

Índice

2. Comentário dos diretores	
2.1 Condições financeiras e patrimoniais	1
2.2 Resultados operacional e financeiro	10
2.3 Mudanças nas práticas contábeis/Opiniões modificadas e ênfases	14
2.4 Efeitos relevantes nas DFs	16
2.5 Medições não contábeis	17
2.6 Eventos subsequentes as DFs	23
2.7 Destinação de resultados	24
2.8 Itens relevantes não evidenciados nas DFs	26
2.9 Comentários sobre itens não evidenciados	27
2.10 Planos de negócios	28
2.11 Outros fatores que influenciaram de maneira relevantes o desempenho operacional	31
5. Política de gerenciamento de riscos e controles internos	
5.1 Descrição do gerenciamento de riscos e riscos de mercado	32
5.2 Descrição dos controles internos	40
5.3 Programa de integridade	45
5.4 Alterações significativas	49
5.5 Outras informações relevantes	50

## 2.1 Condições financeiras e patrimoniais

### 2.1 Condições financeiras e patrimoniais gerais

Os diretores da Companhia apresentam neste item 2 do Formulário de Referência informações que visam permitir aos investidores e ao mercado em geral analisar a situação da Companhia pela perspectiva da Administração. Os diretores discorrem, dentre outros aspectos, sobre fatos, tendências, compromissos ou eventos importantes que, impactam ou poderiam impactar as condições financeiras e patrimoniais da Companhia. As análises foram construídas com base nas demonstrações financeiras consolidadas da Companhia.

Os termos "AH" e "AV" nas colunas de determinadas tabelas no item 2 deste Formulário de Referência significam "Análise Horizontal" e "Análise Vertical", respectivamente. A Análise Horizontal compara índices ou itens da mesma rubrica, em nossas demonstrações financeiras ao longo de um período. A Análise Vertical representa o percentual de uma linha em relação à receita operacional líquida para os exercícios/períodos em análise, ou em relação ao total do ativo total e/ou total do passivo e patrimônio líquido nas datas aplicáveis.

#### **a. Condições Financeiras e Patrimoniais Gerais**

Entendemos que as condições financeiras e patrimoniais da Companhia são suficientes para implementar o seu plano de negócios e cumprir com suas obrigações de curto e médio prazo. A geração de caixa da Companhia juntamente com as linhas de crédito disponíveis, são suficientes para atender o financiamento de suas atividades e cobrir sua necessidade de recursos para execução do seu plano de negócios.

O índice de endividamento total da Companhia encerrou em 0,6x (representado por passivo circulante acrescido de passivo não circulante e dividido pelo patrimônio líquido), em 31 de dezembro de 2022 e 2023. A manutenção do índice de endividamento em 31 de dezembro de 2023, em relação ao exercício anterior, deveu-se, principalmente, a redução do patrimônio líquido da Companhia que foi afetado negativamente pela absorção de prejuízos acumulados e pagamentos de dividendos.

Adicionalmente, em 31 de dezembro de 2023, a posição de caixa e equivalentes de caixa e aplicação financeira restrita da Companhia era de R\$1.188,2 milhões, redução de R\$260,0 milhões em relação a 31 de dezembro de 2022, quando totalizava R\$1.448,2 milhões, e o caixa líquido (representado pela soma dos empréstimos e financiamentos, passivo de arrendamento e instrumentos financeiros derivativos passivos menos caixa e equivalentes de caixa, aplicação financeira restrita e instrumentos financeiros derivativos ativos) totalizava R\$1.110,8 milhões.

## 2.1 Condições financeiras e patrimoniais

### b. Estrutura de Capital

Em 31 de dezembro de 2023, o patrimônio líquido da Companhia totalizava R\$2.882 milhões, a dívida bruta (representada pelo total de empréstimos e financiamentos e passivo de arrendamento) era de R\$77 milhões e o saldo de caixa e equivalente de caixa acrescidos da aplicação financeira restrita era de R\$1.188 milhões e o caixa líquido era de R\$1.111 milhões.

Em 31 de dezembro de 2022, o patrimônio líquido da Companhia totalizava R\$2.976 milhões, a dívida bruta (representada pelo total de empréstimos e financiamentos e passivo de arrendamento) era de R\$77 milhões e o saldo de caixa e equivalente de caixa acrescidos da aplicação financeira restrita era de R\$1.448 milhões e o caixa líquido era de R\$1.371 milhões.

(em milhares de Reais, exceto quando índice)	Em 31 de dezembro de	
	2023	2022
Patrimônio líquido	2.882.146	2.976.152
Ativo circulante	1.950.393	2.191.142
Empréstimos e Financiamentos	77.429	77.291
Dívida líquida (Caixa Líquido) <sup>(1)</sup>	(1.110.794)	(1.370.940)

(1) Dívida líquida (Caixa Líquido) é uma medição não contábil elaborada pela Companhia e definida como o total dos empréstimos e financiamentos, passivo de arrendamento e instrumentos financeiros derivativos passivos menos caixa e equivalentes de caixa, aplicação financeira restrita e instrumentos financeiros derivativos ativos. A Dívida Líquida (Caixa Líquido) não é uma medida de desempenho financeiro, liquidez ou endividamento reconhecida pelas práticas contábeis adotadas no Brasil nem pelas Normas Internacionais de Relatório Financeiro – International Financial Reporting Standards (IFRS), emitidas pelo International Accounting Standard Board (IASB) e não possuem significado padrão. Outras empresas podem calcular a Dívida Líquida de maneira diferente ao calculado pela Companhia. Para mais informações, ver item 2.5 deste Formulário de Referência.

A tabela abaixo apresenta a estrutura de capital da Companhia medida pela relação entre os passivos circulante e não circulante e o patrimônio líquido nas datas indicadas:

(em milhares de Reais, exceto percentual)	Em 31 de dezembro de	
	2023	2022
Capital de terceiros (passivo circulante + passivo não circulante) (A)	1.722.242	1.750.135
Capital próprio (patrimônio líquido) (B)	2.882.146	2.976.152
Capital total (A + B)	4.604.388	4.726.287
Percentual de capital de terceiros	37,4%	37,0%
Percentual de capital próprio	62,6%	63,0%

## 2.1 Condições financeiras e patrimoniais

### **c. Capacidade de pagamento em relação aos compromissos financeiros assumidos**

Entendemos que a Companhia apresenta condições financeiras suficientes para cumprir com seus compromissos financeiros assumidos.

Adicionalmente, acreditamos que o relacionamento da Companhia com instituições financeiras lhe permite o acesso a linhas de créditos adicionais, antecipação de recebíveis e ingresso no mercado de capitais brasileiro, na hipótese de haver necessidade.

(em milhares de Reais)	Em 31 de dezembro de	
	2023	2022
Dívida Bruta (1)	77.429	77.291

(1) Dívida Bruta: representa a soma de empréstimos e financiamentos e do passivo de arrendamento a partir de 1º de janeiro de 2019 devido à adoção do CPC 06-R2/IFRS 16.

### **d. Fontes de financiamento para capital de giro e para investimentos em ativos não-circulantes utilizadas**

No último exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023, as principais fontes de financiamento da Companhia foram: (i) fluxo de caixa gerado por suas atividades operacionais; e (ii) captação de recursos via IPO, que foi realizada em 2020 e oferta subsequente (*Follow On*), que foi realizada em 2021, cujos montantes ainda se encontram no caixa da Companhia. Esses financiamentos são utilizados pela Companhia principalmente para cobrir custos, despesas e investimentos relacionados a: (i) operações referentes às suas atividades e negócios, (ii) aquisições de empresas ou ativos; e (iii) exigências de pagamento de seu endividamento.

Acreditamos que as fontes de financiamento utilizadas pela Companhia são adequadas ao seu perfil de endividamento, atendendo às necessidades de capital de giro e investimentos, sempre preservando o perfil de vencimento da dívida financeira e, consequentemente, a capacidade de pagamento da Companhia.

### **e. Fontes de financiamento para capital de giro e para investimentos em ativos não-circulantes que pretende utilizar para cobertura de deficiências de liquidez**

Na data deste Formulário de Referência, não vislumbramos necessidades de recursos que não possam ser suportados com os recursos atuais ou futuros dos quais a Companhia pode dispor. Caso sejam necessários recursos adicionais para cobertura

## 2.1 Condições financeiras e patrimoniais

de deficiência de liquidez no curto prazo, a Companhia poderá realizar antecipação de recebíveis e/ou captar recursos junto ao mercado de capitais brasileiro e/ou instituições financeiras no Brasil e no exterior.

Adicionalmente, informamos que no item 2.1(f) deste Formulário de Referência estão descritas as principais linhas de financiamentos contraídas pela Companhia de acordo com as suas respectivas características.

### **f. Níveis de endividamento e as características de tais dívidas**

Em 31 de dezembro de 2023, a Companhia não possuía nenhum contrato financeiro relevante de dívida celebrado com instituições financeiras. Apresentamos abaixo perfil de endividamento da Companhia:

(em milhares de Reais, exceto índices)	Em 31 de dezembro de	
	2023	2022
Dívida Líquida (Caixa Líquido) (1)	(1.110.794)	(1.370.940)
Despesa Financeira	357.823	175.274
EBITDA Ajustado (2)	226.560	169.389
Dívida Líquida / EBITDA Ajustado	-4,9x	-8,1x
Despesa Financeira / EBITDA Ajustado	1,6x	1,0x

(1) Dívida Líquida (Caixa Líquido) – refere-se ao total dos empréstimos e financiamentos, passivo de arrendamento e instrumentos financeiros derivativos passivos menos caixa e equivalentes de caixa, aplicação financeira restrita e instrumentos financeiros derivativos ativos. A Dívida Líquida (Caixa Líquido) não é uma medida de desempenho financeiro, liquidez ou endividamento reconhecida pelas práticas contábeis adotadas no Brasil nem pelas Normas Internacionais de Relatório Financeiro – International Financial Reporting Standards (IFRS), emitidas pelo International Accounting Standard Board (IASB) e não possuem significado padrão. Outras empresas podem calcular a Dívida Líquida de maneira diferente ao calculado pela Companhia. Para mais informações, ver item 2.5 deste Formulário de Referência.

(2) O EBITDA Ajustado refere-se ao lucro líquido ajustado pelo resultado financeiro, pelo imposto de renda e contribuição social sobre o lucro, pelos custos e despesas de depreciação e amortização, despesas com plano de opção de compra de ações; despesas de relacionados à fusões e aquisições de sociedades; despesas de bônus, consideradas não recorrentes pela Administração da Companhia, receita financeira relativa à derivativos utilizados como instrumento de hedge para proteção da variação cambial de passivos operacionais que a Companhia possui em dólares, despesas extraordinárias decorrentes da oferta pública inicial de ações de emissão da Companhia (IPO) finalizada em fevereiro de 2020 e baixa contábil decorrente da alienação do investimento da controlada Eventualis. O EBITDA Ajustado não possui significado padrão e a nossa definição de EBITDA Ajustado pode não ser comparável com as definições de EBITDA utilizadas por outras companhias. O EBITDA Ajustado é utilizado por nós como medida adicional de desempenho de nossas operações. O EBITDA Ajustado não é uma medida de desempenho financeiro de acordo com o BR GAAP e IFRS, tampouco deve ser considerado como alternativa ao lucro líquido, como indicador do desempenho operacional, como alternativa ao fluxo de caixa operacional, como indicador de liquidez ou como base para a distribuição de dividendos. Para reconciliação do nosso lucro líquido para o EBITDA Ajustado vide seção 2.5 deste Formulário de Referência.

## 2.1 Condições financeiras e patrimoniais

### ***i. Contratos de empréstimo e financiamento relevantes***

Conforme informado acima, a Companhia não possui contratos de empréstimos e financiamento relevantes.

### ***ii. Outras relações de longo prazo com instituições financeiras***

A Companhia mantém relações com instituições financeiras do mercado brasileiro, apesar de não possuir nenhum contrato de empréstimo e financiamento relevante em vigor na presente data.

