantes sobre riscos e controles.
- **Atividades de monitoramento:** Monitoramento regular de controles internos para garantir que continuem relevantes e eficazes.

Juntos, o gerenciamento de riscos e os controles internos desempenham função essencial na promoção da sustentabilidade na mitigação de ameaças potenciais para a Companhia. Ao adotarmos uma abordagem estruturada, fortalecemos nossa capacidade de enfrentar os desafios em um ambiente global em constante evolução.

Estamos continuamente abertos a identificar potenciais impactos negativos por meio do contato direto com nossos *stakeholders*. Contamos com SAC (0800 281 3017) e Ouvidoria, ambos com foco em atendimento de reclamações referentes a consumo e serviços. Para temas relacionados à privacidade e a dados pessoais, o contato é com o *Data Protection Officer* (DPO), conforme Política de Privacidade.

## Gestão de crises, contingências e planos de continuidade de negócios

Os planos de contingência e gestão de crises consistem em medidas e ações de resposta a serem tomadas na ocorrência de algum evento de risco. Visam que os processos fundamentais voltem a funcionar plenamente ou em estado minimamente aceitável para a sustentabilidade das operações, o mais rapidamente possível, evitando paralisação prolongada e extensão dos prejuízos.

Os planos de gestão de crise definem os papéis e responsabilidades das equipes envolvidas com o acionamento das ações de contingência antes, durante e depois das ocorrências. Um grupo de crises, formado por profissionais multidisciplinares, é acionado para mitigar, controlar e minimizar os impactos decorrentes.



No ano de 2023, atingimos os seguintes marcos de aprimoramento:



Estruturação do ambiente de controle interno, com apoio da consultoria global Deloitte;



Implementação da metodologia COSO ICIF, com foco na mitigação de riscos;



Revisão da metodologia de avaliação de riscos, deixando-a mais clara e objetiva para engajamento e aproximação com a Alta Administração e demais lideranças;



Condução de *workshops* colaborativos com as áreas da primeira linha de defesa, com foco no tema “gerenciamento de riscos e controles internos”.



## Cibersegurança

Nossa missão é levar o mundo aos nossos clientes, mas com a melhor segurança e privacidade disponíveis. Assim, possuímos uma equipe dedicada a gerir o tema da cibersegurança. Controlamos a eficiência das ações por meio de métricas e indicadores, utilizando as melhores práticas do mercado e fundamentados nos *guidelines* do *Critical Security Controls for Effective Cyber Defense*

(*CIS Controls*) e do *National Institute of Standards and Technology* (NIST).

Disponibilizamos aos nossos clientes o DNS sobre HTTPS (DoH). Trata-se de um protocolo que criptografa o tráfego DNS, passando consultas DNS por meio de uma sessão criptografada HTTPS. O objetivo do DoH é melhorar a segurança e a privacidade

online e evitar espionagens e manipulações de dados DNS.

Em todos os nossos sistemas, a criptografia é aplicada com o uso de *Transport Layer Security* (TLS) e certificados digitais que garantem privacidade, proteção e integridade de dados. Utilizamos, ainda, a centralização de autenticação e implementação de Múltiplo Fator de Autenticação (MFA).



Colaboradores de alta visibilidade e detentores de informações confidenciais – que têm mais chances de sofrerem ataques online por serem administradores de bancos de dados, redes IP e *backbone*, por exemplo – utilizam computadores com Programa de Proteção Avançada (PPA), criptografia avançada em *hardware* e chaves físicas para acesso (*Security Key*). Essas ações impedem que informações possam ser recuperadas em caso de roubo ou extravio de equipamentos a pessoas não autorizadas a acessar o sistema, mesmo que em posse de nome de usuário e senha.

Com o PPA, há verificação mais rigorosa em downloads e reforço da segurança em recuperação de conta, para ajudar a impedir o acesso não autorizado.

Conforme determina a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei 13.709/2018, possuímos um responsável pela privacidade e gestão de dados da Companhia, o DPO. Trata-se do escritório de advocacia Peck Advogados, especializado na área.

Juntamente conosco, o DPO atua para assegurar que os processos internos estejam em conformidade com a legislação; os contratos contenham cláusulas de proteção de dados, com as definições de responsabilidade de cada parte; e a Companhia possua políticas e procedimentos internos para nortear as atividades dos colaboradores, de forma a estabelecer um padrão ético e seguro de tratamento das informações dos usuários.

Os colaboradores das áreas Comercial e de Atendimento têm recebido treinamentos com foco na LGPD.

Disponibilizamos nossa **Política de Privacidade** em nosso site para acesso ao público. O documento indica os dados coletados, o tempo de descarte deles e o contato para o usuário pedir informações sobre o tema. Os relatórios são encaminhados à Diretoria de Relações com Investidores.

Recebemos, no ano de 2023, queixas sobre vazamento de dados pessoais que não foram comprovadas. Atualmente, existe apenas um processo judicial sobre o tema, que resultou em acordo entre as partes.



# Ética e integridade

|| GRI 3-3 Tema material: Conformidade com leis e regulamentos, 2-27, 201-4, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 207-1, 207-2, 207-3

Nossa atuação é pautada para o cumprimento integral de leis e regulamentos. Para isso, dispomos de um Código de Ética e diversas políticas que orientam a conduta de colaboradores e *stakeholders* com base em princípios éticos, íntegros e sem discriminação.

Eventuais descumprimentos podem ser reportados no Canal de Ética da Companhia, e passam por uma apuração sigilosa conduzida pelo Comitê de Ética. Existe uma Política de Gestão de Consequências, de forma que haja critérios e padronização em eventuais medidas punitivas determinadas pelo Comitê de Ética.

Com relação aos riscos reais, os processos judiciais ou procedimentos administrativos são tratados como estratégicos, com reporte e acompanhamento mensal em reunião de Diretoria, além de atuação direta do CEO na resolução dos casos críticos.

Atos de corrupção são tratados como um risco estratégico da Companhia, com acompanhamento periódico pelo Conselho de Administração. Existem, ainda, riscos decorrentes da participação em licitações e interações com agentes públicos para licenciamento de torres.



**Dispomos de Políticas Anticorrupção e de Interação com Agentes Públicos. Esses documentos foram aprovados pela Diretoria, pelo Comitê de Auditoria e pelo Conselho de Administração.**

Dispomos de Políticas Anticorrupção e de Interação com Agentes Públicos. Esses documentos foram aprovados pela Diretoria, pelo Comitê de Auditoria e pelo Conselho de Administração. Estão em revisão todos os modelos de contrato para comunicar a nossa Política de Combate à Corrupção a parceiros. Por estar em processo de implementação, ainda não dispomos de quantitativo dos parceiros de negócio comunicados.

Todos os órgãos de governança estão cientes dessas políticas, assim como os colaboradores, que podem acessá-las a qualquer tempo pela Intranet. Nos engajamos, no ano de 2023, em realizar interações presenciais para reforçar essas normativas em nossas filiais, visando democratizar ainda mais o acesso à informação sobre o tema.

Os integrantes dos órgãos de governança participam anualmente de treinamentos referentes às Políticas Anticorrupção e ao Código de Ética, seja de forma presencial ou virtual, em suas unidades de negócio. Para os colaboradores, esses treinamentos são obrigatórios para ingresso na Companhia. Os integrantes dos times comerciais e aqueles com maior exposição a agentes públicos recebem maior carga horária de treinamento.

Possuímos uma área de *business* dedicada exclusivamente ao atendimento e interações com entidades governamentais. Este time recebe treinamentos direcionados e periódicos sobre a Lei Anticorrupção (Lei 12.846/2013) e Interação com Agentes Públicos. Na Intranet, disponibilizamos o Formulário de Interações que são preenchidos em situações de interação com agentes públicos, especialmente agentes políticos. No ano de 2023, recebemos 55 formulários de interações.

Para garantir o cumprimento da conformidade regulatória, mantemos uma equipe dedicada para assegurar o cumprimento das leis, regulamentações e padrões do setor de telecomunicações estabelecidos pela Anatel e outros órgãos regulatórios. Trabalhamos continuamente para implementar e monitorar políticas e procedimentos robustos. Isso inclui diretrizes claras que orientam o comportamento ético e legal de nossos colaboradores em relação à conformidade regulatória.



## Tributos

Em relação aos tributos, adotamos uma estratégia fiscal sustentável, que é um componente central e interligado às estratégias de negócios e desenvolvimento da Companhia. Está igualmente alinhada com nosso compromisso ético e integral de modo a concretizar nossa responsabilidade corporativa. Estamos dedicados a cumprir todas as leis e regulamentos e pagar todos os tributos devidos.

Nossa estratégia fiscal evolui com base na perspectiva de longo prazo da Companhia, considerando a conformidade legal, a responsabilidade social e ambiental, visando contribuir positivamente para as comunidades onde operamos e para o meio ambiente.

A eficiência tributária é um pilar essencial de nossa prática. Buscamos gerir nossas obrigações fiscais de maneira eficiente e em

total conformidade com a legislação. Isso inclui a utilização responsável de incentivos fiscais disponíveis, a otimização da estrutura fiscal e a constante minimização dos riscos fiscais por meio de práticas sólidas e criteriosas.

Reconhecemos que uma abordagem tributária sustentável contribui para a reputação da Companhia e desempenha papel fundamental na redução de custos



e riscos associados a possíveis sanções decorrentes de práticas tributárias inadequadas. Ao passo que minimiza os riscos fiscais, maximiza a geração de valor para nossos *stakeholders*, com quem mantemos diálogo aberto e processos formais para coletar e avaliar opiniões e preocupações.

Mantemos um sistema robusto para identificar, gerenciar e monitorar os riscos fiscais, visando mitigar potenciais contingências tributárias. Nossa estratégia inclui revisões regulares dos processos tributários, permitindo a implementação de ações corretivas ou preventivas. Além disso, contamos com uma equipe especializada em tributação, responsável por avaliar de forma contínua a legislação e as decisões dos órgãos administrativos e judiciais. Essa constante vigilância nos permite identificar prontamente quaisquer mudanças que possam impactar nossas operações.

A gestão e revisão da estratégia fiscal são de responsabilidade da Diretoria de Controladoria, em estreita colaboração com as áreas financeira e jurídica. Tem a missão primordial de garantir a correta apuração, recolhimento e reporte de tributos e contribuições. Mantemos registros detalhados para apoiar a conformidade.

Para 2023, reafirmamos nosso compromisso de revisar e atualizar nossa estratégia

trimestralmente, assegurando que esteja alinhada com as mudanças na legislação e com as melhores práticas do setor. Durante as análises trimestrais, o Comitê de Auditoria e o Conselho de Administração são regularmente informados sobre o planejamento e a estratégia tributária, incluindo o impacto de quaisquer mudanças significativas na legislação tributária e como isso pode influenciar nossas operações.



**Disponibilizamos canais de denúncia anônimos, acessíveis aos colaboradores para relatarm preocupações relacionadas a comportamentos antiéticos ou ilícitos em questões tributárias. Garantimos total confidencialidade aos denunciantes e proteção contra qualquer forma de retaliação por relatar irregularidades.**

A conformidade tributária com a estrutura de governança e o controle fiscal é avaliada por meio de um processo abrangente de auditorias internas e externas. Além disso, o acompanhamento diligente do Comitê de Auditoria e do Conselho de Administração é mantido como parte essencial desse processo. Os resultados detalhados das auditorias são compartilhados com as áreas responsáveis pela gestão fiscal, permitindo que melhorias e adequações sejam implementadas.

Em paralelo, disponibilizamos canais de denúncia anônimos, acessíveis aos colaboradores para relatarm preocupações relacionadas a comportamentos antiéticos ou ilícitos em questões tributárias. Garantimos total

confidencialidade aos denunciantes e proteção contra qualquer forma de retaliação por relatar irregularidades. As denúncias recebidas são encaminhadas a uma equipe especializada na investigação e análise dessas preocupações. Esta equipe avalia cuidadosamente a veracidade das informações e, quando necessário, implementa as medidas adequadas para corrigir quaisquer irregularidades identificadas.

Com as autoridades fiscais, mantemos uma abordagem colaborativa para garantir a conformidade e promover uma relação transparente e produtiva.

Em caso de dúvidas ou questionamentos, procuramos esclarecimentos e orientações junto aos órgãos competentes.

Faz parte do nosso compromisso participar ativamente de fóruns, associações do setor de telecomunicações e iniciativas de responsabilidade social e sustentabilidade para contribuir com o debate e a construção de políticas públicas relacionadas a tributos. Continuamos buscando oportunidades para colaborar com entidades governamentais e não governamentais em iniciativas que visem o desenvolvimento do setor e das comunidades em que atuamos.

Acreditamos que nosso engajamento em debates, consultas públicas e outras iniciativas relacionadas ao tema tributário é fundamental para promover um ambiente mais favorável ao crescimento do país. Buscamos ativamente contribuir para a construção de políticas públicas que promovam um sistema tributário mais eficiente e incentivem o desenvolvimento econômico sustentável e inclusivo.

## Programa de Integridade

Tem como objetivo prevenir, identificar e mitigar práticas de suborno e corrupção, por meio de controles internos, testes e monitoramento das atividades sensíveis a esse tipo de risco. Nesse sentido, contamos com as seguintes políticas:

- Código de Ética;
- Política Anticorrupção;
- Política de Transações com Partes Relacionadas e Demais Situações Envolvendo Conflito de Interesses;
- Política de Interação com Agentes Públicos;
- Política de Presentes, Brindes e Hospitalidades.



Veja aqui todas as nossas políticas.





## Código de Ética

Nosso Código de Ética estabelece as regras e orientações de comportamentos que devem guiar todos os colaboradores, independentemente do cargo ocupado ou função desempenhada, o que inclui estagiários, colaboradores efetivos e temporários, integrantes do Conselho e da Diretoria do Grupo Brisanet, da Brisanet Participações S.A. e suas subsidiárias e controladas. Engloba, ainda, a Agility Telecomunicações, bem como todos os terceiros prestadores de serviços, franqueados, fornecedores e outros parceiros de negócios, nas diversas formas de interação destes com o ambiente que os envolve, em seus trabalhos e seus relacionamentos.

A comunicação sobre o Código e demais políticas da Companhia é realizada durante o processo de integração de novos colaboradores (*onboarding*). A importância do conhecimento das nossas políticas e respectivos treinamentos é diretriz expressa no



Código. Os colaboradores devem participar de treinamentos periódicos sobre a necessidade de cumprimento das disposições de todas as políticas do Grupo Brisanet e a respectiva assinatura do documento.

Os gestores, por sua vez, têm o dever de assegurar a implementação dos valores, princípios e regras estabelecidas, dentro e fora do ambiente de trabalho, pois os líderes devem ser exemplos de condutas éticas e boas práticas.

O Código de Ética prevê igualdade de tratamento entre fornecedores. Todos os parceiros devem observar os preceitos do documento, que entra obrigatoriamente como anexo nos contratos. A existência de cláusulas de *compliance* também é mandatória nos contratos celebrados.

Adotamos, ainda, uma **Política de Transações com Partes Relacionadas e Demais Situações Envolvendo Conflito de Interesses**. Qualquer violação a esta política pode configurar falta grave com impacto no vínculo ou relação que quaisquer de seus integrantes tenha com a Companhia, além de poder ser enquadrado como ato ilícito civil e/ou criminal.

Com foco em melhoria contínua, a Companhia promove treinamentos específicos para as nossas equipes comerciais, em que abordamos temas como ética, política de partes relacionadas e conflito de interesses, recebimento de brindes, lei e política anticorrupção e interações

com agentes públicos. Além disso, em 2023, implementamos ferramenta para *background check* de fornecedores.

Contamos com área de *compliance* estruturada, de Departamento Jurídico e escritórios de suporte que atuam de forma preventiva para atendimento dos compromissos e realização de *due diligence*. Contam, para tanto, com contrato junto à Plataforma de *due diligence* Neoway/B3.

Os direitos humanos fazem parte do pilar essencial da nossa cultura e atuação desde o início da nossa trajetória, com foco em um posicionamento no mercado que fomente o desenvolvimento social. Nossos compromissos políticos estabelecem padrões internacionais para direitos trabalhistas, o que inclui a abolição do trabalho forçado, a eliminação do trabalho infantil, a liberdade sindical e o direito à negociação coletiva.



Os direitos humanos fazem parte do pilar essencial da nossa cultura e atuação desde o início da nossa trajetória, com foco em um posicionamento no mercado que fomente o desenvolvimento social.

Atuamos também como patrocinadora de eventos pontuais relacionados ao desenvolvimento de esporte e cultura, quando provocada por meio de edital pelos entes públicos. Essas interações são monitoradas pela área de *Compliance*, porém ainda não há política específica sobre Direitos Humanos e Doações e Patrocínios.

## Canal de Ética

O nosso direcionamento é que violações ou suspeitas de violação à legislação, ao Código de Ética ou a quaisquer das políticas e regras da Companhia, cometida por um dos colaboradores ou terceiros, deve ser prontamente reportada por meio do **Canal de Ética**, pelo telefone 0800 517 1051, pelo site [www.brisanet.com.br/canaldeetica](http://www.brisanet.com.br/canaldeetica) ou pelo aplicativo Contato Seguro. São adotadas medidas razoáveis e justificadas para proteger a confidencialidade dos denunciantes e garantir proteção contra retaliações.

Contamos também com um canal de denúncias exclusivo para mulheres, cujo acesso pode ser realizado por contato telefônico, aplicativo e pelo site [www.brisanet.com.br/canaldamulher](http://www.brisanet.com.br/canaldamulher). O Canal da Mulher é um espaço de acolhimento para que nossas colaboradoras realizem denúncias que julguem possuir conteúdo sensível como, por exemplo, situações de assédio, discriminação e agressão.



No ano de 2023, o Canal de Ética recebeu 328 relatos, dos quais 91,46% foram concluídos e 8,54% estão em andamento. No Canal da Mulher, foram recebidos 16 relatos, todos concluídos.

O desenvolvimento contínuo da liderança é uma preocupação crucial para mitigar relatos relacionados a comportamentos inadequados, como assédio moral e sexual, bem como quaisquer outras formas de discriminação.

No ano de 2023, realizamos a 1ª semana de Ética Brisanet, com o tema “Eu escolho fazer o certo”, ocasião em que promovemos palestras para todos os públicos sobre o Código de Ética e o Canal de Ética, relacionamento com fornecedores e a importância do monitoramento e gestão de terceiros. Foi uma oportunidade, também, para tratar da pauta de Diversidade e Inclusão. O evento contou com interações por meio de *quiz* na sede da Companhia e nas capitais onde a empresa está presente. Aprovamos um aumento de orçamento para que o time de *Compliance* e Jurídico trabalhista visitasse os locais de operação nos Estados do CE, RN, PB, PE e SE, com a promoção de treinamentos para os times de operação e comercial.