Os Diretores da Companhia esclarecem ainda que as atuais relações de longo prazo com instituições financeiras estabelecidas pela Companhia têm suprido adequadamente as necessidades de financiamento na expansão do negócio da Companhia. Para o futuro, possíveis relações com estas e outras instituições financeiras poderão ser desenvolvidas em linha com as estratégias da Companhia.

### ***iii. Grau de subordinação de dívida***

Nenhuma das dívidas da Companhia existentes em 31 de dezembro de 2023 possuem cláusula específica de subordinação, de forma que não há relação de preferência entre elas. O grau de subordinação entre as dívidas da Companhia é determinado de acordo com as disposições da legislação em vigor.

### ***iv. Eventuais restrições impostas ao emissor, em especial, em relação a limites de endividamento e contratação de novas dívidas, à distribuição de dividendos, à alienação de ativos, à emissão de novos valores mobiliários e a alienação de controle societário.***

No dia 31 de dezembro de 2023, a companhia não possuía *covenants* atribuídos aos seus contratos de empréstimos. Adicionalmente, em tal data os contratos de empréstimos não possuíam cláusulas de vencimento antecipado cruzado (*cross-default* ou *cross acceleration*)

### ***g. Limites de utilização dos financiamentos já contratados e percentuais já utilizados***

Na data deste Formulário de Referência, a Companhia não dispõe de nenhum contrato de financiamento cujo desembolso não tenha sido realizado integralmente.

## 2.1 Condições financeiras e patrimoniais

### *h. Alterações significativas em cada item das demonstrações financeiras*

#### **DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO**

#### **EXERCÍCIO SOCIAL ENCERRADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2023 COMPARADO AO EXERCÍCIO SOCIAL ENCERRADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2022.**

<b>DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO (em R\$ milhões)</b>	<b>31/12/2023</b>	<b>AV</b>	<b>31/12/2022</b>	<b>AV</b>	<b>AH</b>
<b>RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA</b>	<b>1.292,8</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.135,4</b>	<b>100,0%</b>	<b>13,9%</b>
Custo dos serviços prestados	(694,8)	-53,7%	(624,2)	-55,0%	11,3%
<b>LUCRO BRUTO</b>	<b>597,9</b>	<b>46,3%</b>	<b>511,2</b>	<b>45,0%</b>	<b>17,0%</b>
<b>RECEITAS (DESPESAS) OPERACIONAIS</b>	<b>(511,4)</b>	<b>-39,6%</b>	<b>(465,7)</b>	<b>-41,0%</b>	<b>9,8%</b>
Com vendas	(272,5)	-21,1%	(251,9)	-22,2%	8,2%
Gerais e administrativas	(252,6)	-19,5%	(215,9)	-19,0%	17,0%
Outras receitas (despesas) operacionais, líquidas	13,6	1,1%	2,2	0,2%	520,3%
<b>LUCRO ANTES DO RESULTADO FINANCEIRO, IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL</b>	<b>86,5</b>	<b>6,7%</b>	<b>45,5</b>	<b>4,0%</b>	<b>89,9%</b>
<b>RESULTADO FINANCEIRO</b>	<b>(196,1)</b>	<b>-15,2%</b>	<b>14,6</b>	<b>1,3%</b>	<b>-1447,7%</b>
Receitas financeiras	161,7	12,5%	189,8	16,7%	-14,8%
Despesas financeiras	(357,8)	-27,7%	(175,3)	-15,4%	104,2%
<b>LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL</b>	<b>(109,7)</b>	<b>-8,5%</b>	<b>60,1</b>	<b>5,3%</b>	<b>-282,5%</b>
<b>IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL</b>	<b>35,9</b>	<b>2,8%</b>	<b>(31,2)</b>	<b>-2,8%</b>	<b>-215,0%</b>
Correntes	(76,5)	-5,9%	(53,9)	-4,8%	41,9%
Diferidos	112,5	8,7%	22,7	2,0%	395,0%
<b>LUCRO LÍQUIDO DO PERÍODO</b>	<b>(73,7)</b>	<b>-5,7%</b>	<b>28,8</b>	<b>2,5%</b>	<b>-355,6%</b>

#### ***Receita Operacional Líquida***

A receita operacional líquida no exercício findo em 31 de dezembro de 2023 foi de R\$1.292,8 milhões e R\$1.135,4 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2022, o que representou um aumento de 13,9%. Este aumento é atribuído principalmente ao crescimento orgânico das operações de Commerce, que cresceram em 21,8% na comparação com o ano anterior. Dentro do segmento de Commerce, destacamos: (i) o crescimento de 13,7% na base de assinantes pagantes; (ii) 16,7% no

## 2.1 Condições financeiras e patrimoniais

GMV do Ecossistema; (iii) 19,7% no GMV de Loja Própria; e (iv) 33,4% no TPV da operação de pagamentos.

### ***Custo dos serviços prestados***

O custo dos serviços prestados no exercício findo em 31 de dezembro de 2023 foi de R\$694,8 milhões vs R\$624,2 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2022, o que representou um aumento de 11,3%. O custo dos serviços prestados representou 53,7% e 55,0% da receita operacional líquida nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e 2022, respectivamente. A redução nesta relação se deve a diluição dos custos sobre a receita operacional líquida, que cresceu em proporção maior que os custos, e por eficiência operacional das empresas adquiridas, que tiveram suas estruturas de custos otimizadas.

### ***Receitas (despesas) operacionais***

#### *Despesas com vendas*

As despesas com vendas, que compreendem as equipes de marketing e vendas bem como serviços dessas mesmas naturezas, no exercício findo em 31 de dezembro de 2023 totalizaram R\$272,5 milhões e R\$251,9 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2022, o que representou um aumento de 8,2%. As despesas com vendas representaram 21,1% e 22,2% da receita operacional líquida nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e 2022, respectivamente. As despesas com vendas apresentam diluição em percentual da receita líquida recuando 1.1 p.p., principalmente pela otimização das despesas com vendas e captura de clientes dentro do Ecossistema de soluções da LWSA e o início da estratégia de *cross-selling* dentro do grupo.

#### *Despesas gerais e administrativas*

As despesas gerais e administrativas, que compreendem as equipes das áreas administrativas como finanças, RH, contabilidade e fiscal, bem como as despesas e serviços terceirizados correlatos a essas áreas, no exercício findo em 31 de dezembro de 2023 totalizaram R\$252,6 milhões e R\$215,9 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2022, o que representou um aumento de 17,0%. As despesas gerais e administrativas representaram 19,5% e 19,0% da receita operacional líquida nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e 2022, respectivamente. O impacto desta rubrica se deve ao aumento de 15,2% nos planos de opção de compra de ações e planos de ações restrita, além da estruturação dos times operacionais e comerciais na Wake, a empresa do grupo focada em clientes maiores.



## 2.1 Condições financeiras e patrimoniais

### ***Lucro antes do resultado financeiro, imposto de renda e contribuição social***

Devido aos motivos descritos acima, o lucro antes do resultado financeiro, imposto de renda e contribuição social no exercício findo em 31 de dezembro de 2023 foi de R\$86,5 milhões e R\$ 45,5 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2022, o que representou um crescimento de 89,9%. O lucro antes do resultado financeiro, imposto de renda e contribuição social representou 6,7% e 4,0% da receita operacional líquida nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e 2022, respectivamente.

### ***Resultado financeiro líquido***

O resultado financeiro líquido no exercício findo em 31 de dezembro de 2023 foi uma receita financeira de R\$161,7 milhões e uma despesa financeira de R\$357,8 milhões, totalizando um resultado líquido de -R\$ 196,1 milhões, o que representou uma queda de 1.447,7% em comparação ao exercício anterior. As receitas financeiras foram impactadas negativamente devido a uma menor disponibilidade de recursos em caixa vs o exercício encerrado em 2022 resultante de pagamentos de *earnouts* de empresas adquiridas e queda na taxa de juros (Selic). Em contrapartida, o aumento substancial na linha de despesa financeira está relacionado com a remensuração dos saldos a pagar de *earnouts* das empresas adquiridas, que tiveram performance substancialmente melhor do que a performance do plano de negócios inicial.

### ***Lucro operacional antes do imposto de renda e contribuição social***

O lucro operacional antes do imposto de renda e contribuição social no exercício findo em 31 de dezembro de 2023 foi de -R\$109,7 milhões e R\$60,1 milhões no mesmo período de 2022, o que representou uma queda de 282,5%.

### ***Imposto de Renda e Contribuição Social***

A receita por imposto de renda e contribuição social no exercício findo em 31 de dezembro de 2023 foi de R\$35,9 milhões e -R\$31,2 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2022, o que representou um aumento de 215%. O aumento no Imposto de Renda Diferido está relacionado à maior despesa financeira decorrentes da remensuração dos *Earnouts*.

### ***Lucro líquido***

Em razão dos motivos descritos acima, o prejuízo líquido no exercício findo em 31 de dezembro de 2023 foi de R\$73,7 milhões e um lucro líquido de R\$28,8 milhões no período no exercício findo em 31 de dezembro de 2022, o que representou uma

## 2.1 Condições financeiras e patrimoniais

queda de 355,6%.

### **FLUXO DE CAIXA**

A tabela a seguir apresenta os valores relativos ao fluxo de caixa para os exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2023 e 2022:

#### **EXERCÍCIO SOCIAL FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2023 COMPARADO AO EXERCÍCIO SOCIAL FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2022.**

<b>DFC (em R\$ milhares)</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>AH 2023 x 2022</b>
<b>Caixa líquido proveniente das atividades operacionais</b>	272.101	212.918	27,8%
<b>Caixa líquido utilizado nas atividades de investimento</b>	(472.871)	(316.717)	49,3%
<b>Caixa líquido gerado pelas (utilizado nas) atividades de financiamento</b>	(59.238)	(32.369)	83,0%

O caixa líquido proveniente das atividades operacionais totalizou R\$272,1 milhões no exercício encerrado em 31 de dezembro de 2023, comparado a R\$212,9 milhões no exercício encerrado em 31 de dezembro de 2022. O aumento no caixa líquido proveniente das atividades operacionais é justificado, principalmente, pela melhora de performance operacional das empresas adquiridas, conforme explicado nos itens da Demonstração de Resultados.

#### ***Fluxo de caixa das atividades de investimento***

O caixa líquido utilizado nas atividades de investimento totalizou -R\$472,9 milhões no exercício encerrado em 31 de dezembro de 2023, comparado a -R\$316,7 milhões no mesmo período de 2022, devido, principalmente, aos pagamentos de Earnouts realizados no período.

#### ***Fluxo de caixa das atividades de financiamento***

O caixa líquido proveniente das atividades de financiamento totalizou -R\$59,2 milhões no exercício encerrado em 31 de dezembro de 2023, comparado a -R\$32,4 milhões no exercício encerrado em 31 de dezembro de 2022, dado principalmente ao pagamento de dividendos realizado no período no montante de R\$ 30,8 milhões.

## 2.2 Resultados operacional e financeiro

### 2.2 - Resultado operacional e financeiro

#### a. Resultados das operações do emissor

##### i. Descrição de quaisquer componentes importantes da receita

Entendemos que a base de sustentação das receitas da Companhia, consequentemente de suas operações, nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2023 e 2022 foi por meio da venda de serviços que viabilizam a presença digital de nossos clientes, como *Hosting*, Revenda de Hospedagem, Registro de domínio, *Cloud Computing* e Servidores Dedicados, bem como de softwares vendidos como serviço (SaaS) como soluções de email, de marketing digital, email marketing, criador de sites, dentre outros – todos estes pertencentes ao segmento *Be Online / SaaS*.

No segmento Commerce, são ofertadas soluções que viabilizam a nossos clientes venderem por meio da internet como plataforma de *e-commerce*, integrações com Market-place, subadquirência, logística, ERP, geração de leads, integração com influenciadores digitais, dentre outros.

O segmento *Be Online / SaaS* foi responsável por 32,2% da receita operacional líquida da Companhia no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023, enquanto o segmento de *Commerce* foi responsável por 67,8% da receita operacional líquida no mesmo período.

A receita operacional líquida referente aos serviços do segmento de *Be Online / SaaS* é reconhecida ao longo do tempo do contrato do cliente (assinaturas mensais, trimestrais e anuais), de forma linear, sendo registrada ao final de cada mês ou ao término do contrato (quando esse acontece antes do final do mês).

No segmento de Commerce a receita operacional líquida possui cinco espécies principais de reconhecimento:

- (i) Receitas de Serviços de Licenciamento do Software: a receita é reconhecida ao longo do tempo, respeitando o cumprimento da obrigação de desempenho de disponibilizar a licença, de forma linear;
- (ii) Receitas de Set Up: a receita é reconhecida no momento da prestação do serviço (Set Up);
- (iii) Receitas de Fee de Transação: a receita é reconhecida em um momento específico do tempo – qual seja, no momento em que a Companhia presta o serviço de facilitadora (momento que o cliente realiza a venda online);

## 2.2 Resultados operacional e financeiro

- (iv) Receitas de Intermediação: a receita é reconhecida no início do mês subsequente - considerando as vendas realizadas pelo cliente no mês anterior;
- (v) Receita de Pagamentos Parcelados: o reconhecimento desta receita acompanha o fato gerador, qual seja a realização de pagamento na plataforma, sendo registrada pela Companhia toda vez que os pagamentos ocorrem.

### ii. Fatores que afetaram materialmente os resultados operacionais

Os resultados das operações da Companhia foram e continuarão a ser influenciadas pelos seguintes fatores: inflação, taxa de juros e valorização ou desvalorização do real (R\$) frente ao dólar (US\$).

A Companhia está inserida no segmento de tecnologia *Business to Business (B2B)*, *Software as a Service (SaaS)* e *Commerce*, provendo soluções integradas em software e infraestrutura de sistemas. Nossas operações, conforme supramencionado, consistem principalmente na venda de serviços de *Hosting*, Revenda de Hospedagem, Registro de domínio, *Cloud Computing* e Servidores Dedicados, *e-commerce* e *payment*. Assim, nossos resultados operacionais dependem de condições macroeconômicas e sofrem impacto por fatores como:

- (i) Inflação: Apesar de não atribuímos o impacto da inflação diretamente em nossa receita, podemos perceber o seu impacto principalmente em nossas despesas, como salários e contratos de aluguel, que em sua maioria, são reajustados anualmente com índices atrelados ao IPC-A ou IGPM. A inflação (IPC-A) apresentou variação de 4,62% e 5,79% nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2023 e 2022, respectivamente. Para mais informações sobre os impactos da inflação na nossa receita, vide item 2.2(b) e 2.2(c) deste Formulário de Referência.
- (ii) Dólar: A taxa de câmbio afeta os nossos resultados operacionais já que alguns de nossos custos tais como licenças de softwares e compras de equipamentos são atrelados a esta moeda, no entanto, a Companhia utiliza mecanismos para proteção cambial que mitigam tais efeitos. Nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2023 e 2022, o dólar apresentou variação ao ano de -7,21% e -6,50%, respectivamente. Para mais informações sobre os impactos da variação da taxa de câmbio na nossa receita, vide item 2.2(b) deste Formulário de Referência.
- (iii) O custo dos nossos principais insumos: Nossos principais insumos podem ser considerados como investimentos em bens de capital (aquisição de equipamentos, hardware e software de fornecedores) e pessoas (funcionários da empresa), em caso de aumento em seu preço, podem adversamente afetar as nossas vendas, margens e

## 2.2 Resultados operacional e financeiro

lucro líquido, caso não consigamos repassar aumentos nos preços para os nossos clientes ou caso tais aumentos resultem numa redução nas nossas vendas.

(iv) Investimentos em Desenvolvimento de Novos Produtos: Um dos pilares de alavancagem de negócios da Companhia é a inovação em novas soluções e tecnologias. A Companhia tem mantido altos investimentos em desenvolvimento de novos produtos (desenvolvimento interno) que nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2023 e 2022, totalizaram R\$75.249 mil e R\$58.238 mil, respectivamente. Vale ressaltar que, para a empresa, investimentos em desenvolvimento de novos produtos são capitalizados.

Apesar do cenário macroeconômico desafiador nos últimos dois anos, a Companhia apresentou crescimento na sua receita operacional líquida, conforme apresentado no item 2.1 do presente Formulário de Referência.

### **b. Variações relevantes das receitas atribuíveis a introdução de novos produtos e serviços, alterações de volumes e modificações de preços, taxas de câmbio e inflação**

A receita da Companhia é impactada diretamente pelas alterações na taxa de inflação, pois grande parte dos contratos da Companhia com seus clientes são indexados a índices de inflação.

A receita operacional líquida da Companhia pode ser afetada pelas mudanças econômicas, principalmente no que tange à taxa de juros de curto e longo prazo, índice de inflação e política cambial brasileira. Porém, historicamente, essas mudanças têm seu efeito atenuado para Companhia, conforme observado no item de Breve Descrição da Companhia do atual Formulário de Referência, a Companhia possui a menor taxa de cancelamento do mercado de hospedagem de sites, devido à pulverização de sua base de clientes (cerca de 700 mil clientes ativos em todo o ecossistema, conforme apresentado no item Breve Descrição da Companhia do atual Formulário de Referência), composta por pequenas e médias empresas de praticamente todos os setores da economia brasileira.

Diversos serviços utilizados pela Companhia têm seus valores reajustados com base na variação do IGP-M e o do IPCA, entre eles a despesa com pessoal (salários, encargos e benefícios), que estão atrelados à variação do IPCA, além de outros gastos, como viagens, comunicação e aluguel, que por sua vez estão atrelados ao IGPM. Porém, este impacto é atenuado à medida que as receitas recorrentes também são indexadas pela inflação, majoritariamente pelo IGP-M.

2.2 Resultados operacional e financeiro

c. Impacto relevantes da inflação, da variação de preços dos principais insumos e produtos, do câmbio e da taxa de juros no resultado operacional e no resultado financeiro do emissor

O resultado operacional da Companhia pode ser afetado pelas mudanças econômicas, principalmente no que tange à taxa de juros de curto, médio e longo prazo, índice de inflação e política cambial brasileira. Porém, historicamente, essas mudanças têm seu efeito atenuado para Companhia devido à pulverização de sua base instalada de clientes, composta por empresas de praticamente todos os tamanhos e setores da economia brasileira. Diversos serviços utilizados pela Companhia têm seus valores reajustados com base na variação do IGP-M e o do IPC-A, entre eles a despesa com pessoal (salários, encargos e benefícios), além de outros gastos, como viagens, comunicação e aluguel, que também são influenciados por estes índices de inflação. Porém, este impacto é atenuado à medida que as receitas recorrentes também são indexadas pela inflação, majoritariamente pelo IGP-M.

A Companhia tem políticas de investimentos financeiros que determinam que os investimentos se concentrem em ativos de baixo risco e aplicações em instituições financeiras, sem constituir concentração nestas últimas e sempre considerando instituições de primeira linha, e são substancialmente remuneradas com base em percentuais da variação do CDI. A receita financeira com rendimentos de aplicações financeiras, representou 95,5% da receita financeira total da Companhia no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023.

A administração da Companhia entende que a alteração na taxa de câmbio, da inflação, da taxa de juros de longo prazo (TJLP) e da taxa de juros não teria impacto relevante na lucratividade, conforme apresentado na análise de sensibilidade em 31 de dezembro de 2023:

Transação	Risco	Saldo em 31/12/2023	Provável	Cenário A	Cenário B
Aplicações financeiras indexadas ao CDI	Queda do CDI	1.181.406,0	(6.881,7)	(34.408,4)	(68.816,9)
CDI (cenário de queda)		11,65%	11,07%	8,74%	5,83%

## 2.3 Mudanças nas práticas contábeis/Opiniões modificadas e ênfases

### 2.3 Mudanças significativas nas práticas contábeis - Ressalvas e ênfase no parecer do auditor

#### ***a. mudanças significativas nas práticas contábeis que tenham resultado em efeitos significativos sobre as informações previstas nos campos 2.1 e 2.2***

A partir de 1º de janeiro de 2019, a Companhia adotou a CPC 06/IFRS 16, que introduz um modelo único de contabilização de arrendamentos no balanço patrimonial para arrendatários. Como resultado, o Grupo reconheceu ativos de direito de uso, que representam seus direitos subjacentes de locação e passivos por locação financeira, representando a sua obrigação de realizar desembolsos referentes à essa alocação.

O CPC06 (R2) / IFRS16 introduziu um modelo único de contabilização de arrendamentos nas informações contábeis de arrendatários. Como resultado, a Companhia, como arrendatária, reconheceu os ativos de direito de uso que representam seus direitos de utilizar os ativos subjacentes e os passivos de arrendamento que representam sua obrigação de efetuar pagamentos de arrendamento.

A Companhia classificava anteriormente arrendamentos operacionais ou financeiros com base em sua avaliação sobre se o arrendamento transferia ou não substancialmente todos os riscos e benefícios pela utilização do ativo. De acordo com o CPC 06 (R2)/IFRS 16, a Companhia reconhece no balanço patrimonial os ativos de direito de uso e os passivos de arrendamento para os contratos de arrendamentos, que se enquadram na definição descrita na norma.

#### *Política contábil de arrendamento vigente a partir de 2019*

A Companhia reconhece um ativo de direito de uso e um passivo de arrendamento na data de início do arrendamento. O ativo de direito de uso é mensurado inicialmente pelo custo e, subsequentemente, pelo custo menos qualquer depreciação acumulada e perdas ao valor recuperável e ajustado por certas remensurações do passivo de arrendamento. A depreciação é calculada pelo método linear pelo prazo remanescente dos contratos. A Companhia utilizou como componente do custo os valores de pagamentos de arrendamento fixos ou fixos em essência, que seriam os pagamentos mínimos acordados em contratos com pagamentos variáveis de acordo com atingimento de receitas, líquido dos efeitos de PIS e Cofins. Aos montantes de ativo por direito de uso também são adicionados pagamentos antecipados de arrendamentos e provisões para restauração de lojas e são deduzidos incentivos recebidos de arrendadores. Os valores de pagamentos especificamente variáveis são reconhecidos mensalmente como despesas

## 2.3 Mudanças nas práticas contábeis/Opiniões modificadas e ênfases

operacionais.

O passivo de arrendamento é mensurado inicialmente pelo valor presente dos pagamentos de arrendamento que não foram pagos na data de início do contrato, descontados usando a taxa de juros incremental no arrendamento, que é definida como a taxa de juros real equivalente ao que o arrendatário teria ao contratar um empréstimo por prazo semelhante e com garantia semelhante.

A Companhia aplicou julgamento para determinar o prazo de arrendamento de alguns contratos, considerando o disposto na Lei nº 8.245 (Lei do Inquilinato), que concede ao arrendatário o direito de renovações contratuais quando determinadas condições forem atendidas, bem como práticas passadas referente ao sucesso da Companhia na renovação de seus contratos. A avaliação se a Companhia está razoavelmente certa de exercer essas opções tem impacto no prazo do arrendamento, o que afeta significativamente o valor dos passivos de arrendamento e dos ativos de direito de uso reconhecidos.

### Efeitos de transição

A Companhia aplicou o CPC 06 (R2) / IFRS 16 utilizando a abordagem retrospectiva modificada, a qual não exige a reapresentação dos valores correspondentes, não impacta o patrimônio líquido, e possibilita a adoção de expedientes práticos. Portanto, a informação comparativa apresentada para 2018 não foi reapresentada, ou seja, é apresentada conforme anteriormente reportado de acordo com o CPC 06 (R1) / IAS 17 e interpretações relacionadas.

### **b. opiniões modificadas e ênfases presentes no relatório do auditor**

A Administração da Companhia informa que, o relatório dos auditores independentes referente às demonstrações financeiras referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023, não contem ênfase ou ressalva.