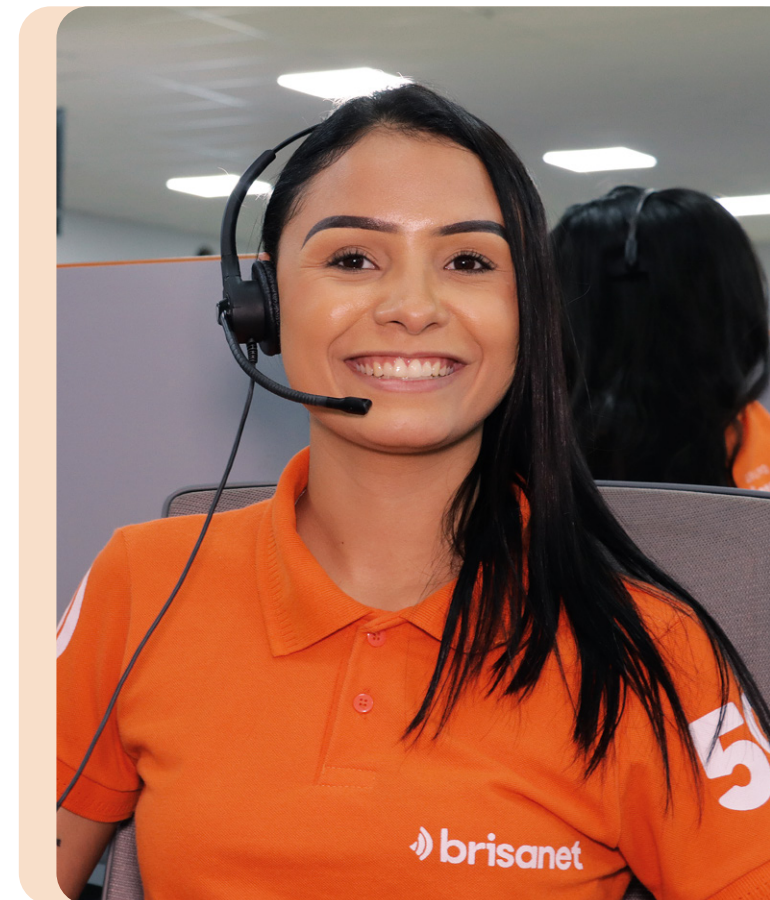
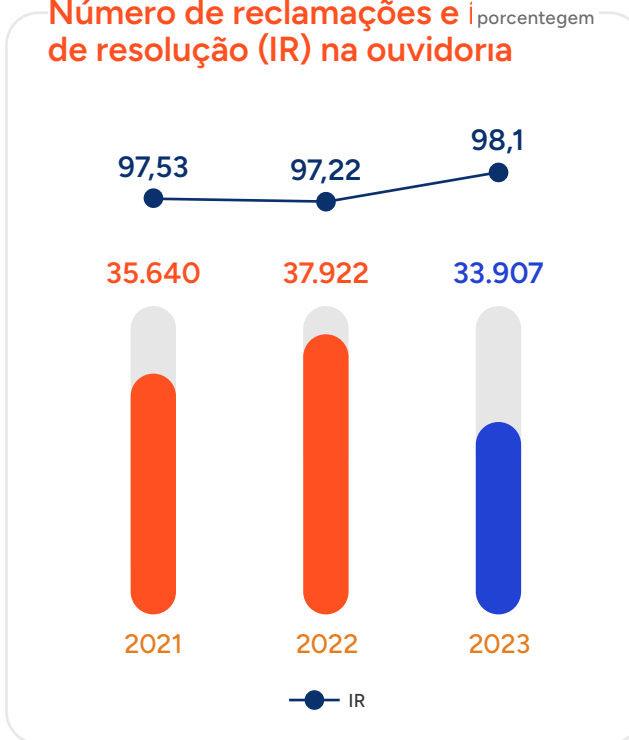
## Brisa Ouvidoria

|| GRI 406-1

Disponibilizamos um Canal de Ouvidoria para atendimento e resolução de questões relacionadas aos clientes Brisanet e à prestação de serviços. Reunimos reclamações, elogios, sugestões, denúncias e danos materiais.



### Número de reclamações e índice de resolução (IR) na ouvidoria



| Ouvidoria - manifestação | janeiro | fevereiro | março | abril | maio  | junho | julho | agosto | setembro | outubro | novembro | dezembro |
|--------------------------|---------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|----------|---------|----------|----------|
| 2021                     | 2.704   | 2.513     | 3.104 | 2.299 | 2.790 | 2.756 | 2.810 | 3.080  | 3.069    | 3.329   | 3.928    | 3.258    |
| 2022                     | 3.323   | 3.317     | 3.419 | 3.066 | 3.282 | 2.556 | 3.488 | 4.010  | 2.912    | 2.852   | 2.670    | 3.027    |
| 2023                     | 2.767   | 2.389     | 2.780 | 2.440 | 2.550 | 2.622 | 3.321 | 3.072  | 3.044    | 2.908   | 2.846    | 3.168    |

## Relacionamento com terceiros e fornecedores

|| GRI 2-6, 204-1, 408-1, 409-1

Monitoramos os processos identificados como sensíveis e com maior exposição ao risco de corrupção realizando procedimentos de due diligence para fornecedores e parceiros. O objetivo é garantir a segurança nas contratações e associações com terceiros. Através desse monitoramento, verificamos a idoneidade de nossos parceiros e prevenimos relacionamentos com entidades que não compartilham de nossos valores, repudiando o trabalho infantil, condições análogas à escravidão e atos de corrupção.

Validamos contratos, nos quais é mandatória a existência de cláusulas de *compliance*, bem como a inserção do nosso Código de Ética como anexo. Por meio do Canal de Ética, são investigadas situações que envolvam o descumprimento do Código por terceiros, fornecedores e parceiros de negócios.



A partir das operações para implantação da tecnologia 5G, há uma tendência de diversificação em nossa cadeia de fornecedores pela necessidade de itens com os quais não tínhamos trabalhado

anteriormente. Esse acréscimo de fornecedores, no entanto, tende a ser pontual, dado que vários equipamentos necessários para o 5G são similares aos utilizados na construção de rede de fibra óptica.

# Participação em associações

|| GRI 2-28

Estamos conscientes do nosso papel no setor, com voz ativa nos debates que influenciam o futuro das telecomunicações no Brasil. Participamos de diálogos construtivos com órgãos reguladores, como a Anatel e o Ministério das Comunicações, e mantemos contato próximo com os Poderes Executivo e Legislativo. Nossa conduta é regida pelo nosso Código de Ética, bem como por outras normas e regulamentos aplicáveis, sempre priorizando a integridade e a transparência em nossas relações institucionais.

Além de mantermos diálogos constantes e produtivos com órgãos reguladores e autoridades governamentais, integramos entidades, organizações e associações

relevantes para o setor de telecomunicações. Participamos ativamente da governança dessas instituições, as quais têm papel essencial no ambiente institucional e regulatório. Contribuímos com nossa expertise técnica para o desenvolvimento de boas práticas que promovam uma participação eficaz em fóruns qualificados.

Atualmente, fazemos parte do **Conselho de Administração da Associação NEO**, uma organização sem fins lucrativos que representa as prestadoras de serviço de telecomunicações competitivas em serviços fixos e móveis, autorizadas pela Anatel para operar.

Somos associados das seguintes entidades:

- **Associação Brasileira de Provedores de Internet e Telecomunicações (ABRINT):** Organização sem fins lucrativos que representa as prestadoras de pequeno porte autorizadas pela Anatel para operar.
- **Associação Brasileira das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações Competitivas (TelComp):** Organização sem fins lucrativos que representa as prestadoras de serviços de telecomunicações competitivas nos serviços fixo e móvel autorizadas pela Anatel para operar.



# Desempenho Econômico

| 5G

| Gestão operacional

| Inovação

| Desempenho econômico

## 5G

|| GRI 3-3 Tema material: Investimento em infraestrutura, 203-1, 203-2

Mudanças e desafios sem precedentes marcaram o ano de 2023 em nossa história, incluindo o início da execução do projeto 5G, para o qual estamos direcionando nossos maiores investimentos e esforços atualmente. Vale destacar que essa mudança teve início em 2021, quando fomos vencedores do leilão conduzido pela Anatel. Conquistamos três lotes para ofertar internet de quinta geração nas regiões Nordeste e Centro-Oeste, na frequência 3,5GHz, e no Nordeste, também na

frequência 2,3GHz, pelo período de 20 anos, prorrogável a título oneroso.

Iniciamos, em 2023, a implementação de infraestrutura 5G, tanto de rede quanto de *software*. Essa fase pré-operacional foi bastante desafiadora, tanto pelo prazo estabelecido por nós para levantar a operação quanto pelo nosso esforço em construir a esteira dessa nova tecnologia de ponta a ponta, desde a construção de torres até a

integração dos *softwares*, com mão de obra própria e baixo custo.

Cerca de três mil colaboradores estão alocados atualmente nesta fase do projeto, que envolve uma readaptação da matriz de infraestrutura.

Investimos cerca de R\$ 2,4 bilhões nos últimos três anos em infraestrutura para ofertar internet de fibra óptica e no 5G, levando nossos serviços para as regiões metropolitanas das capitais de Alagoas, Ceará, Paraíba, Pernambuco, Piauí, Rio Grande do Norte e Sergipe e nas cidades médias, entre 50 e 100 mil habitantes. O 5G representou cerca de R\$ 400 milhões desse total, sendo que pelo menos mais R\$ 1,6 bilhão serão investidos nos próximos anos nas regiões.

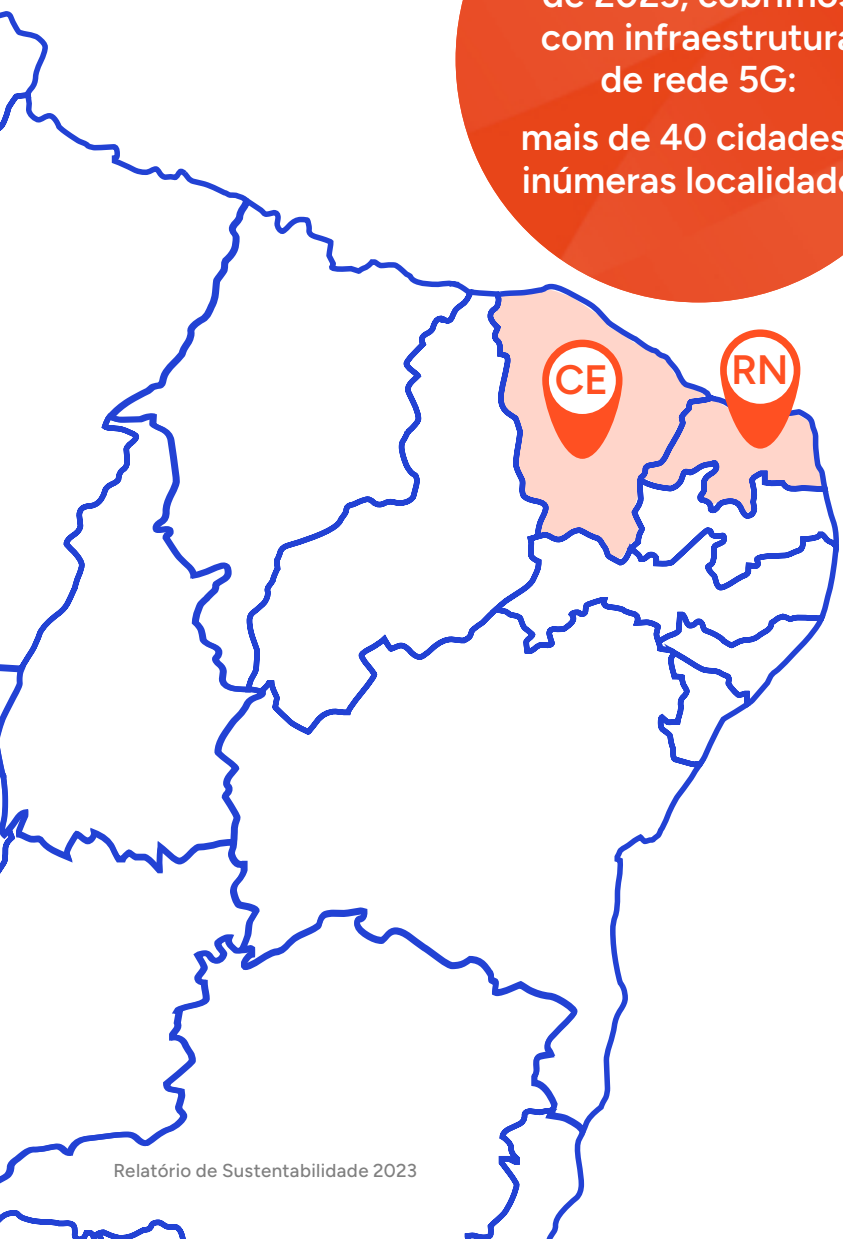
Iniciamos a construção da rede na frequência 2,3 GHz, que está limpa e pronta para ser utilizada. No ano de 2024, nosso desafio continua considerando uma maior quantidade de cobertura de áreas. A previsão é que a operação, no Centro-Oeste, seja iniciada em 2025 ou 2026.

**2,4**  
BILHÕES  
investidos em  
infraestrutura para  
ofertar internet  
de fibra óptica  
e 5G





No Nordeste,  
no final do ano  
de 2023, cobrimos  
com infraestrutura  
de rede 5G:  
mais de 40 cidades e  
inúmeras localidades



Cerca de 4 milhões de habitantes em áreas urbanas e rurais:

Ceará

|                    |              |                      |                  |
|--------------------|--------------|----------------------|------------------|
| Pereiro            | Horizonte    | Jucás                | Mombaça          |
| Limoeiro do Norte  | Potiretama   | Piquet Carneiro      | Penaforte        |
| Jaguaribe          | Quixeramobim | Maranguape           | Quixadá          |
| Iracema            | Pedra Branca | Alto Santo           | Ubajara          |
| Tabuleiro do Norte | Iguatu       | Brejo Santo          | São Luís do Curu |
| Acopiara           | Jaguaretama  | Itapagé              | Caucaia          |
| Itapipoca          | Banabuiu     | Jaguaribara          | Maranguape       |
| Juazeiro do Norte  | Paraipaba    | Jati                 | Maracanaú        |
| Crato              | Ererê        | Lavras da Mangabeira |                  |
| Barbalha           | Boa Viagem   | Milagres             |                  |
| Icó                | Ipu          | Milhã                |                  |

Rio Grande do Norte

- São Miguel
- Pau dos Ferros
- Venha-Ver
- Doutor Severiano
- Coronel João Pessoa
- Encanto
- Água Nova
- Marcelino Vieira
- São Francisco do Oeste

32 cidades já estavam com operação comercial do 5G no final de 2023:

|                     |                   |                 |
|---------------------|-------------------|-----------------|
| São Miguel          | Itapipoca         | Quixeramobim    |
| Pereiro             | Iracema           | Ererê           |
| Venha-Ver           | Juazeiro do Norte | Jucás           |
| Coronel João Pessoa | Barbalha          | Piquet Carneiro |
| Pau dos Ferros      | Crato             | Banabuiu        |
| Doutor Severiano    | Icó               | Boa Viagem      |
| Jaguaribe           | Potiretama        | Encanto         |
| Limoeiro do Norte   | Paraipaba         | Maracanaú       |
| Tabuleiro do Norte  | Iguatu            | Maranguape      |
| Acopiara            | Pedra Branca      |                 |
| Horizonte           | Jaguaretama       |                 |

As estações rádio base para implementação da rede 5G são construídas conforme o projeto executivo, o que é fundamental para prevenir impactos negativos. Esse projeto abrange a identificação e o mapeamento dos potenciais riscos que podem surgir durante a execução, constituindo um meio eficaz de gestão preventiva.

Algumas das medidas tomadas para prever e remediar impactos negativos reais são:



**Plano de contingência:** Aborda ações específicas para lidar com possíveis impactos;



**Monitoramento constante:** Identifica prontamente qualquer impacto negativo e permite respostas imediatas;



**Atuação das partes envolvidas:** Comunicação aberta com todas as partes interessadas, buscando *feedback* e colaboração na identificação e resolução de impactos.

Uma vez implementado o plano de ação, as equipes externas fornecem um *feedback* sobre

a efetividade das medidas adotadas. A eficácia destas é mensurada por auditorias internas, como:



**Auditoria de segurança:** Verificação das medidas de segurança implementadas durante a construção e se estão em conformidade com normas específicas;



**Auditoria ambiental:** Avaliação do impacto ambiental da construção e garantia de conformidade com regulamentos ambientais;



**Auditoria de prazos:** Averiguação do cumprimento de prazos estabelecidos para a construção.

Depois da conclusão, realizamos análises de pós-projeto, treinamentos de equipes e buscamos *feedback* de *stakeholders* como parte integrante da melhoria contínua para otimizar projetos futuros.

Além da telefonia móvel, consta no nosso plano de ação a venda de *Fixed Wireless Access* (FWA) para atingir cidades em que não nos foi possível chegar com a fibra óptica de qualidade. A expectativa é que essa operação comece em 2024.

A construção da rede 5G busca assegurar que as pessoas, onde quer que estejam, tenham acesso à internet rápida e estável. Nosso vetor de modelo de negócios é o aumento da conectividade, inclusive em pequenas cidades (com até 100 mil habitantes) e áreas rurais e remotas, onde não há investimento por parte das operadoras de telecomunicações nacionais. Essa visão, aliás, está alinhada com os compromissos assumidos com a arrematação no leilão do 5G, de garantir a cobertura 5G para municípios com menos de 30 mil habitantes no Nordeste e no Centro-Oeste.

# Gestão operacional

|| GRI 202-1, 202-2

Tomamos uma decisão estratégica, no mês de abril de 2023, de interromper os investimentos na expansão da rede *Fiber-to-the-Home* (FTTH) para redirecionarmos recursos para a implantação da rede 5G.

A decisão levou em conta o fato da tecnologia 5G demandar a instalação de fibra óptica até a torre, e não até a casa do cliente como ocorre com a FTTH. Atualmente, possuímos uma cobertura de rede de fibra óptica que abrange 7 milhões de casas (HPs), o que equivale a cerca de 21 milhões de habitantes. São quase 1,3 milhão de casas conectadas.

Apesar da redução nos investimentos de expansão do FTTH, continuamos investindo para incluir novos assinantes na nossa base de clientes banda larga fixa. Em 2023, conquistamos 192 mil novos clientes (HCs). Dado nosso elevado número de HPs, há oportunidade de crescimento, de dobrarmos o número de assinantes sem necessidade de novos investimentos para expansão da rede.



21

MILHÕES

de habitantes  
com cobertura  
de rede de  
fibra óptica

Além do nosso plano estratégico de aumentar a base de clientes banda larga a partir de infraestrutura já construída, estamos otimistas em relação à conquista de mercado do 5G no Nordeste. No interior dos estados da região, possuímos uma maior capilaridade de rede de transporte de fibra em relação aos nossos competidores nacionais, o que nos coloca na frente para levar o 5G a pequenas cidades. Nas capitais e grandes cidades, nosso diferencial é no adensamento de redes e maior capacidade

por área, o que nos permitirá entregar mais banda por um preço menor.

Nos pequenos municípios, nossa expectativa é conquistar cerca de 40% do mercado. Em grandes cidades, competiremos em pé de igualdade com operadoras nacionais, mas com a vantagem de termos um adensamento maior de torres, proporcionando melhor cobertura, o que nos permitirá entregar mais banda, a um preço mais acessível.

Com operação concentrada especialmente no interior do Ceará, prezamos, desde o início da nossa jornada, pela verticalização das nossas operações e o desenvolvimento dos trabalhadores locais. Após 25 anos de fundação, cerca de 60% dos membros da nossa diretoria são contratados da comunidade local<sup>2</sup>.

2. São consideradas, para esse cálculo, os cargos de diretor e administrador. A definição geográfica de "local" adotada foi a região onde está a matriz – Pereiro e cidades próximas, como São Miguel.

60%

da diretoria são  
contratados da  
comunidade  
local





## Inovação

|| GRI 3-3 Tema material: Inovação e tecnologia

Inovação faz parte da nossa essência. A implementação da tecnologia 5G no mercado é prova desse esforço de sempre olhar à frente em um setor tão dinâmico como o das telecomunicações. É o passaporte que levará à aceleração e ao avanço da digitalização, contribuindo diretamente para a automação e a integração de diferentes tecnologias que incluem Inteligência Artificial (IA), Robótica e Internet das Coisas (IoT). Nessa esteira, estamos trabalhando, em paralelo, para inovar em produtos e serviços cada vez mais completos, eficientes e de maior alcance.

Com o olhar no futuro, estamos, em paralelo à construção da infraestrutura 5G, desenvolvendo para comercialização o *Fixed Wireless Access (FWA)*, para levar internet banda larga de alta velocidade a cidades em que não foi possível chegar com a fibra óptica de qualidade.

É uma tecnologia que anda de mãos dadas com o 5G, é prática e atende às necessidades dos clientes do ponto de vista técnico. Este produto está em fase de testes e formatação. A ideia é que, em locais com dificuldade de implantação de fibra óptica de qualidade, o cliente do 5G receba, além do *chip* para celular, também um chip para acesso FWA dentro de casa.

Evoluímos, no ano de 2023, para oferecer aos nossos clientes ferramentas de autoatendimento de modo a facilitar pagamentos sem a necessidade de interação com os nossos atendentes. Os assinantes, pelo autoatendimento, podem solicitar a geração de um código de barras para pagamento de faturas. Passou a ser usado também para melhorar o suporte e o acompanhamento de Ordens de Serviço (OS). O cliente pode verificar suas janelas de agendamento de instalação e reparo.



Em relação a cobranças, implementamos notificações automáticas via e-mail, Whatsapp e SMS para facilitar e promover o pagamento de débitos em atraso. O atendimento ao cliente foi, em paralelo, otimizado para permitir aos atendentes usarem funcionalidades de maneira eficiente e acessível. Foram criadas, ainda, funcionalidades para melhorar processos e nossa tomada de decisões.

Na parte de processo e gestão interna foram introduzidas novas funcionalidades para fidelização e melhorias. Podemos acompanhar as cobranças de OSs por meio de um *dashboard*, o que torna mais prática a visão das cobranças do cliente. Coletamos dados para medir como as mudanças de endereço afetam o processo de atendimento, o que permite uma comparação do antes e do depois da fidelização.

Temos agora a nova funcionalidade de detecção automática da perda de sinal (LOS, do inglês *Loss of Signal*) que é realizada no momento da abertura do chamado, o que torna a análise dos problemas dos clientes mais precisa.

Implementamos novas funcionalidades que permitem um suporte mais eficaz. Agora, a detecção automática da perda de sinal (LOS, do inglês *Loss of Signal*) é realizada no momento da abertura do chamado, o que torna a análise dos problemas dos clientes mais precisa. Introduzimos uma nova gestão de roteadores que permite analisar o uso do cliente em cada interface de conexão e identificar os erros na rede no intervalo dos seguintes períodos: 24 horas, 7 dias, 15 dias e 30 dias. Também foram criados critérios e ajustes no *checklist* de auditoria de instalação para garantir maior precisão e qualidade nos processos.

Visando a retenção do cliente, implementamos funcionalidades automáticas para reduzir o esforço manual e aumentar a satisfação do cliente.

Investimos, ainda, em quatro frentes para garantir maior qualidade na prestação dos serviços:

**Projeto Caná:** monitora a qualidade da internet na rede IP, a latência e realiza testes de velocidade.

**Projeto Pastor:** sistema projetado para garantir estabilidade da rede. Detecta rompimentos de fibra, problemas de sinais e erros gerais, o que permite ação imediata.

**Projeto ACS:** provisiona roteadores para demais sistemas Brisanet. É possível, por meio dessa interface, configurar e coletar dados com a finalidade de melhorar a experiência do cliente.

**Integração de novos produtos:** conecta diferentes produtos, funcionalidades e sistemas de parceiros com os nossos sistemas.



# Desempenho econômico

|| GRI 3-3 Tema material: Desempenho econômico, 201-1

Nosso resultado operacional evoluiu positivamente no ano de 2023, mesmo com as despesas relacionadas ao início de um novo negócio.

Alcançamos, em 2023, uma receita bruta de vendas de R\$ 1,4 bilhão, representando aumento de 22,7% em relação a 2022. Nossa receita operacional líquida atingiu R\$ 1,2 bilhão, um aumento de 24,6% em comparação com o ano anterior.

As receitas foram impulsionadas, especialmente, pelo crescimento da base de assinantes FTTH (HCs) em 192 mil ou 17,5%. A banda larga fixa representa 91% dessa receita.

O nosso EBITDA ajustado apresentou um aumento de 36% em relação ao ano anterior. Com uma gestão eficiente, implementamos iniciativas de redução de custos e aumento de produtividade.

As despesas operacionais aumentaram 32,7% em comparação com 2022. O aumento mais significativo ocorreu na área comercial, relacionado a despesas com o lançamento da operação móvel, contratação de pessoal e marketing.

Os custos dos serviços prestados aumentaram 14,8%, passando de R\$ 572,8 milhões, em 2022, para R\$ 657,6 milhões, em 2023. Essa variação é justificada, principalmente, pelo crescimento da base de clientes e aumento da depreciação devido aos investimentos realizados. Destinamos um total de R\$ 472 milhões para adições de imobilizado e intangível, representando uma diminuição de 45%, relacionado com o deslocamento temporal de investimento no 5G.

**R\$ 1,4 bilhão**  
de receita bruta  
de vendas

**R\$ 1,2 bilhão**  
de receita  
operacional líquida

**91%**  
de receita banda  
larga fixa



Em relação a 2023, tivemos uma queda acentuada de nosso endividamento, resultando em uma maior geração de caixa do período. A relação dívida líquida/EBTIDA é cuidadosamente monitorada. Esta caiu para 1,3x, comparado a 1,7x do ano de 2022, o que garante segurança aos nossos investidores.

Nossas condições financeiras e patrimoniais são robustas o suficiente para implementar com sucesso o plano de negócios definido e cumprir todas as obrigações de curto e longo prazos. Temos geração de caixa e linhas de crédito disponíveis como base sólida para financiar as atividades, suprimindo a necessidade de recursos para a execução do plano estratégico, inclusive em períodos de desafios econômicos nacionais.

No mercado de capitais, o valor de nossas ações teve um aumento de 38% em 2023. Começou o ano a R\$ 2,69 e terminou a R\$ 3,71. Essa variação positiva, dois anos depois da abertura de nosso IPO, pode ser explicada pelos melhores resultados operacionais e geração de caixa durante o ano.

O valor total de dividendos referente a 2023 foi de R\$ 38,9 milhões, correspondendo a um montante um pouco acima de R\$ 0,08 por ação ordinária emitida. Destaca-se que, para fins de cálculo, não consideramos as ações mantidas em tesouraria. Essa distribuição de dividendos reflete nosso compromisso em compartilhar os resultados positivos alcançados com nossos acionistas, demonstrando a solidez e a rentabilidade da nossa empresa mesmo em um contexto desafiador.

Para o ano de 2024, o foco na eficiência permanece sem esquecer do controle do orçamento. Será um período de construção de infraestrutura e investimento expressivo na execução do projeto 5G, para escalar um maior número de clientes e de receita nos próximos anos. Nossa previsão é que o retorno desses investimentos seja sentido, em maior volume, a partir de 2025.

Temos como objetivo levar conectividade – fixa e móvel – a todas as cidades do nosso raio de atuação, o que inclui municípios menores que, historicamente, não recebem



**Compromisso de garantir o acesso à tecnologia 5G nas regiões Nordeste e Centro-Oeste, o que representa um público potencial de quase 80 milhões de pessoas.**

investimentos das operadoras nacionais de telecomunicações. Além disso, assumimos o compromisso no leilão da Anatel de garantir o acesso à tecnologia 5G nas regiões Nordeste e Centro-Oeste, o que representa um público potencial de quase 80 milhões de pessoas.

A abordagem usada para consolidar as informações está detalhada **nas Demonstrações Financeiras, na página 26.**



# Social

- | Diversidade e igualdade
- | Capacitação e treinamento
- | Saúde e segurança
- | Relacionamento com o cliente
- | Relacionamento com a comunidade

## Diversidade e igualdade

|| GRI 3-3 Tema material: Saúde, bem-estar e gestão dos colaboradores, 2-7, 2-8, 401-1, 405-1, 405-2

Fechamos o ano de 2023 com 7.584 colaboradores contratados sob o regime de trabalho da CLT, 168 aprendizes e dois estagiários. Atualmente, não existem funcionários contratados de forma temporária ou terceirizados. A maior parte dos colaboradores – cerca de 3 mil – estão alocados na nossa sede, em Pereiro.

Registramos um aumento expressivo de colaboradores e aprendizes com jornada de trabalho em período integral, impulsionando significativamente nosso quadro de funcionários. São 6.880 funcionários operando em período integral e 704 em período parcial. Para comparação, em 2022, essa proporção era de 6.093 para 708.

Os empregados CLT exercem funções com base em contratos formais de acordo com suas qualificações, que incluem cargos de liderança, administrativos e operacionais. Os aprendizes e estagiários participam de programas de aprendizado e estágio, realizando tarefas específicas em suas áreas de formação para adquirir experiência e conhecimento técnico, para ter, posteriormente, oportunidade de contratação efetiva - o que é uma prática comum da Brisanet.

Para garantir eficiência e cumprir nosso compromisso estratégico de desenvolvimento regional, optamos por investir no capital humano disponível nos locais onde operamos. Atualmente, temos 1.800 pessoas no primeiro emprego, permitindo-lhes adquirir experiência prática no ambiente de trabalho. O *call center* é, normalmente, a porta de entrada desses colaboradores na Companhia, que ganham a oportunidade de conhecer o setor de telecom e, futuramente, serem promovidos para outras áreas da Brisanet.

# 7.584

colaboradores  
contratados sob o regime  
CLT em 2023

# 1.800

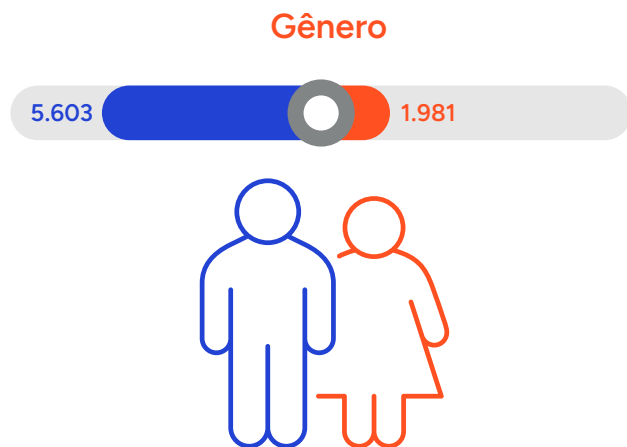
pessoas no primeiro  
emprego

## Perfil dos colaboradores (celetistas, aprendizes e estagiários)

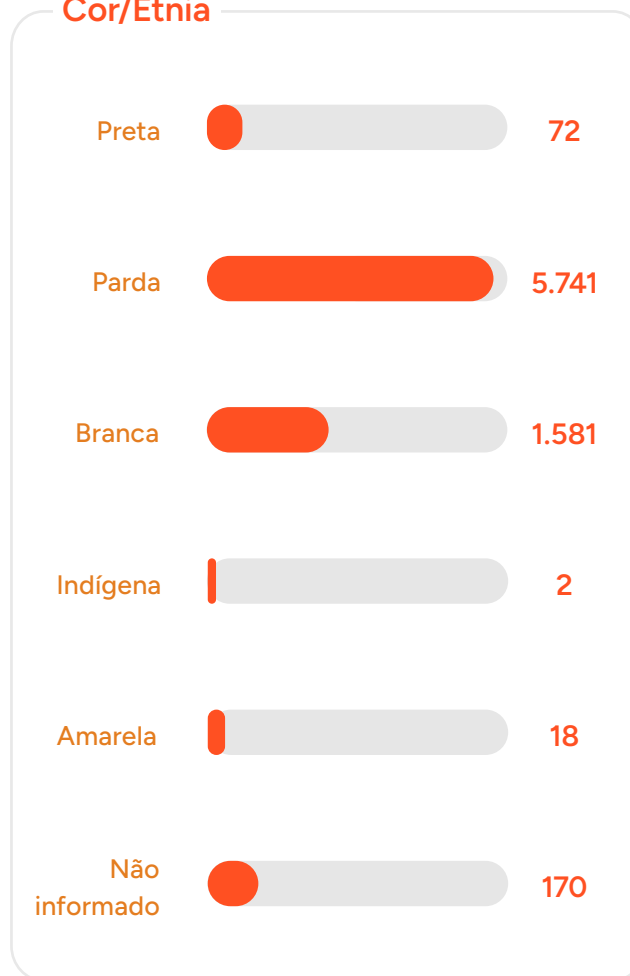
### Faixa etária



### Gênero



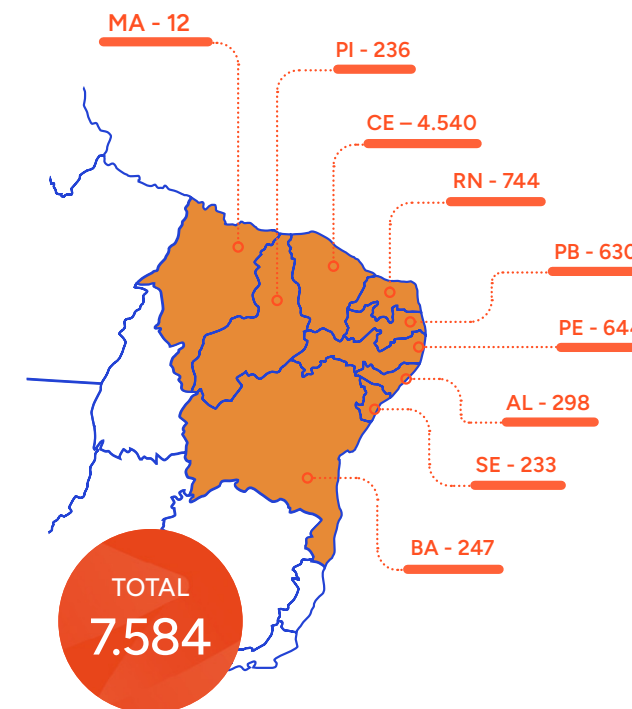
### Cor/Etnia



### Jornada/por gênero

| Ocupação     | Feminino     | Masculino    |
|--------------|--------------|--------------|
| Integral     | 1.600        | 5.280        |
| Parcial      | 381          | 323          |
| <b>Total</b> | <b>1.981</b> | <b>5.603</b> |

### Local de atuação



O nosso quadro de funcionários aumentou no ano de 2023 enquanto o número de demissões diminuiu em relação a 2022. Foram 2.885 colaboradores contratados<sup>3</sup> e 1.799 desligados<sup>4</sup> em 2023. O índice de rotatividade<sup>5</sup> ficou em 30,88% em 2023 - menor que os 35,86% registrados no ano anterior.

Observamos, em 2023, uma redução no número de estagiários, devido à reformulação do nosso programa de estágio, o que sinaliza um compromisso da Companhia com o desenvolvimento profissional e a atração de talentos. A prática mais frequente, atualmente, é a contratação de jovens aprendizes. Em 2023, foram 168, o que representa um aumento em comparação com o ano de 2022, quando foram contratados 102.

3. Número referente apenas a contratos de trabalho CLT. Excluídos aprendizes e estagiários.

4. Excluídos os aprendizes, estagiários, além de casos de redução de quadro e término de contrato.

5. Consideramos para o cálculo a soma do total de desligamentos por substituição mais o total de novas contratações e dividimos o resultado por dois. Esse valor foi, posteriormente, dividido pelo total de colaboradores de dezembro de 2023.

O processo de recrutamento é, majoritariamente, conduzido internamente pela Companhia. Em casos específicos, recorremos à contratação de profissionais por meio de empresas terceirizadas. Essa abordagem estratégica visa atender às diferentes necessidades da empresa, combinando contratação direta, desenvolvimento interno e recursos externos conforme demanda.

### Rotatividade

#### Contratações

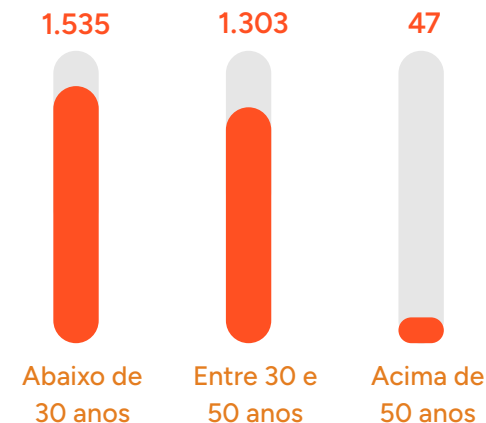


#### Demissões

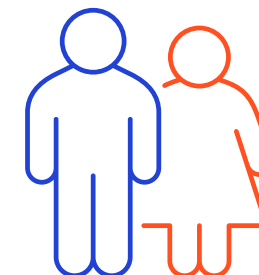


### Perfil das contratações em 2023

#### Faixa etária



#### Gênero





A construção de um ambiente corporativo diverso, com saúde e bem-estar, se dá a partir do fomento ao respeito entre as pessoas. Partindo dessa premissa, implementamos, em 2023, a campanha da Cultura do Respeito para reforçar entre os colaboradores que o desenvolvimento profissional e o crescimento da Companhia estão alicerçados no respeito às diferenças e na união entre a rede de funcionários.

Entendemos que o trabalho a partir de uma visão de respeito ao ser humano na sua integralidade é fundamental, considerando o contexto regional em que estamos inseridos. Estamos abertos e trabalhando na construção de metas de diversidade, a serem alcançadas a partir do ano de 2025.

No ano de 2023, realizamos as primeiras ações de gestão de pessoas para participação no *Great Place to Work* (GPTW). Isso inclui campanhas de respeito e conscientização, de acolhimento mais humanizado de novos colaboradores e daqueles que trabalham externamente, formação de desenvolvimento de liderança, além de campanhas de saúde, segurança e autocuidado. O trabalho continua para alcance da meta de certificação em 2024.