## 2.4 Efeitos relevantes nas DFs

### 2.4 Efeitos relevantes nas DFs

#### 2.4 Eventos com efeitos relevantes, ocorridos e esperados, nas demonstrações financeiras

##### **a. Introdução ou alienação de segmento operacional**

Não houve alteração relevante a ser citada.

##### **b. Constituição, aquisição ou alienação de participação societária**

Todas as informações sobre aquisição ou alienação de participação societária envolvendo a Companhia e sociedades de seu grupo econômico já foram disponibilizadas na Seção 6 do atual Formulário de Referência. As operações mencionadas naquele item não produziram efeitos relevantes nas demonstrações financeiras da Companhia e nos seus resultados.

##### **c. Eventos ou operações não usuais**

Não houve, durante o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023, quaisquer eventos ou operações não usuais com relação a Companhia ou suas atividades que tenham causado ou se espera que venham causar efeito relevante nas suas demonstrações financeiras ou seus resultados.

## 2.5 Medições não contábeis

### 2.5 – Medições não contábeis

#### a. **Valor das medições não contábeis;**

Entendemos que as medições não contábeis apresentadas abaixo são as medições mais apropriadas para o melhor entendimento de nossa atividade e de nossa geração de caixa, sendo estas medidas não contábeis, inclusive, uma das formas utilizadas por nossa administração para avaliação de nossa performance.

#### **EBITDA, EBITDA Ajustado, Margem EBITDA e Margem EBITDA Ajustado**

O EBITDA é uma medição não contábil elaborada pela Companhia em consonância com a Resolução da Comissão de Valores Mobiliários ("CVM"), nº 156, de 23 de junho de 2022, e consiste no lucro líquido ajustado pelo resultado financeiro, pelo imposto de renda e contribuição social sobre o lucro e pelos custos e despesas de depreciação e amortização.

O EBITDA Ajustado refere-se ao lucro líquido ajustado pelo resultado financeiro, pelo imposto de renda e contribuição social sobre o lucro, pelos custos e despesas de depreciação e amortização, despesas com plano de opção de compra de ações; despesas relacionados à fusões e aquisições; despesas de bônus consideradas não recorrentes pela Administração da Companhia, receita financeira relativa a derivativos utilizados como instrumento de hedge para proteção da variação cambial sobre passivos operacionais, baixa contábil decorrente da alienação de investimento na controlada Eventual e despesas extraordinárias relacionadas à oferta pública inicial de ações de emissão da Companhia ("IPO") realizada em fevereiro de 2020 e pela oferta subsequente (Follow On) ocorrido em 2021.

A Margem EBITDA e a Margem EBITDA Ajustado consistem no EBITDA e/ou no EBITDA Ajustado dividido pela receita operacional líquida.

O EBITDA, o EBITDA Ajustado, a Margem EBITDA e a Margem EBITDA Ajustado não são medidas contábeis reconhecidas pelas práticas contábeis adotadas no Brasil ("BRGAAP") nem pelas Normas Internacionais de Relatório Financeiro – *International Financial Reporting Standards* (IFRS), emitidas pelo *International Accounting Standards Board* (IASB) não representam o fluxo de caixa para os períodos apresentados e não devem ser considerados como substitutos para o lucro líquido, como indicadores do desempenho operacional, como substitutos do fluxo de caixa, como indicador de nossa liquidez ou como base para a distribuição de dividendos. O EBITDA e o EBITDA Ajustado não possuem significado padronizado e a nossa definição de EBITDA e EBITDA Ajustado pode não ser comparável àquelas utilizadas por outras companhias.

## 2.5 Medições não contábeis

### **EBITDA, EBITDA Ajustado, Margem EBITDA e Margem EBITDA Ajustado**

Seguem abaixo os valores do EBITDA, do EBITDA Ajustado e da Margem EBITDA Ajustado da Companhia para os dois últimos exercícios sociais:

(em milhares de Reais, exceto %)	Em 31 de dezembro de	
	2023	2022
EBITDA	204,6	148,5
EBITDA Ajustado	226,6	169,4
Margem EBITDA	15,8%	13,1%
Margem EBITDA Ajustada	17,5%	14,9%

### **Lucro Líquido Ajustado e Margem Lucro Líquido Ajustado**

O Lucro Líquido Ajustado é calculado a partir do lucro líquido, excluindo: (i) despesas de plano de opção de compra de ações; (ii) despesas de amortização de intangíveis decorrentes das aquisições de empresas; (iii) despesa de imposto de renda e contribuição social diferido; (iv) ajustes relacionados ao CPC 06 (refere-se à soma das despesas financeiras com juros devido à atualização do passivo de arrendamento e da despesa de depreciação do ativo de direito de uso menos os pagamentos do passivo de arrendamento realizados); (v) marcação a mercado de instrumentos financeiros derivativos; e (vi) despesas extraordinárias relacionadas à oferta pública inicial de ações de emissão da Companhia (IPO) realizada em fevereiro de 2020 e posterior oferta subsequente (Follow On) realizada em fevereiro de 2021.

A Margem Lucro Líquido Ajustado consiste no Lucro Líquido Ajustado dividido pela receita operacional líquida.

Seguem abaixo os valores do Lucro Líquido Ajustado da Companhia para os dois últimos exercícios sociais:

(em milhares de Reais, exceto %)	Em 31 de dezembro de	
	2023	2022
Lucro Líquido	(73,7)	28,8
Lucro Líquido Ajustado	143,5	161,3

O Lucro Líquido Ajustado não é uma medida contábil reconhecida pelas práticas contábeis adotadas no Brasil nem pelas Normas Internacionais de Relatório Financeiro - *International Financial Reporting Standards* (IFRS), emitidas pelo *International Accounting Standards Board* (IASB), não representa o fluxo de caixa para os períodos apresentados e não deve ser considerado como substituto para o lucro líquido, como indicador do desempenho operacional, como indicador de liquidez ou

2.5 Medições não contábeis

como base para a distribuição de dividendos. O Lucro Ajustado não possui significado padrão e pode não ser comparável com medida de mesma nomenclatura apresentada por outras companhias.

Dívida Líquida (Caixa Líquido)

A Dívida Líquida (Caixa Líquido) refere-se a soma dos empréstimos e financiamentos, instrumentos financeiros derivativos passivos e passivo de arrendamento menos caixa e equivalentes de caixa, aplicação financeira restrita e instrumentos financeiros derivativos ativos. Seguem abaixo os valores da Dívida Líquida (Caixa Líquido) da Companhia em 31 de dezembro de 2023 e 2022:

(em milhares de Reais, exceto %)	Em 31 de dezembro de	
	2023	2022
Dívida Líquida (Caixa Líquido)	(1.110.794)	(1.370.940)

A Dívida Líquida (Caixa Líquido) não é uma medida de desempenho financeiro, liquidez ou endividamento reconhecida pelas práticas contábeis adotadas no Brasil nem pelas Normas Internacionais de Relatório Financeiro – *International Financial Reporting Standards* (IFRS), emitidas pelo *International Accounting Standard Board* (IASB) e não possuem significado padrão. Outras empresas podem calcular a Dívida Líquida de maneira diferente ao calculado pela Companhia.

b. **Reconciliações entre os valores divulgados e os valores das demonstrações financeiras auditadas:**

EBITDA, EBITDA Ajustado, Margem EBITDA e Margem EBITDA Ajustado

A tabela a seguir apresenta uma reconciliação de nosso EBITDA, EBITDA Ajustado, Margem EBITDA e Margem EBITDA Ajustado ao nosso lucro líquido:

## 2.5 Medições não contábeis

<b>EBITDA e EBITDA Ajustado</b>	<b>Em 31 de dezembro de</b>	
<b>(R\$ milhões, exceto %)</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
<b>Lucro (Prejuízo) Líquido</b>	<b>(73,7)</b>	<b>28,8</b>
(+) Resultado Financeiro Líquido	196,1	(14,6)
(+) Imposto de Renda e Contribuição Social	(35,9)	31,2
(+) Depreciação e Amortização	118,1	102,9
<b>EBITDA (1)</b>	<b>204,6</b>	<b>148,5</b>
(+) Plano de opção de compra de ações e Plano de Ações Restritas	15,7	13,6
(+) Despesas de fusões e aquisições (2)	6,2	6,8
(+) Ajustes Relacionados a Earnout	0,0	0,0
(+) Outros Ajustes (3)	0,0	0,5
<b>EBITDA Ajustado (4)</b>	<b>226,6</b>	<b>169,4</b>
<i>Margem EBITDA Ajustada (%) (5)</i>	<i>17,5%</i>	<i>14,9%</i>
<b>Receita Operacional Líquida</b>	<b>1.292,8</b>	<b>1.135,4</b>

(1) Em 1º de janeiro de 2019, entrou em vigor a nova norma que regula o tratamento contábil das Operações de Arrendamento Mercantil (IFRS16/CPC 06(R2)) emitida pelo IASB e CPC, respectivamente. Para a implementação de tal norma, a Companhia adotou o método retrospectivo modificado.

(2) Despesas de fusões e aquisições estão relacionadas, principalmente, as despesas com advogados e consultores em conexão com os processos de fusões e aquisições.

(3) Despesas que não fazem parte do curso normal dos negócios da Companhia, tais como descontinuidade de produtos.

(4) Margem EBITDA refere-se ao EBITDA dividido pela receita operacional líquida.

(5) Margem EBITDA Ajustado refere-se ao EBITDA Ajustado dividido pela receita operacional líquida.

## 2.5 Medições não contábeis

### Lucro Líquido Ajustado

A tabela a seguir apresenta uma reconciliação de nosso Lucro Líquido para o Lucro Líquido Ajustado:

Lucro Líquido e Lucro Líquido Ajustado (R\$ milhões, exceto %)	Em 31 de dezembro de	
	2023	2022
<b>Lucro Líquido</b>	<b>(73,7)</b>	<b>28,8</b>
(+) Plano de opção de compra de ações e Plano de Ações Restritas	15,7	13,6
(+) Amortização de intangíveis PPA	39,9	38,8
(+) Ajuste de Earnout de Aquisições	273,0	101,1
(+) Imposto de Renda e Contribuição Social Diferido	(112,5)	(22,7)
(+) Ajuste relacionado ao CPC 06	1,1	1,1
(+) Marcação a mercado de derivativos	0,0	0,1
(+) Despesas relacionadas ao IPO e Follow-on	0,0	0,4
<b>Lucro Líquido Ajustado</b>	<b>143,5</b>	<b>161,3</b>
<i>Margem Lucro Líquido Ajustado (%)</i>	<i>11,1%</i>	<i>14,2%</i>
<b>Receita Operacional Líquida</b>	<b>1.292,8</b>	<b>1.135,4</b>

(1) Refere-se à amortização de ativos intangíveis de tecnologia e carteira de clientes decorrentes da alocação de valor justo das combinações de negócios. A partir de 31 de dezembro de 2019, inclui, também, a amortização de marcas advinda das combinações de negócios.

(2) Ajuste a Valor Presente dos Earnouts das empresas adquiridas

(3) Refere-se à soma das despesas financeiras com juros sobre a atualização do passivo de arrendamento e despesas de depreciação do ativo de direito de uso menos os pagamentos do passivo de arrendamento.

### Dívida Líquida (Caixa Líquido)

A seguinte tabela apresenta uma reconciliação da nossa Dívida Líquida nas datas indicadas abaixo:

Dívida Líquida (Caixa Líquido) (R\$ milhões, exceto %)	Em 31 de dezembro de	
	2023	2022
(+) Empréstimos e Financiamentos (circulante)	0,1	0,4
(+) Empréstimos e Financiamentos (não circulante)	0,0	0,0
(+) Passivo de arrendamento (circulante)	13,7	11,5
(+) Passivo de arrendamento (não circulante)	63,7	65,3
(-) Caixa e Equivalente de Caixa	1.188,2	1.448,2
<b>Dívida Líquida</b>	<b>(1.110,8)</b>	<b>(1.370,9)</b>

## 2.5 Medições não contábeis

***d. Motivo pelo qual se entende que tal medição é mais apropriada para a correta compreensão da condição financeira e do resultado das operações da Companhia:***

### **EBITDA, EBITDA Ajustado, Margem EBITDA e Margem EBITDA Ajustado**

O EBITDA, EBITDA Ajustado, a Margem EBITDA e a Margem EBITDA Ajustado são indicadores não contábeis utilizados por nossa Administração para avaliar o resultado de nossas operações, facilitando a comparabilidade da evolução operacional ao longo dos anos, uma vez que correspondem a indicadores financeiros utilizados para avaliar os resultados de uma companhia sem a influência de sua estrutura de capital, de efeitos tributários e outros impactos contábeis sem reflexo direto, no nosso entendimento, no fluxo de caixa.