A igualdade na remuneração dos nossos colaboradores é uma prioridade constante. Estabelecemos o salário mínimo nacional como remuneração mínima para todas as nossas unidades de negócios. Não fazemos distinção com base em gênero ou outro aspecto correlato. Com isso, garantimos equidade e que não haja discriminação de gênero independentemente da localidade. Nossas políticas incluem tabelas salariais e práticas de remuneração aplicadas de forma equitativa a todos os colaboradores, refletindo-se nas proporções entre o salário-base e a remuneração recebidos pelos profissionais dos diferentes gêneros. GRI 404-2

# Benefícios

|| GRI 401-2, 401-3

Os colaboradores da Brisanet que praticam jornada de trabalho integral e parcial em todos os locais de atuação da Companhia contam com treze benefícios. São eles:

- Seguro de vida
- Plano de saúde
- Vale transporte
- Alimentação Refeitório/ Refeição Ticket/Cartão de benefícios flexíveis
- Auxílio Creche
- Plano odontológico
- Combo do colaborador (desconto na internet)
- Convênios com faculdade e incentivo educacional
- Auxílio dependente com deficiência
- Convênio com academias
- Empréstimo consignado
- Kit Natalino
- Telemedicina

Os aprendizes têm direito a todos os benefícios elencados acima, exceto empréstimo consignado. Os estagiários não são elegíveis a nenhum dos benefícios listados. Benefícios flexíveis são ofertados para cargos de TI, de coordenação e superiores.

Todas as colaboradoras com direito à licença-maternidade usufruíram desse período. A taxa de retorno ao trabalho supera os 75%, como detalhado na tabela abaixo:

## Licença-maternidade/paternidade | GRI 401-3

| Categoria   | Licença-maternidade |
|---|---------------------|
| Número total de empregados com direito a tirar licença-maternidade/paternidade  | 77                  |
| Número total de empregados que tiraram licença-maternidade/paternidade  | 77                  |
| Número total de empregados que retornaram ao trabalho após tirar uma licença-maternidade/paternidade  | 58                  |
| Número total de empregados que retornaram ao trabalho após uma licença-maternidade/paternidade e continuaram empregados doze meses após seu retorno ao trabalho | 58                  |
| Taxa de retorno ao trabalho de empregados que tiraram licença-maternidade/paternidade   | 75,32%              |
| Taxa de retenção de empregados que tiraram licença-maternidade/paternidade  | 100%                |

## Acordos e negociações

|| GRI 2-30, 402-1

Atualmente, 100% do quadro funcional está coberto pelos acordos coletivos de 2023.

A previsibilidade e a organização são essenciais para o bom desempenho operacional. Por isso, prezamos pela comunicação eficiente com nossos colaboradores. Qualquer comunicado da Companhia é realizado com um mês de antecedência a sua aplicação.

Nos casos de alteração de jornada ou escala de trabalho em virtude de demandas específicas, a orientação aos gestores é que essa comunicação seja feita em até sete dias antes da mudança, para que o colaborador possa se programar para atender a necessidade da área.





# Capacitação e treinamento

|| GRI 404-1, 404-2, 410-1

O investimento no desenvolvimento de lideranças e na base operacional tem sido solidificado nos últimos dois anos diante da necessidade de evolução da cultura da Companhia, que, de empresa familiar, passou a ser listada na Bolsa de Valores, em 2021.

Realizamos, em 2023, mais de 163 mil horas de treinamento, com investimento de R\$ 2.526.611,80 na capacitação dos nossos colaboradores.



+ de  
**R\$ 2,5 milhões**  
 .....  
 de investimento  
 em capacitação  
 dos nossos  
 colaboradores

Como resultado deste investimento, tivemos como iniciativas:

**1) Lançamento da nossa Universidade Corporativa**, a Unibrisa. Com ela, alcançamos mais de 38 mil participações em treinamentos.

Com o lançamento da Unibrisa, diversas iniciativas estratégicas foram geradas, como:

**2) Parcerias estratégicas:** Fortalecemos nossas parcerias com empresas de treinamento e desenvolvimento especializadas, ajudando a aprimorar habilidades técnicas e comportamentais de nossos colaboradores, criando, assim, uma rede robusta de aprendizagem.

**3) Expansão da equipe de educação corporativa:** Aumentamos nosso time de Educação. Essa expansão visa garantir qualidade e diversidade de recursos para atender às crescentes demandas de desenvolvimento da Companhia.

**4) Desenvolvimento de líderes:** *Accountability*, cadeia de valor, cultura organizacional, gestão de indicadores e liderança com pessoas foram temas centrais no desenvolvimento de nossas lideranças. Nossas ações tiveram por objetivo fortalecer a responsabilidade individual de cada líder, o que contribui para uma cultura corporativa ainda mais sólida e orientada para resultados. Mais de 400 líderes participaram da jornada de desenvolvimento em 2023. Isso significa mais um passo em direção ao nosso compromisso com a formação de líderes alinhados aos valores e metas da Companhia.

Oferecemos, além disso, processos de *coaching* e *mentoring* para gestores executivos, fortalecendo ainda mais nossa cultura de aprendizado contínuo e excelência em todas as facetas de nossas operações.

### Média de horas de capacitação, por empregado, por gênero

| 2023         | Total de horas | Média de horas |
|--------------|----------------|----------------|
| Homem        | 141.178        | 25,19          |
| Mulher       | 22.611         | 11,41          |
| <b>Total</b> | <b>163.789</b> | <b>21,59</b>   |

### Média de horas de capacitação por empregado, por categoria funcional

| Categoria profissional     | Total de horas |
|----------------------------|----------------|
| Desenvolvimento de líderes | 15.229         |
| Funcional técnico          | 102.716        |
| Funcional comercial        | 18.268         |
| Demais públicos            | 27.576         |
| <b>Total</b>               | <b>163.789</b> |

## Unibrisa

Lançamos, em março de 2023, a nossa Universidade Corporativa – a Unibrisa. A iniciativa está intimamente ligada à missão de aprimorar competências para fortalecer a nossa cultura e os nossos profissionais. Queremos, a partir da capacitação constante, contribuir para o desenvolvimento de carreira e aumento da performance profissional dos nossos colaboradores, mantendo a excelência operacional e abrindo portas para a inovação.

A partir do lançamento da Unibrisa, foram criados programas focados em aprimorar habilidades e que tiveram maior relevância e impacto na organização em 2023. Um deles foi o Imersão Tech, iniciativa prática destinada a apresentar, de forma palpável, os conceitos e o funcionamento das nossas tecnologias e serviços, especialmente direcionada para equipes não diretamente envolvidas em questões técnicas.



A Trilha de Aperfeiçoamento Técnico é uma resposta específica às demandas das equipes de instalação, reparo e de *call center*, visando capacitar os colaboradores com conteúdos que incluem conhecimento em telecomunicações e demais habilidades consideradas essenciais para o exercício adequado das funções dos colaboradores locados nestas áreas.

Na área comercial, destacamos os programas Jeito Brisanet de Vender e Jeito Brisanet de Atender. As ações são centradas no desenvolvimento de habilidades com o objetivo de garantir que nossos clientes desfrutem de uma experiência de qualidade em todos os pontos de contato, consolidando nossa reputação de excelência no atendimento. Esses treinamentos abordam tópicos essenciais para aprimorar as habilidades de vendas, comunicação e relacionamento com clientes.

## Saúde e segurança

|| GRI 3-3 Tema material: Saúde, bem-estar e gestão dos colaboradores, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10, 416-1

A Política de Saúde e Segurança guia a nossa conduta, com o compromisso de estarmos em conformidade com a legislação vigente e as normas regulamentadoras do Ministério do Trabalho. Nosso foco é atuar para garantir um ambiente de trabalho seguro e saudável para todos.

Possuímos um sistema de gestão de saúde e segurança que cobre todos os nossos 7,5 mil colaboradores. Foi implementado com base nas diretrizes das Normas Regulamentadoras a partir do compromisso assumido pela empresa, com sua Política de Saúde e Segurança. Para tanto, como fundamento, há um Programa de Gestão de Riscos, atendendo a NR 01, e demais programas como o PCMSO, NR 7, assim

como a Avaliação e Controle das Exposições Ocupacionais a agentes físicos, químicos e biológicos para elaboração do Laudo Técnico das Condições do Ambiente de Trabalho (LTCAT), com base as NRs 6, 10, 11, 12, 17, 18 e 35.

Monitoramos todas áreas da Companhia, internas e externas, e analisamos os riscos das atividades de forma constante. Os resultados dessas avaliações são inseridos no Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) e no Programa de Saúde Médico Ocupacional (PCMSO), de forma a identificar medidas administrativas para mitigar e neutralizar riscos. A partir da Análise Preliminar de Riscos (APR), analisamos as atividades desenvolvidas antes das operações.



Possuímos um sistema de gestão de saúde e segurança que cobre todos os nossos 7,5 mil colaboradores.

Além do monitoramento do ambiente de trabalho, da APR, treinamentos, capacitações, simulados e da utilização de Equipamentos de Proteção Coletivo (EPCs) e/ou Individual (EPIs), que são instrumentos de controle adotados para redução dos riscos de acidentes de trabalho e de doença ocupacional com o acompanhamento da área de Saúde de Segurança do Trabalho (SST), realizamos palestras, *workshops* e outros mecanismos para promoção de saúde e bem-estar, por meio de convênios com empresas parceiras, incentivo à realização de atividades físicas e promoção da saúde mental.

O sistema de gestão é avaliado frequentemente com base nos resultados dos processos, o que é essencial para identificar pontos de melhoria. Os principais indicadores utilizados para tanto são, por exemplo, índices de frequência e gravidade de acidentes, índices de absenteísmo por motivos de saúde, resultados de inspeções e feedback dos funcionários. Todas as informações são levantadas de modo quantitativo para melhor mensurar os resultados.

A avaliação dos resultados é mensal e envolve a análises dos resultados com as metas estabelecidas, bem como a identificação de áreas em que o processo está funcionando bem (pontos fortes) e aquelas que precisam de melhorias ou correções (pontos fracos). Para estes, é gerado um plano de ação para aperfeiçoamento.

O desenvolvimento do sistema passa, inclusive, por uma equipe multidisciplinar

que está voltada para a gestão de saúde e segurança dos nossos colaboradores. A equipe era composta por 31 colaboradores no ano de 2023. O setor de saúde e segurança está diretamente ligado a todas as áreas da empresa, e conta com médicos e engenheiros do trabalho, enfermeiros e técnicos de segurança. Além disso, incentivamos a participação dos colaboradores nas avaliações ambientais.

### Impactos, positivos e negativos, na gestão e na saúde e segurança dos nossos colaboradores

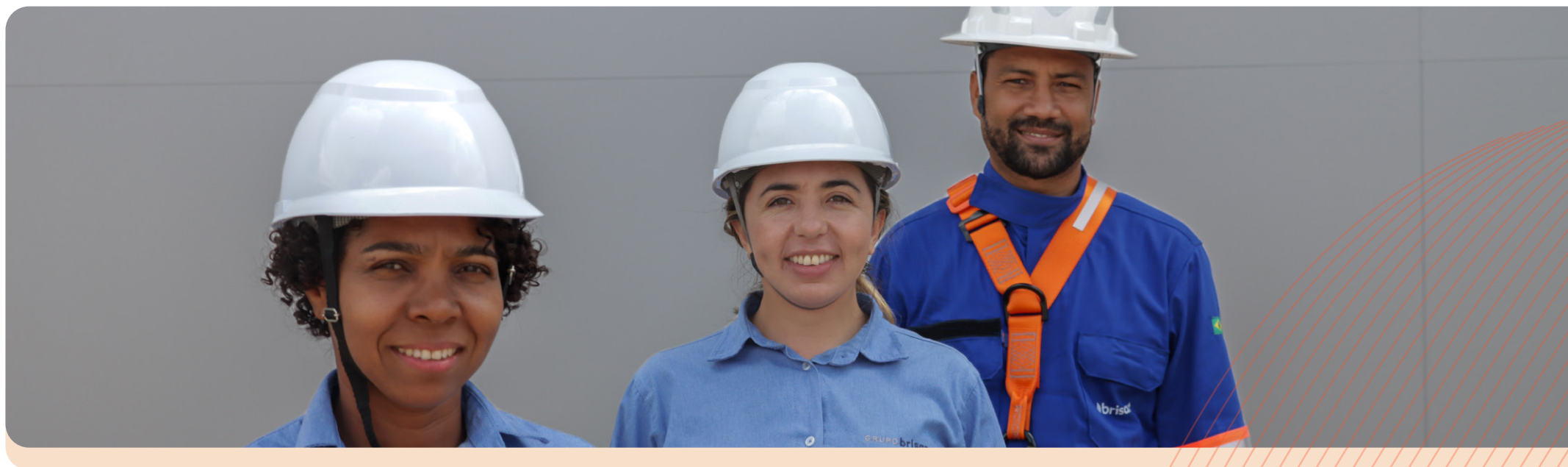
| Impacto positivo   | Impacto negativo  |
|--|---|
| Funcionários capacitados.  | Acidentes que podem ocorrer com funcionários ou pessoas externas.       |
| Bem-estar dos funcionários.  | Penalidades administrativas, danos financeiros, adequação à legislação. |
| Satisfação do quadro funcional.  |   |
| O BrisaEduca traz a proposta de levarmos conhecimento, aprendizagem e educação em forma de cursos para a comunidade do entorno da sede da Brisanet.                                  |   |
| Desenvolvimento de competências necessárias em nossos profissionais, criando e fortalecendo um elo entre o que a empresa necessita e o que o mercado em que ela está inserida exige. |   |
| Geração de emprego e renda.  |   |

## Identificação de perigos e avaliação de riscos

A identificação de periculosidade e insalubridade é feita através da avaliação de riscos. Esse procedimento é iniciado com a coleta de dados sobre as atividades, processos, equipamentos e substâncias químicas adotadas, além das condições das ambientais de trabalho.

São realizadas inspeções e observações *in loco* para identificar os riscos ambientais. Os riscos são classificados e identificados quanto à sua natureza; probabilidade de ocorrência; e potencial de impacto na saúde e segurança dos colaboradores.

Nas situações não rotineiras, como mudanças nos processos e introdução de novos equipamentos ou substâncias, é realizada uma nova avaliação de riscos específica. Isso envolve repetir parte ou todo o processo de identificação e avaliação para garantir que as novas situações de riscos sejam mitigadas e tratadas adequadamente, assim garantido um ambiente de trabalho seguro e saudável.



Toda documentação de saúde e segurança passa por revisões frequentes e, havendo quaisquer alterações de *layout* nos locais de trabalho ou mudança nos processos na operação, atualização de registros ocorrem nos: manuais operacionais, regulamentos internos e fichas técnicas de produtos químicos, assim como a identificação dos riscos de trabalho em altura que aponta possíveis perigos.

Os colaboradores também são envolvidos no processo, a fim de apontar riscos percebidos por eles no dia a dia, uma vez que possuem experiência prática nas tarefas e podem fornecer informações relevantes. Existem canais diretos para comunicação efetiva entre funcionários e a Companhia.

Além das ações estratégicas, atuamos em ações pontuais realizadas por meio do Exame de Saúde Ocupacional - ASO (ADM, PER, RT, MR e DEM). Acompanhamos os atestados com a avaliação da Classificação Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde (CIDs) mais ofensores para apontar atividades e minimizar o absenteísmo por atestados médicos.

**Atestados médicos**

**10.863**

redução de 37,52% em comparação com 2022

**Total de faltas**

**2.870**

dias

**Novos casos de afastamento pelo INSS**

**260**

redução de 33,33% em relação a 2022

**Acolhimento psicossocial**

**165**

**Acompanhamento CID F**

**214**

**Atestados**

**396**

**Atendimentos ambulatoriais**

**1.622**

**Atestados de saúde ocupacional**

Admissionais

**2.986**

Periódicos

**5.521**

Mudança de função

**579**

Retorno ao trabalho

**312**

Demissionais

**1.968**

A Cipa está presente em 15 filiais. Contamos, também, com 130 cipeiros, que possuem um blog para divulgação das principais ações desenvolvidas.

## Incidentes de trabalho

Pela natureza de nossa atividade, os acidentes de trabalho mais registrados são de trânsito, choque e queda de escada. No ano de 2023, não houve qualquer óbito decorrente de acidente de trabalho.

O procedimento para identificar as causas de incidentes de trabalho e implementar medidas de controle eficazes envolve a comunicação imediata aos gestores e ao SESMT, onde são analisadas as causas que geraram o incidente (ou acidente) através de investigação; a partir do resultado obtido, realizamos as tratativas corretivas e todas ações para evitar que tal sinistro ocorra novamente. O procedimento é reunir todas as informações possíveis sobre o incidente, incluindo testemunhos, registros, dados de equipamentos e condições de trabalho. Posteriormente, melhorar os procedimentos e políticas para reduzir a exposição ao risco, elaborar um plano de ação detalhado com medidas corretivas para cada causa identificada.

### Marcos de 2023

Inspeções de segurança  
**13.027**

Diálogos sobre segurança  
**2.620**

**1.943**  
pessoas treinadas  
em reciclagem e fase  
admissional, totalizando  
**71.740 horas de treinamento.**

Acidentes típicos  
**157**

Acidentes de trajeto  
**81**

Avaliação de EPI  
**14.529**





Todas as novas contratações passam por treinamentos na integração voltados à capacitação para a realização das suas atividades de forma segura, além de receberem periódicos e orientações através dos diálogos de segurança acerca do reconhecimento de situações de periculosidade. Os treinamentos têm como objetivo fornecer conhecimento, habilidades e atitudes necessárias para prevenir acidentes e promover um ambiente de trabalho seguro. Esses treinamentos também instruem os colaboradores a reconhecerem os riscos específicos do seu ambiente de trabalho - perigos físicos, químicos, biológicos, ergonômicos e psicossociais. A capacitação é feita de acordo com as normas aplicáveis e os diálogos de segurança.

### Saúde e Segurança andam de mãos dadas<sup>6,7</sup>

|  | 2021       | 2022       | 2023       |
|--|------------|------------|------------|
| Número de óbitos resultantes de acidente de trabalho                   | 0          | 0          | 0          |
| Índice de óbitos resultantes de acidente de trabalho                   | 0          | 0          | 0          |
| Número de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos) | 0          | 0          | 1          |
| Índice de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos) | 0          | 0          | 0,05       |
| Número de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória             | 143        | 159        | 123        |
| Índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória             | 8,47       | 8,01       | 6,49       |
| Número de horas trabalhadas  | 16.884.944 | 19.841.640 | 18.940.240 |

6. Em 2023, a empresa não registrou acidentes com não empregados.

7. Nossa atividade não oferece potencial para o desenvolvimento de doença profissional.

**Os treinamentos têm como objetivo fornecer conhecimento, habilidades e atitudes necessárias para prevenir acidentes e promover um ambiente de trabalho seguro.**

Os colaboradores também tomam ciência do Procedimento Operacional de Segurança. Para tanto, o Serviço Especializado em Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) incentiva ativamente a participação dos colaboradores na identificação e resolução de situações de periculosidade, destacando que todos têm responsabilidade na manutenção de um ambiente de trabalho seguro.

A APR adotada pela Companhia garante aos colaboradores o direito de recusa em realizar uma atividade que identifique os riscos iminentes à sua saúde ou segurança. Esse é um direito do trabalhador. A recusa não gera penalidades ou retaliações por parte da empresa.

A recusa é informada ao supervisor e, posteriormente, a equipe do SESMT é acionada. É fundamental que o setor de saúde e segurança investigue o problema e resolva a questão antes do colaborador retornar à atividade. Todas as atividades dos colaboradores são identificadas, avaliadas e apresentadas de acordo com o Plano de Gestão de Risco.

Para além de questões de saúde relacionadas ao trabalho, oferecemos a todos os colaboradores ambulatório próprio, com atendimento médico e de enfermagem. Existe, ainda, uma parceria com a Unimed para oferta de atendimento médico pelo plano de saúde privado dentro da Companhia, com acompanhamento preventivo e ações de saúde rotineiras. Também com o parceiro, é disponibilizado atendimento por meio de canal online, com médicos e atendimento psicológico. Dispomos de profissional para uma escuta psicológica e acompanhamento da saúde mental dos colaboradores.

Adotamos um calendário de ações de saúde e segurança baseados nas normativas expostas no PGR e PCMSO. Em paralelo, executaremos um calendário de ações para 2024 com foco na atenção a temas que impactam diretamente o bem-estar e a saúde de nossos colaboradores, como o cuidado com a saúde mental (janeiro branco e setembro amarelo) e de saúde e segurança no trânsito (maio amarelo), além de comemorações de datas com foco na

valorização dos nossos profissionais, como o Dia do Operador de Telemarketing e do Técnico de Telecomunicações.



## Ações do SESMT

### Janeiro

254 colaboradores participaram do *workshop* sobre “autocuidado”, com profissionais da área de saúde mental.

### Março

102 colaboradores participaram do “Barraca da Saúde”, evento em parceria com a Unimed para medição da pressão arterial e glicemia capilar.

Um ponto de atenção foi direcionado especialmente para os operadores de call center – a Perda Auditiva por Ruído (PAIR) foi tema da palestra da fonoaudióloga Ianadja Lima. Ela abordou a prevenção e os sintomas da PAIR.

Palestras sobre endometriose e prevenção de Lesões por esforço repetitivo (LER) foram desenvolvidas no período. No mesmo mês, aconteceu ainda um encontro para esclarecer sobre fatores genéticos e hábitos que levam à hipertensão e à diabetes.

### Abril

Palestras sobre saúde mental, trânsito seguro e saúde ocular na matriz, blitz de segurança em Campina Grande e ergonomia e direção defensiva em Paulo Afonso, Delmiro Gouveia, Canindé de São Francisco, Jeremoabo, e Olho D’água das Flores.

### Julho

Em dois dias, 135 colaboradores de Aracaju (SE) assistiram a palestra sobre saúde mental no ambiente de trabalho.

No mesmo mês, em Pereiro, ocorreu um encontro para esclarecer aos colaboradores os tipos de hepatites virais, com finalidade de informação e conscientização.

### Agosto

Realizada palestra virtual sobre a violência contra a mulher e os impactos para o ambiente de trabalho. Também foram oferecidas para gestantes e lactantes orientações sobre amamentação.

### Setembro

Quase 100 doses de vacina de influenza e 40 de tétano foram aplicadas.

No mesmo mês, foi realizada campanha de doação de sangue. Mais de 90 bolsas foram coletadas e 28 cadastros de medula óssea realizados, beneficiando 372 pessoas.

Mais de 90 bolsas de sangue foram coletadas e 28 cadastros de medula óssea realizados, beneficiando 372 pessoas.

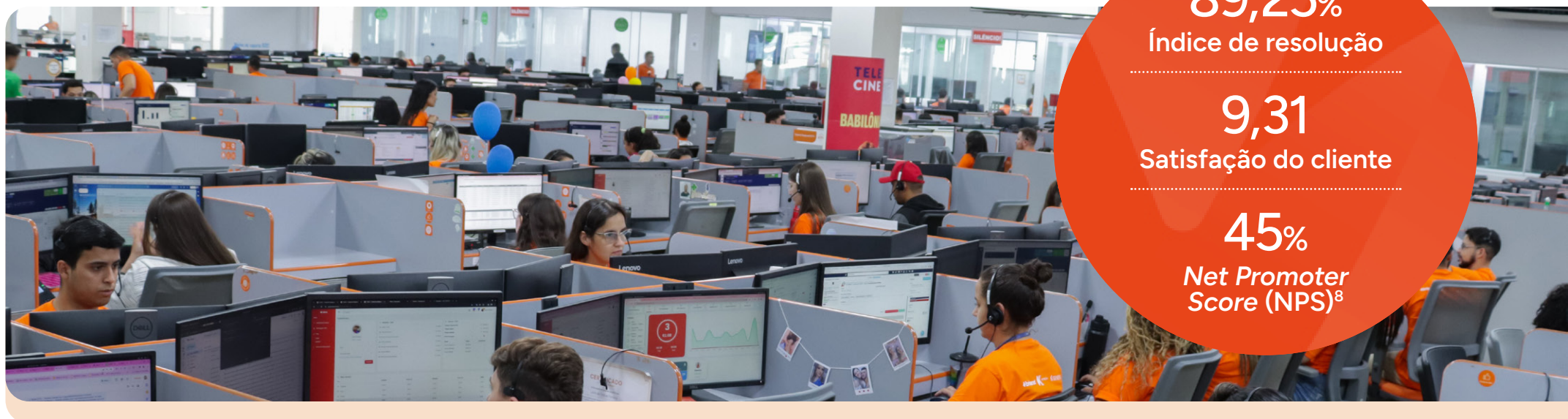
# Relacionamento com o cliente

|| GRI 3-3 Tema material: Confiabilidade e relação com clientes, 418-1

Proporcionar a melhor satisfação e experiência para os nossos 1,29 milhão de assinantes é um objetivo estrutural da Brisnet. O relacionamento com os clientes é humanizado, com pessoal treinado e indicadores que privilegiam a qualidade do atendimento. É um contato próximo em que o consumidor consegue se enxergar do outro lado da linha, inclusive pelo sotaque e pelos jargões usados na comunicação.

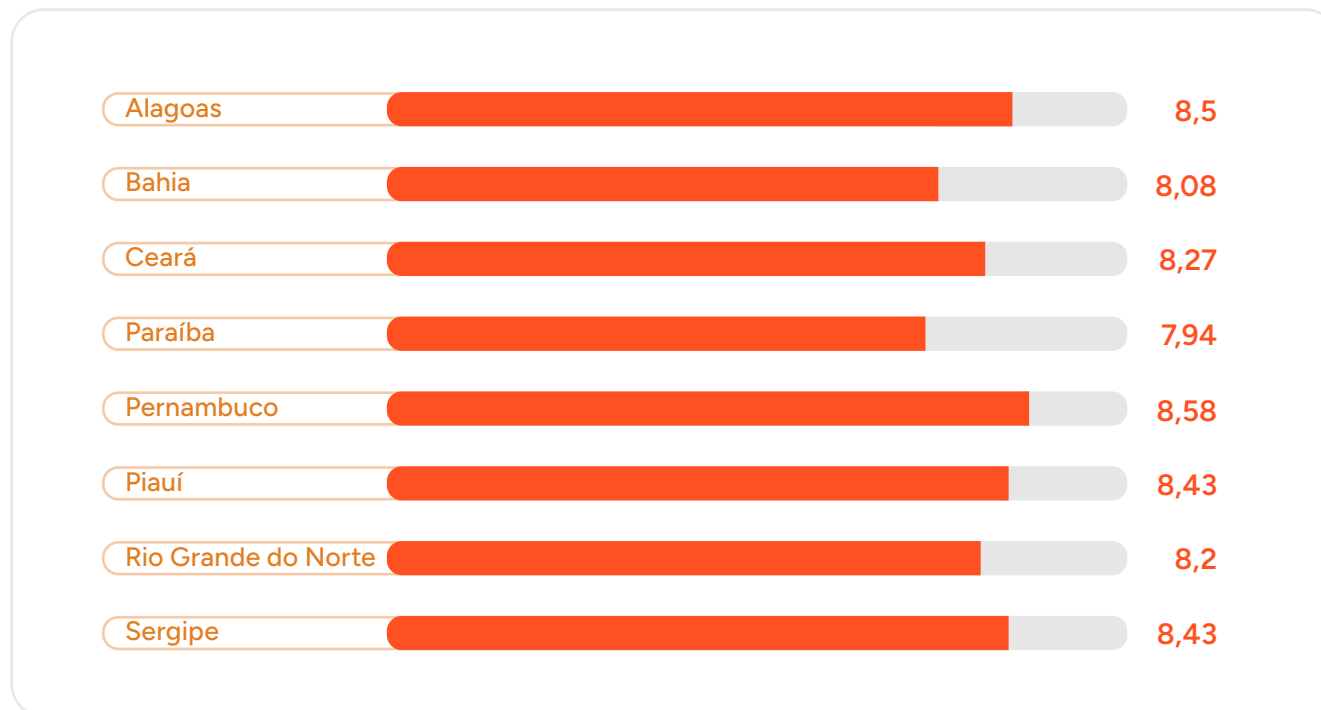
O desafio para os próximos anos, acompanhando nossa perspectiva de crescimento, é prezar pela qualidade da entrega da prestação do serviço e de atendimento, respondendo ao aumento da expectativa de nossos clientes, especialmente a partir do início das operações com a tecnologia 5G.

O empenho em oferecer um atendimento de qualidade e assertivo para nossos clientes se reflete em números. Nosso índice de resolução de problemas é de 89,25% e a satisfação do cliente atingiu a nota de 9.31. O atendimento ao cliente não foi impactado, no ano de 2023, com o início da implementação da tecnologia 5G.



Somos líderes no Índice de Satisfação Geral (ISG) nos estados do Nordeste onde atuamos, de acordo com a Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida da Anatel de 2023<sup>9</sup>. Recebemos a nota de 8,24, superando a média nacional de 7,43 no ISG de banda larga fixa.

Tivemos as maiores notas de satisfação dos consumidores nos oito estados<sup>10</sup> onde fomos pesquisados:



Em relação ao ano de 2022, aumentamos nossa pontuação nos quesitos “atendimento digital” (8,31) e “informação ao consumidor” (8,13). Mantivemos nossas notas em “atendimento telefônico” (8,11), “cobrança” (9,18) e “funcionamento” (8,17).

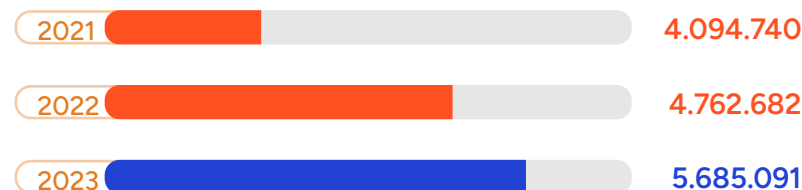
8. A percepção dos nossos assinantes é monitorada por meio do NPS, métrica usada para mensurar a fidelização dos clientes em relação ao atendimento, serviços e produtos prestados/fornecidos pela Companhia.  
 9. Pesquisa anual realizada pela Anatel junto aos consumidores de telefonia fixa e celular (pós e pré-paga), internet fixa e TV por assinatura. Mede, simultaneamente, a percepção dos clientes em relação à satisfação e à qualidade do serviço. A pesquisa de 2023 foi divulgada no dia 26 de março. Disponível em: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/noticias/anatel-publica-resultados-da-pesquisa-de-satisfacao-e-qualidade-percebida-2023>  
 10. No Estado do Maranhão não há o número mínimo de clientes exigido pela Anatel para ser incluído no levantamento.

## Atendimentos

Cerca de dois milhões de atendimentos são realizados por mês por cerca de 1.300 colaboradores alocados na operação de *call center*. São pessoas do quadro de colaboradoras da Brisanet que, muitas vezes, exercem a função como primeiro emprego.

Com foco no desenvolvimento de pessoas, investimos para que esses colaboradores tenham a oportunidade de conhecer o setor de telecom e, posteriormente, se desenvolver em outras áreas da Companhia. O tempo médio de permanência dos funcionários no atendimento ao cliente é de dois anos, mantendo a alta rotatividade em relação a transferências/promoções internas.

### Geral



584.903.500 Atendimentos recebidos no chat em 2023

### Quantitativo de ligações recebidas

| 0800 281 3017 | janeiro | fevereiro | março   | abril   | maio    | junho   | julho   | agosto  | setembro | outubro | novembro | dezembro |
|---------------|---------|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|---------|----------|----------|
| 2021          | 271.679 | 357.792   | 445.478 | 386.942 | 421.565 | 397.081 | 280.783 | 300.212 | 275.888  | 299.033 | 340.621  | 317.666  |
| 2022          | 365.703 | 348.837   | 389.707 | 359.864 | 371.106 | 390.047 | 418.551 | 506.595 | 458.566  | 378.545 | 374.967  | 400.194  |
| 2023          | 370.739 | 425.800   | 448.437 | 432.315 | 448.437 | 426.257 | 484.801 | 486.390 | 551.184  | 494.971 | 489.631  | 626.129  |

### Quantitativo de chat recebidos

| Digital | janeiro | fevereiro | março   | abril   | maio    | junho   | julho   | agosto  | setembro | outubro | novembro | dezembro |
|---------|---------|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|---------|----------|----------|
| 2023    | 380.570 | 431.377   | 457.540 | 435.659 | 4605.67 | 468.454 | 483.002 | 457.457 | 504.934  | 500.383 | 521.260  | 747.832  |

No mundo dinâmico de hoje, em que a conectividade é primordial, o atendimento ao cliente não se limita mais a um único ponto de contato. Reconhecendo a importância de nos mantermos acessíveis, adotamos uma abordagem multicanal para garantir o suporte necessário aos nossos clientes. Esses são os nossos principais canais de atendimento:



**Telefone:** Nosso serviço de atendimento ao cliente está disponível pelas linhas telefônicas 0800, o que permite aos clientes falarem diretamente com nosso time.



**Canais Digitais:** Atendimento por e-mail, Whatsapp e diversas plataformas de redes sociais proporcionam conveniência e rapidez.



**Área do cliente:** É uma área exclusiva para os assinantes acessarem informações detalhadas sobre seus produtos ou serviços e documentos relevantes.



**Site oficial e aplicativo BrisaCliente:** Nossos assinantes podem acessar uma variedade de recursos e serviços por meio destes canais. O BrisaCliente oferece uma experiência intuitiva e personalizada. Os clientes podem gerenciar suas contas, fazer pagamentos via Pix, cartão ou boleto, além de obter suporte: tudo na ponta dos dedos.

Independentemente do canal escolhido, estamos disponíveis 24 horas por dia, sete dias por semana. Nossos representantes são treinados para lidar e responder a uma variedade de consultas, incluindo SAC, suporte técnico, questões financeiras e consultas comerciais.

É possível, ainda, realizar o autoatendimento por meio da Unidade de Resposta Audível (URA) e Chatbot Inteligente. Entre as funcionalidades, estão o pagamento da fatura via Pix, cartão de crédito/débito ou boleto bancário, canal da rede wi-fi, gerenciamento de senha e FAQ para tirar dúvidas sobre os serviços. Com a URA e o Chatbot, o cliente é direcionado à área específica da Companhia conforme sua escolha, o que otimiza o tempo de espera e confirmação de informações.

Para estreitar ainda mais o diálogo com nossos clientes, operamos com duas agentes virtuais – a Isa e a Maya. A primeira presta atendimento dinâmico, ágil, assertivo e personalizado. A segunda está alocada no site oficial com a função de garantir acessibilidade ao público externo e interno, com tradução para libras, alto contraste e adequação da fonte dos textos.

Investimos continuamente para diversificar e facilitar as formas de pagamento, por meio dos seguintes canais:



## 1. WhatsApp

- a. Envio da chave Pix, do boleto e código de barras automático a partir do contato do cliente com pendência financeira;
- b. Disparo de HSMs (Mensagem Altamente Estruturada, na sigla em inglês), como lembrete para efetuar o pagamento em atraso.



## 2. URA

- a. Envio do boleto e código de barras por SMS, a partir do contato do cliente.



## Aplicativo BrisaCliente

- a. Disponibilizado o pagamento via Pix, boleto bancário, cartão de crédito/ débito e débito automático para o banco Santander. O cliente pode copiar o código de barras ou chave Pix e colar no aplicativo de sua preferência.
- b. O aplicativo está disponível para sistema Android e iOS;
- c. É Disparado lembrete para efetuar o pagamento em atraso, ou antes da data de vencimento.



## Área do cliente

- a. Área logada com credenciais do próprio cliente, onde ele consegue pagar a fatura via boleto bancário e cartão de crédito.



## Área corporativa

- a. Disponível para cliente empresarial. Neste portal, ele tem acesso a vários dados, como planos, consumo, boleto e nota fiscal.



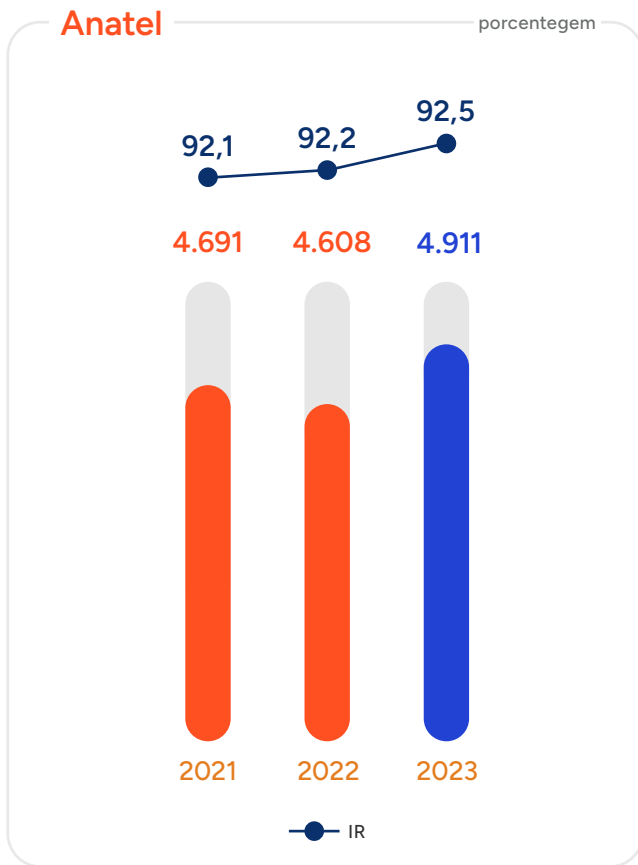
## E-mail

- a. Enviado e-mail como lembrete antes do vencimento da fatura, o que evita o pagamento em atraso, gerando multas e juros.

A variedade de caminhos para atendimento garante ao cliente resolver qualquer problema sem sair de casa e sem descuidar da segurança: todos os canais digitais possuem o selo oficial da Companhia.

Possuímos cadastro nos principais sites de reclamações públicos do Brasil, como o Consumidor.Gov, Reclame Aqui e Anatel. Também obtemos feedbacks com elogios, críticas e sugestões por meio de pesquisa feita pelo aplicativo Brisacliente.





**24**

No ano de 2023, recebemos 38,8 mil reclamações. O índice de resolução (IR) na Anatel é notável: 92,5%.

Atuamos ativamente para garantir a maior satisfação de nossos clientes e oferecer a melhor experiência com nossos serviços. Com esse norte, acompanhamos de perto a jornada do assinante desde o início de nosso relacionamento. Realizamos pesquisas de pós-vendas e pós-instalação para averiguar padrões de qualidade e entender a experiência do consumidor nessas etapas.

Zelamos pela qualidade e clareza das informações repassadas aos nossos assinantes. Faz parte da rotina o monitoramento de nossas respostas e a realização de treinamentos voltados à capacitação dos nossos colaboradores.