Acreditamos que o EBITDA, o EBITDA Ajustado, a Margem EBITDA e a Margem EBITDA Ajustado são informações adicionais às nossas demonstrações financeiras, mas não são medições contábeis de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e com o IFRS, e não devem ser utilizados como substitutos do lucro líquido, do fluxo de caixa operacional, como indicadores de desempenho operacional, nem tampouco como indicadores de liquidez e/ou como base de distribuição de dividendos.

Entendemos que o EBITDA, o EBITDA Ajustado, a Margem EBITDA e a Margem EBITDA Ajustado são medições apropriadas para a correta compreensão dos resultados das nossas operações, posto que, no seu cálculo, não são incluídas despesas de depreciação/amortização, de imposto de renda e contribuição social sobre o lucro e resultado financeiro, não sendo, portanto, afetado por flutuações nas taxas de juros, alterações na carga tributária relativa à imposto de renda e contribuição social sobre o lucro, bem como pelos níveis de depreciação e amortização do ativo imobilizado, intangível e direito de uso.

### **Lucro Líquido Ajustado**

Entendemos que o Lucro Líquido Ajustado é uma medição não contábil apropriada para a correta compreensão do resultado das nossas operações, posto que, no seu cálculo, excluimos os seguintes efeitos não caixa do lucro líquido: (i) as despesas com plano de opção de compra de ações; (ii) amortização de intangíveis decorrentes da aquisição de empresas; (iii) imposto de renda e contribuição social diferido; ajuste relacionado ao CPC 06 (refere-se à soma das despesas financeiras com juros devido à atualização do passivo de arrendamento e da despesa de depreciação do ativo de direito de uso menos os pagamentos do passivo de arrendamento realizados); e (v) marcação a mercado de instrumentos financeiros derivativos.

### **Dívida Líquida (Caixa Líquido)**

A Companhia entende que a medição da Dívida Líquida (Caixa Líquido) é útil na avaliação do grau de endividamento em relação à sua posição de caixa e equivalentes de caixa e aplicação financeira restrita.

## 2.6 Eventos subsequentes as DFs

### 2.6 - Eventos subsequentes às últimas demonstrações financeiras de encerramento do exercício que as altere substancialmente

Não ocorreram eventos subsequentes após a Demonstração Financeira Padronizada – DFP da Companhia relativas ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023.

Para o exercício encerrado em 31 de dezembro de 2022, a Companhia esclarece que realizou a reapresentação dos quadros de sua Demonstração Financeira Padronizada – DFP para retificação de erro imaterial.

A reapresentação compreende as demonstrações financeiras individuais e consolidadas após a emissão referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2022 e período findo em 30 de setembro de 2022. Trata-se de uma reapresentação com efeitos imateriais, mas que a Companhia julgou importante por trazer melhor qualidade na leitura e interpretação da performance operacional de 2023, absoluta e comparativa ao ano anterior.

A reapresentação foi feita para poder considerar o diferimento da Tray pelos meses de prestação do serviço, e não no reconhecimento da receita total desses planos no mês da venda. A seguir a Companhia relaciona os impactos evidenciados nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas:

- a. ajuste na receita de planos anuais que foram reconhecidos fora do regime de competência;
- b. impacto em impostos sobre a receita decorrente do ajuste;
- c. impacto na apuração de imposto de renda e contribuição social decorrente dos ajustes em resultado;
- d. constituição de saldo de serviços a prestar dos planos anuais que tiveram suas receitas revertidas e serão movimentadas conforme competência da prestação do serviço;
- e. ajustes de saldo de contas a receber em decorrência dos ajustes nas receitas;
- f. impacto sobre lucros acumulados decorrente dos ajustes de resultado; e
- g. impacto sobre investimentos e equivalência patrimonial em decorrência do ajuste nos lucros acumulados na investida Tray.

A Companhia ressalta que o detalhamento da reapresentação nas demonstrações financeiras pode ser evidenciadas na nota explicativa **2.4 Reapresentação das demonstrações financeiras - retificação de erro imaterial** às Demonstrações Financeiras referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023.



## 2.7 Destinação de resultados

### 2.7 - Política de destinação dos resultados

	31/12/2023
<b>a. Regras sobre retenção de lucros</b>	<p>De acordo com o disposto no nosso Estatuto Social, e em consonância com o artigo 197 da Lei das Sociedades por Ações, do resultado do exercício serão deduzidos, antes de qualquer participação, os prejuízos acumulados, se houver, e a provisão para o imposto sobre a renda e contribuição social sobre o lucro.</p> <p>Os lucros líquidos apurados serão destinados conforme prevê a Lei das Sociedades por Ações.</p>
<b>a.i. Valores das retenções de lucros</b>	(i) No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023, o resultado da Companhia foi um prejuízo no valor de R\$ 73.735 mil, não havendo qualquer retenção de lucros.
<b>a.ii. Percentuais em relação aos lucros totais declarados</b>	(i) No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023, o resultado da Companhia foi um prejuízo no valor de R\$ 73.735 mil, não havendo qualquer retenção de lucros.
<b>b. Regras sobre distribuição de dividendos</b>	<p>Nosso Estatuto Social prevê que a parcela correspondente a, no mínimo, 25% do lucro líquido ajustado com as deduções e acréscimos previstos, será distribuída aos acionistas como dividendo obrigatório.</p>
<b>c. Periodicidade das distribuições de dividendos</b>	<p>Além das distribuições de dividendos anuais em sede de Assembleia Geral Ordinária por ocasião da destinação do resultado, nos termos do parágrafo 2º do Artigo 40 do Estatuto Social da Companhia, por deliberação do Conselho de Administração, a Companhia poderá: (i) levantar balanços anuais, semestrais, trimestrais ou de períodos menores, e declarar dividendos intercalares ou juros sobre capital próprio dos lucros verificados em tais balanços; ou (ii) declarar dividendos intermediários ou juros sobre capital próprio, à conta de lucros acumulados ou de reservas de lucros existentes no último balanço anual.</p>

2.7 Destinação de resultados

	31/12/2023
<b>d. Eventuais restrições à distribuição dedividendos impostas por legislação ou por regulamentação especial aplicável à Companhia, por contratos, decisões judiciais, administrativas ou arbitrais</b>	Salvo pelo disposto na Lei das Sociedades por Ações e pelo Estatuto Social, nós não possuímos restrições às distribuições de dividendos
<b>e. Se a Companhia possui uma política de destinação de resultados formalmente aprovada, informando órgão responsável pela aprovação, data da aprovação e, caso a Companhia divulgue a política, locais na rede mundial de computadores onde o documento pode ser consultado</b>	A Companhia não possui uma política de destinação de resultados formalmente aprovada.

## 2.8 Itens relevantes não evidenciados nas DFs

### 2.8 - Itens relevantes não evidenciados nas demonstrações financeiras

#### **a. os ativos e passivos detidos pela Companhia, direta ou indiretamente, que não aparecem no seu balanço patrimonial (*off-balance sheet items*)**

Os Diretores da Companhia esclarecem que não há ativos e/ou passivos off-balance sheet no exercício de 31 de dezembro de 2023.

#### **i. carteiras de recebíveis baixadas sobre as quais a entidade mantenha riscos e responsabilidades, indicando respectivos passivos**

Os Diretores da Companhia esclarecem que não há carteiras de recebíveis baixadas sobre as quais a Companhia mantenha riscos e responsabilidades não evidenciados nos balanços patrimoniais da Companhia em 31 de dezembro de 2023.

#### **ii. contratos de futura compra e venda de produtos ou serviços**

Os Diretores da Companhia esclarecem que não há contratos de futura compra e venda de produtos ou serviços não evidenciados nos balanços patrimoniais da Companhia no exercício de 31 de dezembro de 2023.

#### **iii. contratos de construção não terminada**

Os Diretores da Companhia esclarecem que não há contratos de construção não terminada não evidenciados nos balanços patrimoniais da Companhia no exercício de 31 de dezembro de 2023.

#### **iv. contratos de recebimentos futuros de financiamentos**

Os Diretores da Companhia esclarecem que não há contratos de recebimentos futuros de financiamentos não evidenciados nos balanços patrimoniais da Companhia no exercício de 31 de dezembro de 2023.

#### **b. outros itens não evidenciados nas demonstrações financeiras**

Os Diretores da Companhia esclarecem que não existem outros itens não evidenciados nas demonstrações financeiras da Companhia relativas ao exercício social encerrado referentes ao exercício de 31 de dezembro de 2023.

## 2.9 Comentários sobre itens não evidenciados

### 2.9 Comentários sobre itens não evidenciados nas demonstrações financeiras

***a. como tais itens alteram ou poderão vir a alterar as receitas, as despesas, o resultado operacional, as despesas financeiras ou outros itens das demonstrações financeiras da Companhia***

Não aplicável, tendo em vista que não há itens não evidenciados nas demonstrações financeiras da Companhia relativas ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023.

***b. natureza e o propósito da operação***

Não aplicável, tendo em vista que não há itens não evidenciados nas demonstrações financeiras da Companhia relativas ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023.

***c. natureza e o montante das obrigações assumidas e dos direitos gerados em favor da Companhia em decorrência da operação***

Não aplicável, tendo em vista que não há itens não evidenciados nas demonstrações financeiras da Companhia relativas ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023.

## 2.10 Planos de negócios

### 2.10 Plano de Negócios

***Os diretores devem indicar e comentar os principais elementos do plano de negócios do emissor.***

#### ***a. investimentos***

##### ***i. descrição quantitativa e qualitativa dos investimentos em andamento e dos investimentos previstos***

Os investimentos da Companhia são focados em melhorar e aumentar a oferta de produtos digitais ao público-alvo da Companhia, possuindo três grandes linhas: (i) aquisição de novas empresas; (ii) desenvolvimento de novos produtos ou ativos; e (iii) investimento em infraestrutura.

No exercício social encerrado em 31 de dezembro 2023, os investimentos na aquisição de ativo imobilizado totalizaram R\$25,7 milhões; os gastos com ativo intangível totalizaram R\$75,2 milhões, e o caixa líquido utilizado nas atividades de investimentos foi de R\$473,1 milhões.

Na estimativa da Companhia, o mercado de Be Online/Saas e Commerce compreende mais de 1.000 empresas em nosso país. Desse montante, a Companhia já identificou diversas aquisições potenciais em fase de avaliação e negociação. Contudo, a Companhia não pode prever o momento em que essas potenciais aquisições serão efetivadas, nem o valor destinado para cada uma das aquisições.

##### ***ii. fontes de financiamento dos investimentos***

Historicamente, os investimentos realizados pela Companhia são financiados pela geração de caixa operacional e, sempre que necessário, por realização de empréstimos e financiamentos junto à terceiros. Existe um plano de aceleração desses investimentos, que será financiado por meio dos recursos líquidos obtidos no âmbito da oferta pública primária de ações da Companhia (IPO), realizada em fevereiro de 2020, e na oferta subsequente (Follow On), realizada em fevereiro de 2021, bem como por outras potenciais ofertas de ações da Companhia subsequentes.

##### ***iii. desinvestimentos relevantes em andamento e desinvestimentos previstos***

Na data deste Formulário de Referência, a Companhia não possui desinvestimentos em andamento ou previsto.

2.10 Planos de negócios

**b. desde que já divulgada, indicar a aquisição de plantas, equipamentos, patentes ou outros ativos que devam influenciar materialmente a capacidade produtiva da Companhia**

Não há aquisição de plantas, equipamentos, patentes ou outros ativos que devam influenciar materialmente na capacidade produtiva da Companhia.