Trabalhamos intensamente para garantir os menores prazos e melhores resoluções. Para isso, firmamos compromissos de grupos de trabalho na Companhia com o intuito de analisar problemas vivenciados, identificar e eleger soluções viáveis e executar ações.

Adotamos como premissa o fechamento de *loop* com os clientes que tiveram experiências negativas para que suas dores e críticas sejam ouvidas, e soluções para os problemas vivenciados sejam endereçadas.

| Anatel | janeiro | fevereiro | março | abril | maio | junho | julho | agosto | setembro | outubro | novembro | dezembro |
|--------|---------|-----------|-------|-------|------|-------|-------|--------|----------|---------|----------|----------|
| 2021   | 416     | 402       | 559   | 471   | 507  | 744   | 550   | 437    | 468      | 380     | 407      | 604      |
| 2022   | 367     | 502       | 418   | 416   | 408  | 423   | 538   | 657    | 482      | 375     | 364      | 428      |
| 2023   | 317     | 310       | 343   | 351   | 306  | 352   | 475   | 469    | 438      | 548     | 436      | 566      |

## Destques B2C

Ampliar os pontos de contato com o consumidor é estratégico diante de um dos nossos desafios com a implantação do projeto 5G, que é comunicar aos clientes que somos agora, além de provedora de banda larga fixa, também uma operadora de telefonia móvel.

Soma-se a isso a concretização do nosso objetivo de conectar as cidades do interior e distantes das capitais com uma rede de altíssima qualidade, em contraponto ao movimento padrão de operadoras nacionais.

Contamos, atualmente, com uma rede de 120 lojas bem-posicionadas nas principais cidades de atuação da Brisanet, o que representa uma capilaridade maior comparada com a de nossos concorrentes.

Só em 2023 foram inauguradas 15 lojas.

## Lojas físicas

Aliado à disponibilização de canais de atendimento digitais, as lojas físicas permanecem no nosso foco, especialmente para alavancagem do projeto 5G. Pelo perfil cultural e pelo grau de digitalização da população atendida pela Brisanet, entendemos que a presença física é fundamental para reforçar a nossa marca e cultura, alavancar as vendas e fidelizar o cliente.

Contamos, atualmente, com uma rede de 120 lojas bem-posicionadas nas principais cidades

de atuação da Brisanet, o que representa uma capilaridade maior comparada com a de nossos concorrentes. Há planos de expansão com vistas à implementação do projeto 5G, mas com um modelo híbrido que contemple lojas e outros pontos de venda pulverizados, como quiosques em shopping centers, *stands* em supermercados e redes de varejo de móveis e eletrodomésticos, além de agentes de vendas posicionados em pequenas lojas de eletrônicos.



## Destques B2G

Nossas receitas de vendas para entidades de governo mais do que dobraram em relação a 2022. Este crescimento reflete nossa capacidade de oferecer soluções digitais inovadoras, o que nos mantém na vanguarda do mercado. No ano de 2023, consolidamos o nosso compromisso com a excelência, a inovação e a satisfação do cliente com investimentos em tecnologias que nos permitiram gerir os contratos de forma mais assertiva. Fortalecemos, ainda, nosso atendimento pós-venda para garantir uma experiência completa ao consumidor.

**No ano de 2023, consolidamos o nosso compromisso com a excelência, a inovação e a satisfação do cliente com investimentos em tecnologias que nos permitiram gerir os contratos de forma mais assertiva.**

## Destques B2B

Ampliamos, em 2023, a cobertura e também o quadro de consultores para atendimento corporativo, ampliando nossa entrada em shoppings e condomínios corporativos, por exemplo. Encerramos o ano com 37 consultores ativos. Em 2022, eram 24. A receita com clientes corporativos subiu 67% em 2023.

Lançamos, ao final de 2023, o novo canal B2B para comercialização de Serviços de Valor Adicionado (SVAs) e aplicativos. Está em elaboração um planejamento estratégico com ações, indicadores e metas. O objetivo é identificar produtos e segmentos-alvo de mercado e elencar parceiros estratégicos que possam indicar empresas, determinar canais de distribuição mais eficientes para chegar aos clientes B2B - como consultores internos e externos, *brokers*, além de eventos do setor e redes sociais.

**Parceiros de vendas de pequenas e médias empresas (PMEs):** Conseguimos manter o volume de novas vendas no ano de 2023 mesmo com a redução de 30% no quadro de parceiros. O objetivo da redução foi garantir a qualidade de venda. Indicadores de qualidade balizaram quais parceiros continuariam ofertando nosso serviço. O resultado de manutenção do volume de vendas foi obtido a partir de mudanças no modelo de contrato firmado com os parceiros, que passou a atrelar a remuneração à avaliação de indicadores de desempenho.

## Destaques Key Accounts

Com foco em uma atuação estratégica para esse público, segmentamos nossa estrutura com consultores alocados nas principais capitais do Nordeste para ampliar nossa presença de mercado. Reformulamos, ainda, nossos canais de atendimento para atendimento específico de grandes contas, de forma a nos aproximar ainda mais de

nossos clientes estratégicos e oferecer soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

Estabelecemos, no último trimestre de 2023, parcerias estratégicas com empresas renomadas de logística, de serviço de monitoramento, de conectividade e de

análise de big data. Estas oportunidades de negócios foram criadas em parceria com a Expolog – Feira Internacional de Logística, com a Abrint-Fortaleza, o Fórum de Negócios de Natal e a partir de diversos eventos em que estivemos presentes, como o Ceará RH, o IHC Maceió e o Siara Tech Summit – Fortaleza.



## Relacionamento com a comunidade

|| GRI 3-3 Tema material: Inclusão digital e acesso à conectividade, 413-1, 413-2

A inclusão digital está historicamente no nosso DNA. Nascemos há 25 anos com a missão de conectar pessoas em cidades pequenas e áreas remotas do Nordeste brasileiro e com o tempo evoluímos também para as grandes cidades. Acreditamos que garantir acesso ao conhecimento e à informação, por meio de infraestrutura de internet estável e

de alta velocidade, é quebrar barreiras do limite de crescimento de qualquer pessoa, independentemente de onde ela esteja.

Uma Companhia fundada no interior do Ceará, onde auxiliamos o desenvolvimento regional ao fomentarmos, a partir do acesso à conectividade, a geração de empregos, a

educação e a segurança pública. É um trabalho que é motivo de orgulho não só para a alta gestão, mas para todos os colaboradores, que se sentem parte do processo de transformação social.

O compromisso de conectar as pessoas ao mundo permanece com o projeto 5G. É nossa missão. O projeto de crescimento da Companhia continua forte na direção de inclusão digital e social, a partir da implementação da nova tecnologia móvel. Isso porque trata como modelo de negócios sustentável e inclusivo garantir o acesso à internet de qualidade em qualquer lugar, em grandes e pequenas cidades e nas áreas rurais para que qualquer pessoa, seja onde estiver, possa trabalhar, estudar, empreender e receber o melhor suporte por meio da telemedicina.

Destacamos o projeto, anunciado no segundo semestre de 2023, em parceria com a Microsoft para levar internet a áreas remotas da região Nordeste. Trata-se de uma iniciativa para ampliar a infraestrutura de rede da Brisanet, com apoio financeiro da multinacional americana



Natal em família na Brisanet

e terá duração de três anos. Estimamos impactar cerca de 11 milhões de pessoas em 135 cidades. A cobertura será direcionada principalmente para escolas, unidades básicas de saúde, centros comunitários, associações, áreas rurais e menos favorecidas. Queremos, com esse projeto, estimular a geração de empregos, superar as diferenças sociais e ao acesso à tecnologia no Brasil, onde cerca de 40 milhões de pessoas ainda não têm internet, segundo dados da Associação Brasileira de Internet (Abranet). Estamos trabalhando para explorar parcerias semelhantes em 2024.

Avançamos, ainda, ao criarmos o Instituto Brisanet no ano de 2023. O foco da entidade está sob formatação. A sugestão de objetivo geral é, no momento, empregar valores e expertise associados à essência da Brisanet para promover uma melhoria contínua no desenvolvimento humano e no bem-estar de crianças, adolescentes e idosos do Nordeste. Pensamos em atingir essa meta por meio da construção e implantação de soluções inovadoras e integradas nas áreas de educação, empreendedorismo, saúde, esporte e agricultura.



Para crianças de seis a 12 anos, a atuação do Instituto seria focada na educação para a formação dos profissionais do século XXI. Para adolescentes entre 13 e 17 anos, o investimento seria em formação técnica alinhada ao mercado, especialmente na área de tecnologia. E para os idosos, o foco seria em ocupação, notadamente na agricultura, e geração de renda.



No ano de 2023, realizamos a campanha Dia do Nordeste. Foram conteúdos produzidos com foco na valorização e destaque da identidade regional, como o vídeo institucional **O nordestino bota para voar as bandas e a collab com @nOrdestinos.**

Evitar e mitigar impactos negativos das operações nas comunidades locais também é alvo de preocupação e trabalho para nós. Em 2023, não foram registradas queixas formais por parte de integrantes das comunidades em relação às nossas operações.

A implementação de rede de fibra óptica e a construção de torres 5G estão entre as nossas principais atividades. São elas que causam o

maior número de impactos significativos nas comunidades locais onde estamos presentes. A Companhia atua com a implementação de rede de fibra óptica em diversos municípios em todos os Estados da região Nordeste. Em relação ao 5G, foram construídas diversas torres no ano de 2023 no Ceará e no Rio Grande do Norte.

Mapeamos os seguintes impactos negativos dessas operações:



**Impactos reais:** Poluição visual ou estética.



**Impactos potenciais:**

- i) Incidência de quedas e choques elétricos com a fibra óptica que fica em contato com a fiação elétrica nos postes;
- ii) Ocorrência de acidentes com moradores locais por conta de fios expostos ou rompidos.

Todas as atividades realizadas pela Brisanet prezam pelo cuidado e respeito ao meio ambiente e com as legislações aplicáveis. Não tivemos ocorrências registradas de desastres, autuações ou processos por algum órgão público devido às questões ambientais.

Oferecemos conteúdos informativos nas nossas redes sociais, como dicas de:

- Privacidade nas redes sociais
- Combate à desinformação
- Proteção para a família on-line
- Melhoria no sinal do wi-fi
- Silenciar chamadas de números desconhecidos



Clique em cada informativo para mais informações.

Por fim, com o objetivo de gerar impacto positivo nas comunidades onde atuamos, realizamos programas de desenvolvimento a partir das necessidades locais. São eles:

**Brisacapacita:** Minicursos gratuitos são ofertados à comunidade sobre temas do mundo do trabalho, tais como comportamento em entrevistas de emprego, rotinas administrativas, elaboração de currículo profissional e inteligência emocional. Em 2023, algumas turmas foram capacitadas. Para 2024, a meta é capacitar cerca de mil pessoas em diferentes regiões.

**Mostra Brisa:** Feira de profissões para alunos do Ensino Médio para incentivar a adesão ao ensino superior e a busca por empregos. Os jovens têm contato com a experiência prática de colaboradores da Brisanet. Em 2023, 300 alunos da Escola Estadual Gilney de Souza participaram da 1ª edição da Mostra. Foram destacadas oito profissões: engenharia, administração, advocacia, nutrição, enfermagem, serviço social, psicologia e letras.

**Juntos contra a fome:** Colaboradores voluntários arrecadam alimentos periodicamente e montam cestas básicas para famílias da zona rural e urbana. No mês de outubro, em comemoração ao Dia das Crianças, é feita arrecadação e doação de brinquedos. Em 2023, 280 cestas básicas e 253 brinquedos foram distribuídos.

**Feiras Sustentáveis:** Realizada dentro da Companhia com artesãos das cidades vizinhas. O intuito é divulgar o trabalho dos artesãos, estimular o crescimento da economia local e também gerar conexão entre a comunidade e nossos colaboradores, para estimular o consumo responsável e a valorização do trabalho local. Para 2024, o objetivo é estender as feiras para agricultores e apicultores.

**Ecoblitz:** Trata-se de uma iniciativa em parceria com os alunos EEEP Maria Célia Pinheiro Falcão para promover a logística reversa. Os participantes trocam garrafas pet por uma muda de planta, contribuindo para a geração de renda de catadores e promovendo a reciclagem.

**Doação** de fardamentos a instituições de artesãos, onde eles farão um trabalho de reaproveitamento dos tecidos e criação de novas peças, como ecobags, kits de banheiros e pesos de porta.

Firmamos uma importante parceria, no ano de 2023, com a Sala Lilás de Pau dos Ferros (RN), serviço do Centro de Referência em Assistência Social (CREAS) para acolhimento de mulheres vítimas de violência doméstica. Nos comprometemos a avaliar, nos nossos processos seletivos, as mulheres cadastradas no serviço, em pelo menos 5% das vagas. Em paralelo, evitaremos avaliar e contratar os agressores registrados pelo mesmo serviço.



Projetos culturais e esportivos também receberam nosso patrocínio, como na **Oficina de turbante e tranças**, em parceria com o Centro Cultural Bom Jardim de Fortaleza. Também apoiamos o **time feminino do Botafogo** na Copa São Paulo de Futebol.

Nos juntamos ao Acelere, uma plataforma nordestina que ajuda jovens de todo o Brasil na **preparação para as provas** do Enem, levando dicas dos principais assuntos abordados em Língua Portuguesa, Matemática e Ciências Humanas.



Apoiamos a divulgação científica nos eventos: **Space Week**, uma parceria entre a Universidade Federal do Ceará (UFC) e a NASA. **Eclipse Solar 2023**, uma parceria com o canal especializado em astronomia *Space Today*, com transmissão histórica, por 5G, do eclipse solar diretamente de Pereiro.





# Meio Ambiente

| Conectados a um futuro sustentável

| Gestão de energia

| Gestão de água

| Emissões de GEE

| Gestão de materiais e resíduos

## Conectados a um futuro sustentável

A nossa atuação é pautada em uma Política de Sustentabilidade, que funciona como referência conceitual e operacional para estruturar as práticas cotidianas, de forma que as diretrizes previstas no documento sejam implementadas em ações concretas.

A responsabilidade social é nosso compromisso estruturante, considerando os aspectos ESG. Dessa forma, colaboradores, gestores, fornecedores e quaisquer pessoas – físicas ou jurídicas – que se relacionam conosco estão vinculadas à Política de Sustentabilidade, em vigor desde 2021. Possuímos, atualmente, um Comitê de Sustentabilidade para promover o tema internamente e entre *stakeholders*.

Na Política, estabelecemos diretrizes nas áreas social, ambiental e econômica. Foram desenvolvidas e norteadas pelos 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda Global da Organização das Nações Unidas (ONU).

Consideramos, no campo social, todo o capital humano direta ou indiretamente ligado às nossas ações e que promovam um ambiente de trabalho que estimule a criação de relações legítimas e saudáveis para o desenvolvimento pessoal e coletivo. No ambiental, se refere aos efeitos das condutas corporativas no ambiente, de forma a potencializar os impactos positivos e mitigar os negativos. Por fim, no econômico, visamos a nossa capacidade de produzir, distribuir e oferecer os nossos serviços e produtos em consonância com as diretrizes anteriores.

A Política foi revisada em 2023 e sofreu pequenas alterações considerando o fluxo da sociedade e do mercado, e respeitando as nossas particularidades e governanças, além do contexto em que estamos inseridos.



[Leia nossa Política de Sustentabilidade](#)



Na Política, estabelecemos diretrizes nas áreas social, ambiental e econômica. Foram desenvolvidas e norteadas pelos 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda Global da Organização das Nações Unidas (ONU).

# Gestão de energia

|| GRI 3-3 Tema material: Eficiência energética, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5

A eficiência energética representa um dos nossos maiores desafios, considerando o setor em que atuamos. Estamos, portanto, atentos ao potencial aumento de consumo de energia com a implementação da tecnologia 5G. Dessa forma, é um dos nossos temas materiais pela importância estratégica que assume. Estamos, além disso, comprometidos com a transição da nossa matriz energética para fontes renováveis.

Investimos, no ano de 2023, em dois tipos de ações descritas abaixo; essas ações impactam lojas, centros de distribuição, estoques e data centers. As medidas de eficiência energética podem ser verificadas abaixo:

**Geração Distribuída Compartilhada | Energia por assinatura:** Com a adesão das unidades consumidoras nos estados de Pernambuco e Paraíba, a geração distribuída proporcionou um montante energético de 210.241,39 kWh no ano de 2023. Desse modo, no mesmo período, foi possível obter uma economia líquida de cerca de R\$ 196.634,52<sup>11</sup>.

**Ambiente de Contratação Livre (ACL) | Mercado Livre de Energia:** Foram realizados, em 2023, todos os processos preliminares para oportunizar a migração definitiva das Unidades Consumidoras (UCs) do Grupo A para o Mercado Livre de Energia. Foram cumpridas as seguintes etapas:

**b.1:** Contratação de uma empresa gestora / assessora para gerir todos os assuntos pertinentes à ACL. Negociação de prazos e demanda de energia renovável necessária para atender as UCs a longo prazo.

**b.2:** Adequação do Sistema de Medições de Faturamento (SMF) das UCs.

**b.3:** Elaboração do cronograma de migração efetiva. As adesões das UCs atendidas em média tensão têm ocorrido gradualmente com base na data de vigência do Contrato de Compra de Energia no Ambiente Regulado (CCEAR) junto à distribuidora.

## A energia que nos move:<sup>12</sup> confira nossos marcos de consumo energético | GRI 302-1

| Consumo de energia por fonte                       | Unidade | 2022               | 2023                 |
|--|---------|--------------------|----------------------|
| Renovável  | GJ      | -                  | 3.494,7              |
| Não renovável                                      | GJ      | 39.692,3           | 47.522               |
| Diesel (geradores, máquinas e outros equipamentos) | GJ      | 944<br>(26.223,2L) | 2.321<br>(64.471,4L) |
| <b>Total</b>                                       |         | <b>40.636,3</b>    | <b>53.337,7</b>      |

11. O valor foi calculado considerando o preço atual do kWh [kilowatts hora] junto às distribuidoras Energisa (PB) e a Celpe (PE). Logo, realizou-se o produto entre o consumo energético renovável e o valor da energia em cada Estado.