**c. novos produtos e serviços**

**i. descrição das pesquisas em andamento já divulgada**

Não aplicável.

**ii. montantes totais gastos em pesquisas para desenvolvimento de novos produtos ou serviços**

Os investimentos em Desenvolvimento de Novos Produtos no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2023 foram de R\$75,2 milhões. Vale ressaltar que os investimentos em Desenvolvimento de Novos Produtos são capitalizados no ativo intangível.

**iii. projetos em desenvolvimento já divulgados**

Não aplicável.

**iv. montantes totais gastos no desenvolvimento de novos produtos ou serviços**

Conforme tabela abaixo, que são gerados a partir dos dados mencionados no item ii. acima, a Companhia gastou no desenvolvimento interno de novos produtos os montantes abaixo listados:

(em milhares de R\$)	Exercício findo em 31 de dezembro de	
	2023	2022
Adições de Intangível - Desenvolvimento Interno	66.310	49.454

## 2.10 Planos de negócios

### ***d. oportunidades inseridas no plano de negócios do emissor relacionadas a questões ASG***

A Companhia tem a missão de ajudar as empresas a nascerem e prosperarem por meio da tecnologia. Com foco na digitalização, principalmente, de pequenas e médias empresas, atuamos para dar as melhores ferramentas para que o nosso cliente consiga competir, com os mesmos recursos, com concorrentes muito maiores.

Para contribuir com o crescimento dos nossos clientes, produzimos materiais relacionados a varejo eletrônico e disponibilizamos gratuitamente por meio do website Escola de E-commerce, que recebe mais de 500 mil visitas por mês. Nesse website, de forma totalmente gratuita, os empreendedores brasileiros têm acesso a conteúdos de qualidade, que contribuem para uma jornada digital mais simples e fluída.

**2.11 Outros fatores que influenciaram de maneira relevantes o desempenho operacional****2.11 Outros fatores que influenciaram de maneira relevantes o desempenho operacional**

Nossos Diretores entendem que não existem outros fatores que influenciaram de maneira relevante nosso desempenho operacional e que não tenham sido identificados ou comentados nos demais itens desta Seção 2.



## 5.1 Descrição do gerenciamento de riscos e riscos de mercado

### 5.1 - Descrição do gerenciamento de riscos e riscos de mercado

#### ***a. política formalizada de gerenciamento de riscos***

Em reunião realizada em 04 de dezembro de 2019, os membros do nosso Conselho de Administração deliberaram pela aprovação da nossa política de gerenciamento de riscos ("Política de Gerenciamento de Riscos"), com o objetivo de controlar ou mitigar os riscos aos quais estamos expostos. A Política de Gerenciamento de Riscos é aplicável a nós e às nossas controladas.

O inteiro teor de nossa Política de Gerenciamento de Riscos pode ser acessado no nosso site de relações com investidores ([ri.locaweb.com.br](http://ri.locaweb.com.br)) e no site da CVM ([www.cvm.gov.br](http://www.cvm.gov.br)).

#### ***b. objetos e estratégias da política de gerenciamento de riscos***

Nossa Política de Gerenciamento de Riscos tem por objetivo estabelecer os princípios, diretrizes e responsabilidades gerais a serem observados no processo de identificação, avaliação, direcionamento, monitoramento e comunicação dos riscos aos quais nós estamos ou podemos ficar expostos na busca do cumprimento de nossos objetivos e estratégias ("Gerenciamento de Riscos"), visando reduzir a probabilidade de incidência de tais riscos e seus impactos de perdas, com a consequente criação de valor e preservação da longevidade dos nossos negócios.

#### ***i. riscos para os quais se busca proteção***

Buscamos proteção para os riscos que podem causar impactos negativos para nós (Companhia e Controladas), sendo os principais riscos classificados da seguinte forma:

**Riscos operacionais e tecnológicos:** são riscos decorrentes de falhas, erros, deficiências e/ou inadequações de processos internos, de gestão de pessoas e de ambiente tecnológico, incluindo ataques cibernéticos, vazamento de dados/informações pessoais, roubo/vazamento de informações estratégicas (envio de arquivos confidenciais por via digital ou telefônica), acesso inadequado a ativos e recursos de TI, acesso remoto inseguro e interrupção dos sistemas, ou, ainda, riscos oriundos de eventos externos e que podem afetar a operação de nossos negócios. Inclui risco jurídico associado à inadequação ou deficiência em contratos firmados por nós, ao descumprimento de dispositivos legais e ao pagamento de indenizações por danos a terceiros decorrentes das atividadesque desenvolvemos.

## 5.1 Descrição do gerenciamento de riscos e riscos de mercado

**Riscos financeiros:** são riscos decorrentes de efeitos não esperados no cenário econômico, que afetam as receitas das contratações de nossos produtos e serviços, tais como: mudança de câmbio, taxas de juros e inflação. Os riscos financeiros também englobam os riscos de liquidez e de crédito causados por falhas de cliente ou contraparte de um instrumento financeiro em cumprir com suas obrigações contratuais, que podem ocorrer principalmente no caso de recebíveis originados por clientes e por aplicações financeiras.

**Riscos de compliance:** são riscos causados pela falha no cumprimento de leis, regras, regulamentos e de nossos códigos e políticas internas, e também dos códigos, políticas e regras de clientes ou de fornecedores com os quais nos relacionamos, ou pela existência de processos em aberto ou processos futuros que podem resultar em perda financeira.

**Riscos estratégicos:** são os riscos que podem impedir ou afetar o atingimento ou implementação de nossas decisões estratégicas e dos resultados pretendidos para os nossos negócios.

**Riscos regulatórios:** são os riscos resultantes de modificações nas regulamentações e ações de órgãos reguladores, seja em âmbito internacional ou nacional, que podem resultar na crescente pressão competitiva e afetar significativamente a administração eficiente dos nossos negócios.

**Riscos corporativos:** são os principais riscos de cunho estratégico, operacional, financeiro, regulatório, de mercado, de mão de obra, políticos, socioambientais, que podem impactar as atividades ou o atendimento de nossos objetivos.

**Riscos de imagem:** são riscos resultantes da ocorrência de evento, geralmente ocasionado por outros riscos listados acima e neste Formulário de Referência, nas seções 4.1 e 4.3, que podem causar danos à nossa reputação, imagem, credibilidade e/ou marcas, inclusive em razão de publicidade negativa, independentemente de sua veracidade.

### ***ii. instrumentos utilizados para a proteção***

Identificamos e tratamos os riscos aos quais estamos expostos com o intuito de mitigá-los e mantê-los em um nível aceitável, típico de atividade empresarial e intrínseco aos seus negócios.

O principal instrumento utilizado no processo de Gerenciamento de Riscos é a "Matriz de Risco", ferramenta por meio da qual se busca indicar graficamente, os riscos: (i) de baixa probabilidade e baixo impacto; (ii) de baixa probabilidade e alto impacto; (iii) de alta probabilidade e baixo impacto; e, por fim (iv) de alta probabilidade e alto

## 5.1 Descrição do gerenciamento de riscos e riscos de mercado

impacto, auxiliando nos processos decisórios e na definição do nosso apetite a risco. Com base no monitoramento da Matriz de Risco, buscamos implementar nossos procedimentos internos de gerenciamento de riscos, com o intuito de minimizar os seus efeitos e assegurar o cumprimento de nossos fundamentos corporativos, princípios e valores empresariais.

Além da Matriz de Risco, são utilizados mecanismos de comunicação, treinamento, monitoramento, auditoria, testes de conformidade, canal de denúncias, dentre outros, com o intuito de nos proteger e proteger nossos colaboradores de riscos identificados durante o processo de Gerenciamento de Riscos. Detalhes sobre procedimentos e mecanismos aplicáveis à identificação e tratamento de riscos estão previstos na seção 5.1 deste Formulário de Referência.

Também possuímos códigos e políticas internas que recomendam e estabelecem procedimentos e condutas que devem ser observados por nossos administradores, colaboradores, consultores e terceiros com os quais mantemos relacionamento comercial com o intuito de minimizar nossa exposição aos riscos previstos no item "i" acima.

### ***iii. a estrutura organizacional de gerenciamento de riscos***

Durante o processo de Gerenciamento de Riscos, o Conselho de Administração e os comitês não estatutários (Comitê de Recursos Humanos, Comitê de ESG, Comitê de Auditoria, Comitê de Ética e Comitê de Segurança da Informação), possuem atribuições distintas e devem atuar de maneira integrada, conforme competências abaixo estabelecidas. Outros comitês de assessoramento estatutários, ou não, poderão ser criados com o objetivo de contribuir para o monitoramento e eficiência dos mecanismos e procedimentos de Gerenciamento de Riscos.

#### **▪ O nosso Conselho de Administração, dentre outras atribuições:**

- (i) aprova Política de gerenciamento Riscos e suas revisões futuras;
- (ii) estabelece as diretrizes gerais das estratégias de gerenciamento de riscos;
- (iii) avalia e aprova a Matriz de Riscos;
- (iv) acompanha e direciona o desenvolvimento de uma sólida estrutura de gerenciamento de riscos, dando apoio em caso de necessidade aos respectivos comitês que integram as atividades de Gerenciamento de Riscos;
- (v) supervisiona as atividades do processo de gerenciamento de riscos executadas por nós;
- (vi) avalia a adequação da estrutura (recursos humanos, financeiros e sistemas) destinada ao processo de gerenciamento de riscos;
- (vii) define o nosso apetite a riscos;

## 5.1 Descrição do gerenciamento de riscos e riscos de mercado

(viii) acompanha a evolução do gerenciamento de riscos por meio do nosso enquadramento aos limites estabelecidos; e

(ix) monitora os Comitês de Auditoria, de Segurança da Informação e de Ética, bem como quaisquer outros comitês de assessoramento estatutários ou não, acaso existentes, e define as decisões a serem tomadas nos casos de conflitos e impasses, casos tais comitês não cheguem a uma decisão final sobre determinado tema.

### ▪ **O nosso Comitê de Auditoria, dentre outras atribuições:**

(i) avalia e monitora nossa exposição aos riscos que possam afetar a continuidade de nossos negócios; supervisiona as atividades das nossas Áreas Financeira, Controladoria e Contábil, avaliando as informações trimestrais, demonstrações intermediárias e demonstrações financeiras;

(ii) opina na contratação e destituição dos serviços de auditoria independente;

(iii) avalia a efetividade do nosso modelo de gerenciamento de riscos e sugere soluções de aprimoramento de seus processos ao Conselho de Administração, quando necessário, apontando as causas e responsabilidades;

(iv) recomenda ao Conselho de Administração a revisão ou a implementação de alterações, priorizações e inclusões na Matriz de Riscos, na distribuição de competências, nas categorias de riscos, e nos nossos processos internos de gerenciamento de riscos;

(v) assessora o Conselho de Administração na avaliação de políticas, limites e planos de ação relacionados ao gerenciamento de riscos;

(vi) avalia e monitora o cumprimento e a efetividade da Política de Gerenciamento de Riscos e recomenda correções ou aprimoramentos necessários ao Conselho de Administração; e

(vii) recebe e trata informações acerca do descumprimento de dispositivos legais e normativos aplicáveis a nós, além de regulamentos e códigos internos.

O Comitê de Auditoria é vinculado ao Conselho de Administração da Companhia, sendo que possui autonomia operacional e orçamento próprio aprovado pelo Conselho de Administração, destinado acobrar despesas com seu funcionamento.

Em atendimento ao Regulamento do Novo Mercado, o Comitê de Auditoria possui regimento interno próprio, aprovado pelo Conselho de Administração, que prevê o detalhamento de suas funções e procedimentos operacionais.