12. Para efetivação do cálculo relacionado a utilização de energia renovável por meio da geração distribuída compartilhada, verificou-se o montante de créditos de energia locados em cada Estado. Com base no consumo médio das unidades consumidoras e do plano de economia contratado, determinou-se o quanto de energia limpa nos foi destinado em 2023. Em relação aos fatores de conversão, foi aplicada a equação do cálculo da energia consumida [kWh - quilowatt-hora], que é determinada pelo produto entre a potência elétrica [kW] e o tempo de funcionamento em horas [h] dos equipamentos.

| Consumo de energia por origem     | Unidade   | 2022            | Renovável 2023 | Não renovável 2023 |
|-----------------------------------|-----------|-----------------|----------------|--------------------|
| Sede da Brisanet                  | GJ        | 1.576,6         | -              | 4.472,9            |
| Lojas                             | GJ        | 6.676,3         | 524,2          | 8.308,8            |
| Centros de distribuição/ estoques | GJ        | 399,6           | 174,7          | 622,5              |
| Data centers                      | GJ        | 31.039,7        | 2.795,8        | 30.172             |
| Torres                            | GJ        | -               | -              | 3.945,3            |
| <b>Total</b>                      | <b>GJ</b> | <b>39.692,2</b> | <b>3.494,7</b> | <b>47.521,5</b>    |

| Consumo de energia por estado | Unidade | 2022     | Renovável 2023 | Não renovável 2023 |
|-------------------------------|---------|----------|----------------|--------------------|
| Ceará                         | GJ      | 18.541,7 |                | 27.411,3           |
| Rio Grande do Norte           | GJ      | 6.859,7  |                | 7.517,9            |
| Pernambuco                    | GJ      | 3.826,2  | 2.645,8        | 2.310,9            |
| Paraíba                       | GJ      | 4.695,6  | 848,9          | 3.853,2            |
| Alagoas                       | GJ      | 2.045,7  |                | 2.242,7            |
| Piauí                         | GJ      | 1.618,7  |                | 1.823,5            |
| Sergipe                       | GJ      | 1.254,6  |                | 1.488,5            |
| Maranhão                      | GJ      | 89,4     |                | 121,4              |
| Bahia                         | GJ      | 760,5    |                | 1.893,9            |

Emissões provenientes da frota de veículos e da utilização de energia elétrica não renovável, por exemplo, geram impactos negativos no tema material. Para mitigá-los, investimos em *workshops*, reuniões e treinamentos com líderes sobre eficiência energética e sustentabilidade, além do uso de meios de comunicação digital para fomentar políticas sustentáveis e ecologicamente corretas. Adicionalmente, implementamos as seguintes ações:

- Modernização de infraestruturas elétricas;
  - Manutenções preditivas e preventivas em equipamentos eletrônicos;
  - Treinamentos em cursos voltados à eletricidade e tecnologia 5G; e
  - Treinamentos voltados à sustentabilidade ambiental.
- Como medidas adotadas para reparar impactos negativos, podemos citar:
- Recondicionamento de baterias estacionárias retiradas dos data centers da Brisanet;
  - Troca de baterias estacionárias pelas de lítio;
  - Substituição de lâmpadas de vapor de sódio pelas de LED; e
  - Retrofit de máquinas elétricas e equipamentos eletrônicos.

Quanto aos resultados e proveitos obtidos com a implementação de medidas de eficiência energética podemos elencar:

- Conscientização do uso eficiente de energia;
- Redução do consumo energético;
- Mitigação de matérias-primas;
- Redução de custos operacionais; e
- Diminuição de consumo energético por meio de créditos de energia renovável e adesão ao Mercado Livre de Energia.

O gerenciamento e o controle dos impactos reais e positivos envolvem a realização de treinamentos presenciais, a implementação de procedimentos para conscientização sobre o

consumo eficiente de energia, efetivação de sistemas de monitoramento e sensoriamento em instalações elétricas e sistema de drenagem dos aparelhos de ar-condicionado.

O acompanhamento das medidas de eficiência energética incorporadas envolve:

- Verificação de dados em planilhas e *dashboards*;
- Aferições em máquinas e equipamentos *in loco*;
- Acompanhamento de manutenções preventivas e preditivas;
- Sistemas de monitoramento remoto;
- Apresentação de indicadores Capex e Opex referente às ações implementadas.

Possuímos metas mensais, trimestrais e anuais relacionadas à implementação de medidas de eficiência energética, atendendo também a exigências normativas. Os objetivos foram majoritariamente atendidos em 2023. Os resultados porvindouros serão impactados com as ações implementadas, sobretudo relacionadas à energia por assinatura e ACL, e também na medida em que sedimentamos os esforços para robustecer, cada vez mais, as metas de ESG.



**Possuímos metas mensais, trimestrais e anuais relacionadas à implementação de medidas de eficiência energética, atendendo também a exigências normativas.**

# Gestão de água

|| GRI 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5

Concentramos nossa atuação no setor de telecomunicações, com a implementação de redes de fibra óptica e construção de estações rádio-base. Dessa forma, não há uso de água inerente a essas atividades. A água é utilizada para consumo das pessoas e para limpeza na sede, nas filiais, nas lojas e nos centros de distribuição de materiais e estoques nos nove estados onde atuamos.

Na nossa sede em Pereiro, a água é obtida de poços subterrâneos por meio de carros-pipa. A cidade não possui abastecimento e rede de esgoto sanitário. O descarte da água ocorre por meio de filtro biológico, fossa séptica e fossa filtro sumidouro. Não há descarte direto em corpos hídricos, o que resulta na ausência de medição de padrões de qualidade e no não mapeamento das normas e perfis dos corpos de água.

Nas filiais, o recurso é proveniente, em sua maioria, das companhias de abastecimento municipais, que realizam também o tratamento e destinação final dos efluentes.

Atualmente, promovemos campanhas internas, junto aos nossos colaboradores, sobre o uso consciente da água. Nossa intenção é ampliar, a partir do ano de 2024, essas campanhas

**Atualmente, promovemos campanhas internas, junto aos nossos colaboradores, sobre o uso consciente da água.**

entre todos os *stakeholders*, para reduzir indicadores e estimular uma consciência mais ampla sobre a importância e as formas de consumo racional desse recurso.

## Consumo de água (ML)

|  | Unidade        | 2022   | 2023   |
|--|----------------|--------|--------|
| Consumo de água total                          | m <sup>3</sup> | 26.202 | 25.937 |
| Consumo proveniente de caminhões pipa          | m <sup>3</sup> | 13.454 | 14.478 |
| Consumo proveniente de abastecimento municipal | m <sup>3</sup> | 12.749 | 11.459 |
| Consumo de água em áreas com estresse hídrico  | m <sup>3</sup> | 19.830 | 20.858 |

Nota: Consideramos como áreas com estresse hídrico as indicadas na plataforma do Governo Federal "Monitor de Secas". Em 2023, os estados que mais sofreram de estresse hídrico nos quais a Brisanet atua foram: Bahia, Sergipe, Alagoas, Maranhão, Ceará e Pernambuco.

# Emissões de GEE

|| GRI 201-2, 305-1, 305-2, 305-3

Pelo segundo ano consecutivo, publicamos nosso Relatório de Estimativas de Gases de Efeito Estufa (GEE), buscando a melhoria contínua para o mapeamento da pegada de carbono, que abrange o processo de adequação ambiental conforme a nossa Política de Sustentabilidade. Para os dados coletados referentes ao ano base de 2023, a metodologia aplicada foi o Programa Brasileiro GHG Protocol – FGVces e o WRI para o cálculo de estimativas de emissões de GEE.

Os resultados obtidos para as estimativas de CO<sub>2</sub> eq. dos anos base 2022 (1º relatório) e ano base 2023 (2º relatório) realizado em 2024, apresentaram diferenças de resultados nos escopos 1, 2 e 3 (opcional), sendo que em 2022 os resultados das emissões foram superestimados.

As tabelas a seguir apresentam os resultados das estimativas de tCO<sub>2</sub> eq. para os 3 escopos e suas respectivas fontes.

## Emissões diretas de GEE | GRI 305-1

| Toneladas de CO <sub>2</sub> e por ano - Escopo 1 <sup>13</sup> |            |          |
|---|------------|----------|
| Tipo de emissões  | 2022       | 2023     |
| Combustão móvel   | 8.556,174  | 8.110,78 |
| Emissões fugitivas  | 33.993,678 | 6.112,14 |
| Emissões biogênicas de CO <sub>2</sub>                          | -          | 1.591,22 |

## Outras emissões indiretas de GEE | GRI 305-3

| Toneladas de CO <sub>2</sub> e por ano - Escopo 3 <sup>15</sup> |           |        |
|---|-----------|--------|
| Tipo de emissões  | 2022      | 2023   |
| Viagens a negócios  | 71,12     | 788,48 |
| Deslocamento casa/trabalho                                      | 1.740,473 | 638,95 |
| Emissões biogênicas de CO <sub>2</sub>                          | -         | 880,31 |

## Emissões indiretas de GEE proveniente da aquisição de energia | GRI 305-2

### Toneladas de CO<sub>2</sub>e por ano - Escopo 2<sup>14</sup>

Emissões indiretas



13. Os gases incluídos no cálculo foram CO<sub>2</sub>; CH<sub>4</sub>; N<sub>2</sub>O e HFCs. As emissões do Escopo 1 para o ano base foram de 40.816,968 toneladas de carbono equivalente. Os fatores de emissão utilizados são do Programa Brasileiro GHG Protocol.

14. Para os cálculos para o Escopo 2 foi calculado o somente o CO<sub>2</sub> em tCO<sub>2</sub>eq. As emissões do escopo 2 para o ano base foram de 617,14 toneladas de carbono equivalente. Os fatores de emissão utilizados são do Programa Brasileiro GHG Protocol.

15. Os gases de referência para o cálculo foram o CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> e N<sub>2</sub>O. As emissões do Escopo 3 para o ano base foram de 6966,36 tCO<sub>2</sub>eq.



Para o cálculo das emissões do escopo 3, foi incluído o consumo da frota de caminhões de prestadores de serviços terceirizados.

Mensuramos as emissões pelo trajeto casa-trabalho de nossos colaboradores utilizando uma metodologia de amostragem, que consiste em fazer o cálculo de toda a frota baseado num montante menor de 5%. Esse percentual foi dado após campanha interna em que conseguimos mensurar com uma média a distância que nossos colaboradores percorrem e o tipo de veículos utilizados. Dessa forma, chegamos ao resultado com o auxílio da planilha do GHG *Protocol*.

A frota da companhia é de cerca de 3.500 veículos. São utilizados para atendimento ao cliente e instalações e manutenções de rede. Dessa forma, nosso direcionamento é no controle constante na otimização do uso desses veículos. Utilizamos um sistema de telemetria em que conseguimos medir quilometragem, manutenção, verificação do valor do combustível e valor médio de combustível por tipo de posto.



O controle ainda envolve a racionalização dos trajetos para atendimentos aos clientes, de modo a evitar deslocamentos e emissões de gases de efeito estufa de forma desnecessária. Realizamos, internamente, um roteiro de percurso para o atendente.

As alterações climáticas representam uma ameaça para nossa operação comercial, uma vez que a funcionalidade de nossa rede está diretamente ligada à disponibilidade de energia elétrica. Condições meteorológicas extremas, como chuvas intensas, raios e ventos fortes, têm o potencial de causar interrupções nos serviços, exigindo reparos e manutenção na rede. Isso resulta em perdas financeiras e afeta negativamente nosso serviço ao cliente. Além disso, os mesmos fatores climáticos também impactam a telefonia móvel 5G.

Trabalhamos constantemente para prever e reduzir os impactos, utilizando o

monitoramento em tempo real de nossas redes. Reforçamos a implementação de sistemas que detectam e mapeiam rupturas de fibra óptica de forma rápida e precisa. Nossa equipe de manutenção é acionada prontamente para restaurar os serviços afetados. Adotamos um processo semelhante para a tecnologia 5G, mas com um foco específico em cada torre de distribuição de dados, o que facilita a localização e agiliza a resposta às falhas. Além disso, as torres 5G são de propriedade da nossa empresa, temos a vantagem de realizar ajustes e identificar possíveis problemas sem a necessidade de autorização externa.

A mitigação dos riscos também tem sido buscada a partir da mencionada transição da matriz energética para uso de fontes renováveis, o que reduz as chances de oscilações nas operações.

No 5G, possuímos equipamentos mais eficientes do ponto de vista energético: a fonte retificadora, a bateria de lítio, os switches e as antenas, por exemplo, possuem dispositivos que controlam o consumo de energia. Além disso, estamos construindo nossas próprias torres com equipamentos novos, não gerando, dessa forma, intercâmbio com as demais operadoras.



# Gestão de materiais e resíduos

|| GRI 301-1, 301-2, 301-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

No contexto de nossas atividades, identificamos variadas fontes de geração de resíduos que estão alinhadas com o perfil e as características do setor de telecomunicações. Todos os resíduos descritos a seguir são originados de nossas operações. Até o momento, não monitoramos os resíduos nas etapas anteriores (*upstream*) ou subsequentes (*downstream*) a nossa cadeia de valor.

## Resíduos de instalação de fibra óptica:

Gerados pela manutenção, instalação e reparo da infraestrutura de cabeamento. Inclui aparas de cabos, metragens de cabos danificados, equipamentos como caixas de emenda e passagem de cabos, além de materiais como paletes, carretéis, bobinas e plásticos *stretch*. O tratamento desses resíduos é realizado a partir do retorno da atividade de campo para o estoque mais próximo.

Como Companhia do setor de telecom, um dos nossos maiores desafios é a gestão de resíduos de cabos de fibra óptica. Não existe, atualmente, no Brasil, tecnologia de reciclagem, reaproveitamento ou logística reversa do material. Enquanto não dispomos de solução sustentável, os cabos são enviados para aterros, guardados em nossos centros de distribuição ou, ainda, utilizados na agricultura como suporte para espécies de trepadeiras que precisem de sustentação, como maracujá, pitaya, uva e amora.

**Resíduos da construção civil:** São gerados a partir da necessidade de edificações para nossos ambientes administrativos, lojas e, principalmente, pela construção de torres 5G. Embora metálicas e moldadas na indústria, as torres requerem bases de concreto com

dimensões e fundações variáveis conforme as características do terreno. Antes da construção, empresas contratadas instalam caçambas para coleta de Resíduos de Construção Civil (RCC) e ficam responsáveis por sua destinação.

**Resíduos de outras atividades:** São provenientes de atividades administrativas, comerciais e de alimentação. Destacamos a nossa sede, que aloca a maior quantidade de colaboradores, o que acaba por gerar uma maior quantidade de resíduos de diferentes tipologias. Os resíduos são separados em diferentes categorias para que a empresa responsável faça a coleta de forma mais eficaz. Materiais específicos e perigosos são encaminhados para companhias certificadas capazes de realizar a destinação adequada.

### Tabela de resíduos

| Tipologia             | Quantidade 2022   | Quantidade 2023      | Destinação                |
|-----------------------|---|----------------------|---------------------------|
| Cabos de fibra        | 29 caçambas de 500m <sup>3</sup> - 14.500m <sup>3</sup> | 8,67t                | Destinação final - aterro |
| Cabos Drop            | -   | 12,6t                | Destinação final - aterro |
| Baterias              | 700 unidades (1,5t)                                     | 1057 unidades (2,2t) | Destinação final - aterro |
| Pneus                 | 442 unidades (2t)                                       | 277 unidades (2,3t)  | Reaproveitamento          |
| Sucata de eletrônicos | 1,5t  | 1,263t               | Reciclagem                |
| Papelão e plástico    | 8,5t  | 16,1t                | Reciclagem                |
| Pilhas                | -   | 0,02t                | Destinação final - aterro |

Nota: Os dados de 2022 acerca dos resíduos de pneus estão sendo reapresentados neste ano | GRI 2-4

Implementamos o descarte dos resíduos por meio de empresas terceirizadas, que os destinam de acordo com sua natureza, seja para aterros, incineração ou através da venda de materiais recicláveis. Doamos os itens

com potencial de uso fora de nossas atividades. Na seleção das empresas terceirizadas, analisamos minuciosamente suas documentações e licenças para assegurar que estejam em conformidade com as normas pelos órgãos competentes.

Iniciamos, em 2023, a construção da “Casa de Resíduos”, estruturada com baias de segregação e processos de triagem, manutenção e reaproveitamento de resíduos.

A manutenção envolve a recuperação de equipamentos (como *modems*, roteadores e eletrônicos em geral) danificados por clientes de modo que sejam reutilizados. Contamos com uma equipe dedicada à triagem e conserto de todos os tipos de eletrônicos, priorizando a inserção no ciclo produtivo, o que evita a aquisição de novos produtos. Dos recursos que não podem ser reutilizados as peças são retiradas e armazenadas em estoque para utilização futura.

Essa política surte efeitos ambientais e também em termos de resultado financeiro para a Companhia. Em 2023, foram recuperados 19.444 materiais, o que possibilitou uma economia de R\$ 1.887.291,49 em novos equipamentos.

No ano de 2024, vamos aperfeiçoar a gestão de resíduos para garantir eficiência na redução e destinação adequada de tudo que é gerado em nossa operação. Com a Casa de Resíduos, por exemplo, passamos a concentrar os resíduos produzidos na sede em um único local, separando-os por tipologia. É uma estratégia que facilita a verificação para reuso de itens e descarte mínimo e adequado.

Atualmente, para conter a geração em nossas atividades, contamos com dois

documentos que descrevem a logística de resíduos: o Plano de Gerenciamento de Resíduos e o Plano de Gerenciamento de Resíduos da Construção Civil. Ambos propõem medidas de controle, acompanhamento e aprimoramento do acondicionamento de resíduos por meio de ações eficientes. Para executar os planos, instalamos lixeiras de coleta seletiva. Promovemos campanhas internas de educação ambiental e conscientização para redução de resíduos.

Ademais, temos priorizado a assinatura digital de documentos para evitar o consumo e despesas com papel, tinta para impressão e energia elétrica. Foram assinados, no ano de 2023, 37.646 documentos online. Também temos fortalecido o envio de faturas digitais para os clientes, por meio do e-mail ou do app brisacliente, o que também contribui para o uso consciente de recursos naturais.