### ▪ **O nosso Comitê de Ética, dentre outras atribuições:**

(i) desenvolve e gere políticas e normas internas de conduta e integridade, a fim de padronizar procedimentos e orientações existentes nas diferentes áreas e atender às legislações vigentes, bem como assegurar a conformidade com leis, regulamentos

## 5.1 Descrição do gerenciamento de riscos e riscos de mercado

internos, políticas e procedimentos, conforme aplicável;

(ii) desenvolve e implementa estrutura de controles internos que permita compreender os principais riscos decorrentes de fatores internos e externos relacionados a questões éticas e de integridade, com vista a assegurar que sejam identificados, avaliados, monitorados, controlados e testados de forma tempestiva e eficiente;

(iii) monitora e responde às demandas provenientes do nosso canal de denúncia e endereça eventuais questões ao Comitê de Auditoria ou, em casos de extrema relevância, ao Conselho de Administração; e

(iv) observa, avalia e recomenda a segregação de funções, de modo a eliminar atribuições de responsabilidades conflitantes, assim como reduzir e monitorar, com a devida independência, potenciais conflitos de interesse existentes nas ou entre as nossas áreas de negócios.

### ▪ O Comitê de Segurança da Informação, dentre outras atribuições:

(i) discute e propõe projetos, iniciativas e demandas relacionadas ao Gerenciamento de Riscos no tocante às questões envolvendo riscos tecnológicos e de segurança da informação;

(ii) assegura a conformidade com leis, regulamentos internos, políticas e procedimentos aplicáveis a matérias relacionadas à segurança da informação;

(iii) desenvolve e gere políticas e normas internas a fim de padronizar procedimentos e orientações existentes nas diferentes áreas, visando evitar riscos tecnológicos e resguardar a segurança da informação;

(iv) promove a estrutura de controles internos que permitem compreender os principais riscos decorrentes de fatores internos e externos, com vista a assegurar que sejam identificados, avaliados, monitorados, controlados e testados de forma eficiente;

(v) monitora os controles associados aos principais riscos no tocante a questões envolvendo riscos tecnológicos e de segurança da informação;

(vi) mantém sistemas e rotinas de controles internos alinhados com as melhores práticas de mercado, bem como revisões periódicas e atualizações, para que eventuais deficiências sejam prontas e integralmente corrigidas; e

(vii) implementa ações contínuas para garantir a conformidade e a operacionalização efetiva dos processos relacionados às áreas de tecnologia e de segurança da informação.

Nossa estrutura organizacional de processos de gerenciamento de riscos e de controles internos utiliza como parâmetro as diretrizes estabelecidas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa - IBGC e pelo Comitê de Organizações Patrocinadoras da Comissão *Treadway* (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*)-COSO, especialmente no que diz respeito ao fluxo de

## 5.1 Descrição do gerenciamento de riscos e riscos de mercado

identificação, avaliação, implementação e monitoramento dos riscos aos quais estamos expostos, conforme processo abaixo:

- **Ambiente Interno:** o ambiente interno inclui a estrutura organizacional, os recursos humanos e físicos, a cultura e os nossos valores, sendo considerado a base para todos os demais componentes da estrutura de controles, estabelecendo a forma, o gerenciamento, o monitoramento e a disciplina dos administradores e demais colaboradores alocados fisicamente em nossas dependências, em relação à estrutura de controles internos.
- **Fixação de Objetivos:** os objetivos devem ser estabelecidos antes da identificação das situações em potencial que poderão afetar sua realização. O Gerenciamento de Riscos envolve a adoção, pela nossa Administração, de processos que visam estabelecer o alinhamento entre os objetivos fixados e a nossa missão, levando-se em consideração sua disposição para um determinado apetite a risco.
- **Identificação de Eventos:** após a fixação dos objetivos, devem ser identificados os eventos que podem prejudicar a realização destes objetivos. Durante o processo de identificação de eventos, estes poderão ser classificados como riscos, oportunidades, ou ambos. A identificação das ocorrências que podem impactar adversamente nossos objetivos pode ser realizada de diversas formas, dentre as quais se destacam: (i) realização de auditorias internas periódicas; (ii) comunicações realizadas por colaboradores; (iii) alertas emitidos pelos sistemas de monitoramento; (iv) contatos de clientes relatando algum problema em seus produtos ou serviços; e/ou (v) denúncias realizadas pelo canal externo próprio para esse fim.
- **Avaliação de Riscos:** os riscos identificados são analisados com a finalidade de determinar a forma como serão administrados e, então, devem ser associados aos objetivos que podem influenciar. Avaliam-se os riscos considerando seus efeitos inerentes e residuais, bem como sua probabilidade de ocorrência e os impactos que podem causar a nós, nossos *stakeholders* e terceiros. Os riscos são identificados e avaliados de acordo com a probabilidade de ocorrência e seu impacto sobre nossos negócios, inclusive, sobre a nossa imagem e reputação. Cada decisão leva em consideração os benefícios, os aspectos negativos e os riscos atrelados, mensurando a relação entre impacto e mitigação, para desenvolver planos de contingência e de continuidade adequados aos nossos negócios. Desta forma, os riscos identificados são classificados utilizando-se a Matriz de Riscos (mencionada no item "ii" acima), de acordo com o grau de relevância envolvido.

## 5.1 Descrição do gerenciamento de riscos e riscos de mercado

- **Resposta a Risco**: após a identificação e avaliação dos riscos, devem ser avaliadas as possíveis respostas aos referidos riscos: evitar, aceitar, reduzir ou compartilhar. O tratamento conferido a cada um dos riscos identificados deve levar em consideração um conjunto de ações destinadas a alinhar os riscos às respectivas tolerâncias e disposição para tais riscos.
- **Atividades de Controle**: são os procedimentos estabelecidos e implementados para assegurar que as respostas aos riscos identificados sejam executadas de forma tempestiva e eficiente.
- **Informações e Comunicações**: a comunicação eficaz é aquela que flui na organização em todas as direções, no tocante ao Gerenciamento de Riscos, de modo que nossos colaboradores recebam informações claras e precisas quanto às suas funções e responsabilidades.
- **Monitoramento**: o monitoramento é realizado por meio de atividades gerenciais contínuas, avaliações independentes ou uma combinação desses dois procedimentos.

### ***c. a adequação da estrutura operacional e de controles internos para verificação da efetividade da política adotada***

Com base nas informações descritas neste item 5.1, entendemos que nossa estrutura operacional e de controles internos para verificação da efetividade de nossa Política de Gerenciamento de Riscos é adequada.

Conforme mencionado, a nossa estrutura organizacional de processos de Gerenciamento de Riscos e de controles internos é baseada em parâmetro as diretrizes estabelecidas pelo IBGC e pelo COSO, especialmente no que diz respeito ao fluxo de identificação, avaliação, implementação e monitoramento dos riscos aos quais estamos expostos.

A adequação da estrutura operacional e de controles internos é objeto de monitoramento e reavaliação com o objetivo de se verificar: (i) se a Política de Gerenciamento de Riscos, assim como nossos demais códigos e políticas, estão sendo efetivamente adotados; e (ii) eventuais necessidades de revisões ou melhorias.

Nosso Comitê de Auditoria, cuja criação foi aprovada por deliberação do nosso Conselho de Administração em 04 de dezembro de 2019 ("Comitê de Auditoria"), deve: (i) supervisionar, de maneira contínua e sistemática, os procedimentos de identificação de riscos, bem como nossos sistemas de controles internos; (ii) monitorar a qualidade e integridade dos relatórios financeiros; (iii) garantir o cumprimento das normas legais, estatutárias e regulatória; e (iv) fiscalizar a atividade

## 5.1 Descrição do gerenciamento de riscos e riscos de mercado

dos auditores independentes. Na execução de suas atribuições e responsabilidades, o Comitê de Auditoria deverá manter relacionamento efetivo com nossa Administração, com os auditores e internos e, caso instalado, com o Conselho Fiscal.

O nosso Conselho de Administração acredita que o nosso Comitê de Auditoria possui estrutura e orçamento considerados suficientes para cumprimento de seus deveres e atribuições, conforme avaliação realizada pelo menos anualmente pelo órgão, nos termos do Regulamento do Novo Mercado.



## 5.2 Descrição dos controles internos

### 5.2 Descrição dos controles internos

#### ***a. principais práticas de controles internos e o grau de eficiência de tais controles, indicando eventuais imperfeições e as providências adotadas para corrigi-las***

Estamos alinhados às melhores práticas de controles internos, bem como atestamos o correto funcionamento do ambiente de nossos controles, os quais estão de acordo com a complexidade dos nossos negócios e visam garantir as boas práticas de governança, mercado e atendimento às legislações e regulamentos aplicável, sempre zelando pela qualidade e integridade dos relatórios financeiros, pela adequação e eficácia dos nossos controles internos.

O registro das nossas operações é efetuado por meio de um sistema integrado de gestão empresarial e planejamento de recurso corporativo transacional, que nos possibilita integrar todos os nossos dados e processos em um único sistema. Ademais, o monitoramento dos saldos financeiros é realizado diariamente pela área de Finanças, que é responsável por controlar todas as nossas movimentações financeiras e reportá-las à alta administração. A área de Controladoria e Finanças também avalia a razoabilidade dos saldos de todas as movimentações financeiras e, em hipótese de discrepâncias relevantes, justificativas e ajustes são solicitados às respectivas áreas.

Ademais, a área de Controladoria também realiza a análise das variações das contas patrimoniais e de resultado. Todas as variações significativas das contas patrimoniais e de resultado são analisadas para checagem da coerência das justificativas e, caso haja quaisquer falhas identificadas, essas são corrigidas por meio da aplicação de planos de ação com o objetivo de garantir sua correta execução no encerramento do exercício e evitar recorrências.

#### ***b. estruturas organizacionais envolvidas***

A estrutura de controles internos da Companhia é assim segmentada:

##### **▪ O nosso Conselho de Administração, dentre outras atribuições:**

- (i) aprova Política de gerenciamento Riscos e suas revisões futuras;
- (ii) estabelece as diretrizes gerais das estratégias de gerenciamento de riscos;
- (iii) avalia e aprova a Matriz de Riscos;
- (iv) acompanha e direciona o desenvolvimento de uma sólida estrutura de gerenciamento de riscos, dando apoio em caso de necessidade aos respectivos comitês que integram as atividades de Gerenciamento de Riscos;
- (v) supervisiona as atividades do processo de gerenciamento de riscos executados por nós;

## 5.2 Descrição dos controles internos

- (vi) avalia a adequação da estrutura (recursos humanos, financeiros e sistemas) destinada ao processo de gerenciamento de riscos;
- (vii) aprova as atribuições e orçamentos da Área de Auditoria Interna, quando aplicável;
- (viii) define o nosso apetite a riscos;
- (ix) acompanha a evolução do gerenciamento de riscos por meio do nosso enquadramento aos limites estabelecidos; e
- (x) monitora os Comitês de Auditoria, de Segurança da Informação e de Ética, bem como quaisquer outros comitês de assessoramento estatutários ou não, acaso existentes, e define as decisões a serem tomadas nos casos de conflitos e impasses, casos tais comitês não cheguem a uma decisão final sobre determinado tema.

- **O nosso Comitê de Auditoria, dentre outras atribuições:**

- (i) avalia e monitora nossa exposição aos riscos que possam afetar a continuidade de nossos negócios; supervisiona as atividades da Área de Auditoria Interna ou da Auditoria Externa contratada, conforme aplicável, assim como das nossas Áreas Financeira, Controladoria e Contábil, avaliando as informações trimestrais, demonstrações intermediárias e demonstrações financeiras;
- (ii) opina na contratação e destituição dos serviços de auditoria independente;
- (iii) avalia a efetividade do nosso modelo de gerenciamento de riscos e sugere soluções de aprimoramento de seus processos ao Conselho de Administração, quando necessário, apontando as causas e responsabilidades;
- (iv) recomenda ao Conselho de Administração a revisão ou a implementação de alterações, priorizações e inclusões na Matriz de Riscos, na distribuição de competências, nas categorias de riscos, e nos nossos processos internos de gerenciamento de riscos;
- (v) assessora o Conselho de Administração na avaliação de políticas, limites e planos de ação relacionados ao gerenciamento de riscos;
- (vi) avalia e monitora o cumprimento e a efetividade da Política de Gerenciamento de Riscos e recomenda correções ou aprimoramentos necessários ao Conselho de Administração, assim como avalia a adequação da estrutura e orçamento da Área de Auditoria Interna, quando aplicável; e
- (vii) recebe e trata informações acerca do descumprimento de dispositivos legais e normativos aplicáveis a nós, além de regulamentos e códigos internos.