# Sumário de Conteúdo da GRI

# Sumário de conteúdo da GRI

|  |   |
|--|---|
| Declaração de uso  | A Brisanet relatou as informações citadas neste sumário de conteúdo da GRI para o período de 01 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023 |
| GRI 1 usada  | GRI 1: Fundamentos 2021   |
| Norma(s) Setorial(ais) da GRI aplicável(eis)<br>Norma GRI/SASB | Não há Normas Setoriais da GRI aplicáveis.  |

| Norma GRI/SASB                                 | Conteúdo | Página/resposta  | Omissão   |        |            |  |
|--|----------|--|---|--------|------------|--|
|  |          |  | Requisitos omitidos   | Motivo | Explicação |  |
| <b>Conteúdos gerais</b>                        |          |  |   |        |            |  |
| <b>A organização e suas práticas de relato</b> |          |  |   |        |            |  |
| GRI 2: Conteúdos gerais 2021                   | 2-1      | Detalhes da organização  | 10<br>Nome jurídico: Brisanet Serviços de Telecomunicações S.A. Estrutura societária e forma jurídica: Sociedade Anônima Fechada<br>Localização da sede: Rod CE-138, trecho Pereiro - CE, divisa com Rio Grande do Norte, KM 14, bairro Pereiro, Pereiro - CE, CEP: 63.460-000<br>País que opera: Brasil. |        |            |  |
|  | 2-2      | Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização | 8   |        |            |  |
|  | 2-3      | Período de relato, frequência e ponto de contato                 | 8   |        |            |  |
|  | 2-4      | Reformulações de informações                                     | 108   |        |            |  |
|  | 2-5      | Verificação externa  | 8   |        |            |  |
| <b>Atividades e trabalhadores</b>              |          |  |   |        |            |  |
| GRI 2: Conteúdos gerais 2021                   | 2-6      | Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios        | 10, 15, 53  |        |            |  |

| Norma GRI/SASB                           | Conteúdo |  | Página/resposta | Omissão             |        |            |
|--|----------|--|-----------------|---------------------|--------|------------|
|  |          |  |                 | Requisitos omitidos | Motivo | Explicação |
| GRI 2: Conteúdos gerais 2021             | 2-7      | Empregados   | 67              |                     |        |            |
|  | 2-8      | Trabalhadores que não são empregados   | 67              |                     |        |            |
| <b>Governança</b>                        |          |  |                 |                     |        |            |
| GRI 2: Conteúdos gerais 2021             | 2-9      | Estrutura de governança e sua composição   | 26, 31          |                     |        |            |
|  | 2-10     | Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança                                    | 28              |                     |        |            |
|  | 2-11     | Presidente do mais alto órgão de governança  | 28              |                     |        |            |
|  | 2-12     | Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos | 28              |                     |        |            |
|  | 2-13     | Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos                                      | 28              |                     |        |            |
|  | 2-14     | Atribuições do mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade                 | 8               |                     |        |            |
|  | 2-15     | Conflitos de interesse   | 26              |                     |        |            |
|  | 2-16     | Comunicação de preocupações cruciais   | 26              |                     |        |            |
|  | 2-17     | Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança                                     | 28              |                     |        |            |
|  | 2-18     | Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança                                   | 30              |                     |        |            |
|  | 2-19     | Políticas de remuneração   | 36              |                     |        |            |
|  | 2-20     | Processos para determinação da remuneração   | 36              |                     |        |            |
|  | 2-21     | Proporção da remuneração total anual   | 36              |                     |        |            |
| <b>Estratégias, políticas e práticas</b> |          |  |                 |                     |        |            |
| GRI 2: Conteúdos gerais 2021             | 2-22     | Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável                               | 4               |                     |        |            |



| Norma GRI/SASB                               | Conteúdo |  | Página/resposta | Omissão             |        |            |
|--|----------|--|-----------------|---------------------|--------|------------|
|  |          |  |                 | Requisitos omitidos | Motivo | Explicação |
| <b>Estratégias, políticas e práticas</b>     |          |  |                 |                     |        |            |
| GRI 2: Conteúdos gerais 2021                 | 2-23     | Compromissos de política   | 26              |                     |        |            |
|  | 2-24     | Incorporação de compromissos de política   | 26              |                     |        |            |
|  | 2-25     | Processos para reparar impactos negativos  | 37              |                     |        |            |
|  | 2-26     | Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações                        | 51              |                     |        |            |
|  | 2-27     | Conformidade com leis e regulamentos   | 43              |                     |        |            |
|  | 2-28     | Participação em associações  | 54              |                     |        |            |
| <b>Engajamento com as stakeholders</b>       |          |  |                 |                     |        |            |
| GRI 2: Conteúdos gerais 2021                 | 2-29     | Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>                                    | 22              |                     |        |            |
|  | 2-30     | Acordos de negociação coletiva   | 72              |                     |        |            |
| <b>Temas Materiais</b>                       |          |  |                 |                     |        |            |
| GRI 3: Temas Materiais 2021                  | 3-1      | Processo de definição de temas materiais   | 20              |                     |        |            |
|  | 3-2      | Lista de temas materiais   | 20              |                     |        |            |
| <b>Confiabilidade e relação com clientes</b> |          |  |                 |                     |        |            |
| GRI 3: Temas Materiais 2021                  | 3-3      | Gestão dos tópicos materiais   | 84              |                     |        |            |
| GRI 418: Privacidade do Cliente 2016         | 418-1    | Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes | 84              |                     |        |            |
| <b>Conformidade com leis e regulamentos</b>  |          |  |                 |                     |        |            |
| GRI 3: Tópicos Materiais 2021                | 3-3      | Gestão dos tópicos materiais   | 43              |                     |        |            |

| Norma GRI/SASB                              | Conteúdo |  | Página/resposta   | Omissão             |               |   |
|---|----------|--|---|---------------------|---------------|---|
|   |          |  |   | Requisitos omitidos | Motivo        | Explicação  |
| <b>Conformidade com leis e regulamentos</b> |          |  |   |                     |               |   |
| GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016         | 417-1    | Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços                             |   | Caderno completo    | Não aplicável | Não há fornecimento de um produto físico ao cliente, há o fornecimento apenas de serviço.   |
|   | 417-2    | Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços      | Não houve casos de não conformidade com leis referentes a marketing e rotulagem dos serviços. |                     |               |   |
|   | 417-3    | Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing                            |   |                     | Não aplicável | Os eventuais casos são tratados levando em conta as particularidades de cada situação de forma pontual, não cabendo generalizações. |
| GRI 206: Concorrência Desleal 2016          | 206-1    | Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio                   | 43   Não houve ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio.      |                     |               |   |
| GRI 207: Tributos 2019                      | 207-1    | Abordagem tributária   | 43  |                     |               |   |
|   | 207-2    | Governança, controle e gestão de risco fiscal  | 43  |                     |               |   |
|   | 207-3    | Engajamento de <i>stakeholders</i> e gestão de suas preocupações quanto a tributos         | 43  |                     |               |   |
|   | 207-4    | Relato país-a-país   | 64  |                     |               |   |
| <b>Desempenho econômico-financeiro</b>      |          |  |   |                     |               |   |
| GRI 3: Tópicos Materiais 2021               | 3-3      | Gestão dos tópicos materiais   | 64  |                     |               |   |
| GRI 201: Desempenho Econômico 2016          | 201-1    | Valor econômico direto gerado e distribuído  | 64  |                     |               |   |
|   | 201-2    | Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas | 104   |                     |               |   |

| Norma GRI/SASB                                     | Conteúdo |   | Página/resposta | Omissão             |               |  |
|--|----------|---|-----------------|---------------------|---------------|--|
|  |          |   |                 | Requisitos omitidos | Motivo        | Explicação   |
| <b>Desempenho econômico-financeiro</b>             |          |   |                 |                     |               |  |
| GRI 201: Desempenho Econômico 2016                 | 201-3    | Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria  |                 | Caderno completo    | Não aplicável | A Brisanet não possui o benefício de previdência privada e plano de aposentadoria. |
|  | 201-4    | Apoio financeiro recebido do governo  | 43              |                     |               |  |
| GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016        | 203-1    | Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços  | 56              |                     |               |  |
|  | 203-2    | Impactos econômicos indiretos significativos  | 56              |                     |               |  |
| GRI 204: Práticas de Compra 2016                   | 204-1    | Proporção de gastos com fornecedores locais   | 53              |                     |               |  |
| <b>Saúde, bem-estar e gestão dos colaboradores</b> |          |   |                 |                     |               |  |
| GRI 3: Tópicos Materiais 2021                      | 3-3      | Gestão dos tópicos materiais  | 67, 76          |                     |               |  |
| GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018        | 403-1    | Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho  | 76              |                     |               |  |
|  | 403-2    | Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes                                   | 76              |                     |               |  |
|  | 403-3    | Serviços de saúde do trabalho   | 76              |                     |               |  |
|  | 403-4    | Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho | 76              |                     |               |  |
|  | 403-5    | Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho   | 76              |                     |               |  |
|  | 403-6    | Promoção da saúde do trabalhador  | 82, 83          |                     |               |  |
|  | 403-7    | Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios  | 76              |                     |               |  |

| Norma GRI/SASB                                     | Conteúdo | Página/resposta   | Omissão                                       |        |            |
|--|----------|---|---|--------|------------|
|  |          |   | Requisitos omitidos                           | Motivo | Explicação |
| <b>Saúde, bem-estar e gestão dos colaboradores</b> |          |   |   |        |            |
| GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018        | 403-8    | Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho            | 76  |        |            |
|  | 403-9    | Acidentes de trabalho   | 76  |        |            |
|  | 403-10   | Doenças profissionais   | 76  |        |            |
| <b>Governança corporativa</b>                      |          |   |   |        |            |
| GRI 3: Tópicos Materiais 2021                      | 3-3      | Gestão dos tópicos materiais  | 26  |        |            |
| GRI 202: Presença no Mercado 2016                  | 202-1    | Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero | 59  |        |            |
|  | 202-2    | Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local                           | 59  |        |            |
| GRI 205: Combate à Corrupção 2016                  | 205-1    | Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção                                | 43  |        |            |
|  | 205-2    | Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção               | 43  |        |            |
|  | 205-3    | Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas  | 43   Não houve casos confirmados de corrupção |        |            |
| GRI 415: Políticas Públicas 2016                   | 415-1    | Contribuições políticas   | Não houve doação a partidos políticos.        |        |            |
| GRI 402: Relações de Trabalho 2016                 | 402-1    | Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais   | 72  |        |            |
| <b>Inclusão digital e acesso à conectividade</b>   |          |   |   |        |            |
| GRI 3: Tópicos Materiais 2021                      | 3-3      | Gestão dos tópicos materiais  | 93  |        |            |
| <b>Eficiência energética</b>                       |          |   |   |        |            |
| GRI 3: Tópicos Materiais 2021                      | 3-3      | Gestão dos tópicos materiais  | 100   |        |            |

| Norma GRI/SASB                        | Conteúdo | Página/resposta  | Omissão             |                  |               |   |
|---------------------------------------|----------|--|---------------------|------------------|---------------|---|
|                                       |          |  | Requisitos omitidos | Motivo           | Explicação    |   |
| <b>Eficiência energética</b>          |          |  |                     |                  |               |   |
| GRI 302: Energia 2016                 | 302-1    | Consumo de energia dentro da organização                   | 100                 |                  |               |   |
|                                       | 302-2    | Consumo de energia fora da organização                     | 100                 | Caderno completo | Não aplicável | Não há unidades consumidoras de energia que não estejam vinculadas à Brisanet.  |
|                                       | 302-3    | Intensidade energética                                     | 100                 | Caderno completo | Não aplicável | A empresa não detém fontes geradoras de energias oriundas de combustíveis, tais como: óleo diesel, gasolina, GLP, querosene de aviação, etc.  |
|                                       | 302-4    | Redução do consumo de energia                              | 100                 |                  |               |   |
|                                       | 302-5    | Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços | 100                 | Caderno completo | Não aplicável | No que concerne às reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços da organização, atualmente a Brisanet não possui dados concretos para determinar tais impactos. Contudo, após a consolidação das medidas de eficiência energética será possível validar esse indicador. |
| <b>Inovação e tecnologia</b>          |          |  |                     |                  |               |   |
| GRI 3: Tópicos Materiais 2021         | 3-3      | Gestão dos tópicos materiais                               | 61                  |                  |               |   |
| <b>Investimento em infraestrutura</b> |          |  |                     |                  |               |   |
| GRI 3: Tópicos Materiais 2021         | 3-3      | Gestão dos tópicos materiais                               | 56                  |                  |               |   |

| Norma GRI/SASB   | Conteúdo | Página/resposta   | Omissão             |                  |               |   |
|--|----------|---|---------------------|------------------|---------------|---|
|  |          |   | Requisitos omitidos | Motivo           | Explicação    |   |
| <b>Disclosures extras - indicadores não contemplados na materialidade, mas que Brisanet decidiu reportar para manter a série histórica e comparabilidade</b> |          |   |                     |                  |               |   |
| GRI 301: Materiais 2016  | 301-1    | Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume  | 107                 |                  |               |   |
|  | 301-2    | Matérias-primas ou materiais reciclados utilizados  | 107                 | Caderno completo | Não aplicável | Não há a utilização de materiais ou matérias primas recicláveis nas operações. Todos os itens são adquiridos de fornecedores.   |
|  | 301-3    | Produtos e suas embalagens reaproveitados   | 107                 |                  |               |   |
| GRI 303: Água e Efluentes 2018   | 303-1    | Interações com a água como um recurso compartilhado   | 103                 |                  |               |   |
|  | 303-2    | Gestão de impactos relacionados ao descarte de água   | 103                 |                  |               |   |
|  | 303-3    | Captação de água  | 103                 |                  |               |   |
|  | 303-4    | Descarte de água  | 103                 | Caderno completo | Não aplicável | Não há a medição do volume de efluentes gerados.  |
|  | 303-5    | Consumo de água   | 103                 |                  |               |   |
| GRI 304: Biodiversidade 2016   | 304-1    | Unidades operacionais próprias, arrendadas ou geridas dentro ou nas adjacências de áreas de proteção ambiental e áreas de alto valor de biodiversidade situadas fora de áreas de proteção ambiental |                     | Caderno completo | Não aplicável | A empresa não possui unidades operacionais dentro de áreas de proteção ambiental ou de alto valor de biodiversidade. Foi instaurado um procedimento interno onde obrigatoriamente, antes de qualquer aquisição de imóveis, ocorre a solicitação de documento do órgão municipal/estadual competente, que informe que o local não está inserido em áreas de interesse ambiental. |

| Norma GRI/SASB   | Conteúdo |   | Página/resposta | Omissão             |               |   |
|--|----------|---|-----------------|---------------------|---------------|---|
|  |          |   |                 | Requisitos omitidos | Motivo        | Explicação  |
| <b>Disclosures extras - indicadores não contemplados na materialidade, mas que Brisanet decidiu reportar para manter a série histórica e comparabilidade</b> |          |   |                 |                     |               |   |
| GRI 304: Biodiversidade 2016   | 304-2    | Impactos significativos de atividades, produtos e serviços na biodiversidade  |                 | Caderno completo    | Não aplicável | Ao longo do ano de 2023, a empresa não observou nenhum impacto que pudesse influenciar negativamente espécies ou áreas. |
|  | 304-3    | Habitats protegidos ou restaurados  |                 | Caderno completo    | Não aplicável | A empresa não precisou realizar a restauração de nenhuma área.  |
|  | 304-4    | Espécies incluídas na lista vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas por operações da organização |                 | Caderno completo    | Não aplicável | Não aplicável devido o setor de atuação da Brisanet.  |
| GRI 305: Emissões 2016   | 305-1    | Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)   | 104             |                     |               |   |
|  | 305-2    | Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia  | 104             |                     |               |   |
|  | 305-3    | Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)  | 104             |                     |               |   |
| GRI 306: Resíduos 2020   | 306-1    | Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos   | 107             |                     |               |   |
|  | 306-2    | Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos   | 107             |                     |               |   |
|  | 306-3    | Resíduos gerados  | 107             |                     |               |   |
|  | 306-4    | Resíduos não destinados para disposição final   | 107             |                     |               |   |
|  | 306-5    | Resíduos destinados para disposição final   | 107             |                     |               |   |

| Norma GRI/SASB   | Conteúdo |  | Página/resposta  | Omissão             |               |  |
|--|----------|--|--|---------------------|---------------|--|
|  |          |  |  | Requisitos omitidos | Motivo        | Explicação   |
| <b>Disclosures extras - indicadores não contemplados na materialidade, mas que Brisanet decidiu reportar para manter a série histórica e comparabilidade</b> |          |  |  |                     |               |  |
| GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016  | 308-1    | Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais   |  | Caderno completo    | Não aplicável | Atualmente não há a seleção de fornecedores com base em critérios ambientais.  |
|  | 308-2    | Impactos ambientais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas  | Em 2023 não foi registrado fornecedor que tenha causado algum impacto negativo ao meio ambiente.                           |                     |               |  |
| GRI 401: Emprego 2016  | 401-1    | Novas contratações e rotatividade de empregados  | 67   Não foi registrado durante o ano de 2022 nenhum fornecedor que tenha causado algum impacto negativo ao meio ambiente. |                     |               |  |
|  | 401-2    | Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial | 71   |                     |               |  |
|  | 401-3    | Licença maternidade/paternidade  | 71   |                     |               |  |
| GRI 404: Capacitação e Educação 2016   | 404-1    | Média de horas de capacitação por ano, por empregado   | 73   |                     |               |  |
|  | 404-2    | Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira                | 73   |                     |               |  |
| GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidade 2016  | 405 -1   | Diversidade e igualdade de oportunidades   | 67   |                     |               |  |
|  | 405 -2   | Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens                   | 67   |                     |               |  |
| GRI 406: Não Discriminação 2016  | 406-1    | Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas  | 52   |                     |               |  |
| GRI 407: Liberdade Sindical e Negociação Coletiva 2016   | 407-1    | Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva pode estar em risco                 |  | Caderno completo    | Não aplicável | A Brisanet atualmente não avalia os riscos relacionados a liberdade sindical e negociação coletiva dos fornecedores. |



| Norma GRI/SASB   | Conteúdo | Página/resposta   | Omissão  |                  |               |   |
|--|----------|---|--|------------------|---------------|---|
|  |          |   | Requisitos omitidos  | Motivo           | Explicação    |   |
| <b>Disclosures extras - indicadores não contemplados na materialidade, mas que Brisanet decidiu reportar para manter a série histórica e comparabilidade</b> |          |   |  |                  |               |   |
| GRI 408: Trabalho Infantil 2016  | 408-1    | Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil                              | 53   |                  |               |   |
| GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016   | 409-1    | Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo  | 53   A Companhia não tem histórico de processos judiciais ou administrativos envolvendo o tema.  |                  |               |   |
| GRI 410: Práticas de Segurança 2016  | 410-1    | Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos                           | 73   |                  |               |   |
| GRI 411: Direitos de Povos Indígenas 2016  | 411-1    | Casos de violação de direitos de povos indígenas  | A Companhia não tem histórico ou registro de processos administrativos ou judiciais envolvendo violações de direitos dos povos indígenas durante o período coberto pelo relatório. |                  |               |   |
| GRI 413: Comunidades Locais 2016   | 413-1    | Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local | 93   |                  |               |   |
|  | 413-2    | Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais                  | 93   |                  |               |   |
| GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016   | 414-1    | Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais   |  | Caderno completo | Não aplicável | Não avaliamos nossos fornecedores com base em critérios sociais.  |
|  | 414-2    | Impactos sociais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas                                      |  | Caderno completo | Não aplicável | A empresa atualmente ainda não seleciona os fornecedores com base em critérios sociais. No ano de 2023 não foi registrado nenhuma ocorrência de fornecedores que tenham causado impactos sociais negativos. |

| Norma GRI/SASB   | Conteúdo | Página/resposta   | Omissão   |        |            |  |
|--|----------|---|---|--------|------------|--|
|  |          |   | Requisitos omitidos   | Motivo | Explicação |  |
| <b>Disclosures extras - indicadores não contemplados na materialidade, mas que Brisanet decidiu reportar para manter a série histórica e comparabilidade</b> |          |   |   |        |            |  |
| GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016  | 416-1    | Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços              | 76  |        |            |  |
|  | 416-2    | Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços | Não houve identificação de não conformidades na organização em virtude dos trabalhos realizados terem sido mantidos mantendo as atividades de acordo as normas e leis trabalhistas, maior controle dos processos operacionais e as políticas internas voltadas para o atendimento as legislações. |        |            |  |

# Informações Corporativas

**CNPJ:** 19.796.586/0001-70

**Telefone:** (84) 3353-3017

**Email:** sustentabilidade@grupobrisanet.com.br

**Site de RI:** <https://ri.brisanet.com.br/>

**Institucional:** <https://www.brisanet.com.br/>

**Endereço:** Rod CE-138, techo Pereiro -  
CE divisa com RN - km14 Estrada Carrosal brisa  
1km - Portão prédio 1 - estrada 2, 1 andar - sala 1

# Créditos

## Coordenação Geral

Sabrina Joyce dos Santos Oliveira

## Consultoria GRI

blendON

## Redação e Revisão

blendON

## Design

blendON

## Imagens

Acervo Brisanet  
Envato Elements



[www.brisanet.com.br](http://www.brisanet.com.br)