O Comitê de Auditoria é vinculado ao Conselho de Administração da Companhia, sendo que possui autonomia operacional e orçamento próprio aprovado pelo Conselho de Administração, destinado a cobrir despesas com seu funcionamento.

Em atendimento ao Regulamento do Novo Mercado, o Comitê de Auditoria possui regimento interno próprio, aprovado pelo Conselho de Administração, que prevê o

## 5.2 Descrição dos controles internos

detalhadamente de suas funções e procedimentos operacionais.

- **O nosso Comitê de Ética, dentre outras atribuições:**

- (i) desenvolve e gere políticas e normas internas de conduta e integridade, a fim de padronizar procedimentos e orientações existentes nas diferentes áreas e atender às legislações vigentes, bem como assegurar a conformidade com leis, regulamentos internos, políticas e procedimentos, conforme aplicável;
- (ii) desenvolve e implementa estrutura de controles internos que permita compreender os principais riscos decorrentes de fatores internos e externos relacionados a questões éticas e de integridade, com vista a assegurar que sejam identificados, avaliados, monitorados, controlados e testados de forma tempestiva e eficiente;
- (iii) monitora e responde às demandas provenientes do nosso canal de denúncia e endereça eventuais questões ao Comitê de Auditoria ou, em casos de extrema relevância, ao Conselho de Administração; e
- (iv) observa, avalia e recomenda a segregação de funções, de modo a eliminar atribuições de responsabilidades conflitantes, assim como reduzir e monitorar, com a devida independência, potenciais conflitos de interesse existentes nas ou entre as nossas áreas de negócios.

- **O Comitê de Segurança da Informação, dentre outras atribuições:**

- (i) discute e propõe projetos, iniciativas e demandas relacionadas ao Gerenciamento de Riscos no tocante às questões envolvendo riscos tecnológicos e de segurança da informação;
- (ii) assegura a conformidade com leis, regulamentos internos, políticas e procedimentos aplicáveis a matérias relacionadas à segurança da informação;
- (iii) desenvolve e gere políticas e normas internas a fim de padronizar procedimentos e orientações existentes nas diferentes áreas, visando evitar riscos tecnológicos e resguardar a segurança à informação;
- (iv) promove a estrutura de controles internos que permitem compreender os principais riscos decorrentes de fatores internos e externos, com vista a assegurar que sejam identificados, avaliados, monitorados, controlados e testados de forma eficiente;
- (v) monitora os controles associados aos principais riscos no tocante a questões envolvendo riscos tecnológicos e de segurança da informação;
- (vi) mantém sistemas e rotinas de controles internos alinhados com as melhores práticas de mercado, bem como revisões periódicas e atualizações, para que eventuais deficiências sejam pronta e integralmente corrigidas; e

## 5.2 Descrição dos controles internos

(vii) implementa ações contínuas para garantir a conformidade e a operacionalização efetiva dos processos relacionados às áreas de tecnologia e de segurança da informação.

Além do Conselho de Administração e de seus comitês de assessoramento, as áreas jurídica, financeira e de controladoria da Companhia, com o apoio das áreas de negócio, exercem funções de *compliance*, controles internos e riscos corporativos. As funções desempenhadas por tais áreas seguem as diretrizes definidas em nossa política de Gerenciamento de Riscos, nosso Código de Ética e Conduta e nas demais políticas da Companhia, de modo a zelar pelo cumprimento de tais políticas e código tanto por nossos administradores, funcionários e demais colaboradores, quanto por terceiros que mantêm contratos com a Companhia. Violações às políticas e códigos da Companhia que sejam constatadas pelas áreas jurídica, financeira e de controladoria da Companhia no âmbito do exercício de funções de *compliance*, controles internos e riscos corporativos, devem ser imediatamente comunicadas ao Conselho de Administração, diretamente ou por meio do Comitê de Auditoria.

### ***c. forma de supervisão da eficiência dos controles internos pela administração da Companhia, indicando o cargo das pessoas responsáveis pelo referido acompanhamento***

O processo de controle interno relativo à elaboração das nossas demonstrações financeiras e práticas contábeis adotadas por nós está descrito no item 5.3.a deste formulário de referência.

Em cumprimento ao disposto no Art. 23, Parágrafo Único, do Regulamento do Novo Mercado da B3, em alternativa à constituição de área própria de Auditoria Interna, o Conselho de Administração da Companhia, em reunião realizada em 13 de janeiro de 2020, autorizou a contratação, pela Diretoria, de auditor independente registrado na CVM, Magalhães Andrade Auditores Independentes, para realizar auditoria de nossos controles internos, sendo também responsável pela avaliação, independente e objetiva, da qualidade e eficácia dos processos de gerenciamento de nossos riscos e do ambiente de nossos controles internos.

A Auditoria Interna juntamente com as áreas responsáveis e a Diretoria Financeira tem como responsabilidade gerar relatório que apresenta as recomendações de melhoria dos principais pontos de controle levantados, o plano de ação para melhoria dos pontos de controle, o(s) responsável (eis) pela implementação do plano e o prazo para sua implementação. Como são muitos trabalhos em diversas áreas da Empresa são vários os responsáveis pelo cumprimento do plano de ação. Em qualquer caso, a Diretoria da área auditada toma conhecimento dos pontos de controle levantados no relatório de Auditoria Interna e acompanha a sua execução de forma a garantir a sua efetividade com o apoio da Diretoria Financeira.

## 5.2 Descrição dos controles internos

A Auditoria Interna apresenta ao Conselho de Administração e ao Comitê de Auditoria periodicamente um resumo dos relatórios mais relevantes com a informação dos riscos, do ambiente geral de controle e a possibilidade de perdas. Além do relatório da Auditoria Interna, os auditores independentes emitem um relatório com sua opinião sobre a adequação das demonstrações financeiras anuais preparadas pela Diretoria Financeira e outro relatório contendo as recomendações de melhorias acerca do ambiente de controles internos da companhia destinado a aprimorar os procedimentos contábeis e o sistema de controle interno.

***d. deficiências e recomendações sobre os controles internos presentes no relatório circunstanciado, preparado e encaminhado à Companhia pelo auditor independente, nos termos da regulamentação emitida pela CVM que trata do registro e do exercício da atividade de auditoria independente***

No processo de avaliação de riscos, segundo as normas de auditoria, o auditor independente considera os controles internos relevantes para a elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras, com o objetivo de planejar os procedimentos de auditoria que sejam apropriados nas circunstâncias, mas não para fins de expressar uma opinião específica sobre a eficácia dos controles internos da Companhia.

O relatório de recomendações dos auditores independentes sobre os controles internos relativo ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2023 não contém identificação de deficiências significativas nos controles internos da Companhia.

***e. comentários dos diretores sobre as deficiências apontadas no relatório circunstanciado preparado pelo auditor independente e sobre as medidas corretivas adotadas***

Os diretores informam que não houveram deficiências significativas nos controles internos da Companhia apontadas pelos auditores independentes, reduzindo o risco de impactos relevantes nas demonstrações financeiras.

## 5.3 Programa de integridade

### 5.3 Programa de Integridade

***a. regras, políticas, procedimentos ou práticas adotadas pela Companhia, voltadas para a prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados contra a administração pública, identificando, em caso positivo***

Em 22 de junho de 2023, nosso Conselho de Administração deliberou pela aprovação da atualização do nosso Código de Ética e Conduta ("Código de Ética"), que estabelece, dentre outros, exemplos de atos que devem ser praticados no tocante à prevenção de fraudes e práticas ilícitas contra a administração pública, cujas relações deverão ser sempre pautadas pela honestidade, boas práticas de mercado e pelo estrito cumprimento de todas as legislações e normas vigentes. Além do Código de Ética, questões de fraudes e atos ilícitos praticados contra a administração pública também são tratadas pela Política de Gerenciamento de Riscos e por nossas demais políticas, conforme descrito no item "i" a seguir. Práticas fraudulentas e ilícitas, apesar de não aceitáveis, em caso de ocorrência deverão ser imediatamente delatadas através do nosso canal de denúncias.

O inteiro teor do nosso Código de Ética pode ser acessado no nosso site de relações com investidores ([ri.locaweb.com.br](http://ri.locaweb.com.br)) e no site da CVM ([www.cvm.gov.br](http://www.cvm.gov.br)).

***i. Os principais mecanismos e procedimentos de integridade adotados e sua adequação ao perfil e riscos identificados pela Companhia, informando com que frequência os riscos são reavaliados e as políticas, procedimentos e as práticas são adaptadas***

Além do Código de Ética e da Política de Gerenciamento de Riscos, em reunião realizada em 04 de dezembro de 2019, os membros do nosso Conselho de Administração aprovaram as seguintes políticas e regimentos internos: (i) política de divulgação de atos ou fatos relevantes ("Política de Divulgação"); (ii) política de negociação de valores mobiliários ("Política de Negociação"); (iii) política de transações com partes relacionadas ("Política de Transações com Partes Relacionadas"); (iv) política de remuneração dos membros do Conselho de Administração, da Diretoria, do Conselho Fiscal e dos Comitês de Assessoramento ("Política de Remuneração"); (v) política de indicação dos membros do Conselho de Administração, da Diretoria, do Conselho Fiscal e dos Comitês de Assessoramento ("Política de Indicação"); (vi) regimento interno do Conselho de Administração ("Regimento Interno do Conselho de Administração"); e (vii) regimento interno do Comitê de Auditoria ("Regimento Interno do Comitê de Auditoria") (sendo a Política de Divulgação, a Política de Negociação, a Política de Gerenciamento de Riscos, a Política de Transações com Partes Relacionadas, a Política de Remuneração, a Política de Indicação, o Código de Ética, o Regimento Interno do Conselho de Administração e o Regimento Interno do Comitê de Auditoria, em conjunto, definidos como "Políticas de Governança Corporativa").

As Políticas de Governança estabelecem padrões de conduta, regras internas para

### 5.3 Programa de integridade

alinhamento com os nossos valores, procedimentos e práticas para adequação ao perfil e riscos que identificamos, frequência de avaliação e demais assuntos relacionados. O inteiro teor das Políticas de Governança Corporativa pode ser acessado no nosso site de relações com investidores ([ri.locaweb.com.br](http://ri.locaweb.com.br)) e no site da CVM ([www.cvm.gov.br](http://www.cvm.gov.br)).

Possuímos, ainda, comitês de assessoramento não estatutários: (a) Comitê de ESG, (b) Comitê de RH, (c) Comitê de Auditoria; (d) Comitê de Segurança da Informação; e (e) Comitê de Ética, aos quais competem, dentre outros, monitorar e avaliar as políticas, procedimentos e as práticas de Gerenciamento de Riscos da Companhia voltados para questões relativas a integridade, fraudes e atos ilícitos contra a administração pública.

***ii. As estruturas organizacionais envolvidas no monitoramento do funcionamento e da eficiência dos mecanismos e procedimentos internos de integridade, indicando suas atribuições, se sua criação foi formalmente aprovada, órgãos da Companhia que se reportam, e os mecanismos de garantia da independência de seus dirigentes, se existentes***

Possuímos um Comitê de Ética responsável por promover os princípios do Código de Ética e por supervisionar a sua aplicação. O Comitê de Ética é o responsável pela proposição de ações quanto à disseminação e cumprimento do nosso Código de Ética, de modo a assegurar a sua eficácia e efetividade, bem como também avaliar casos que deverão ser submetidos à análise do nosso Diretor - Presidente. Caso não esteja instalado, cabe ao Diretor de Recursos Humanos a propositura de tais medidas necessárias.

***iii. Se a Companhia possui código de ética ou de conduta formalmente aprovado***

***• se ele se aplica a todos os diretores, conselheiros fiscais, conselheiros de administração e empregados e se abrange também terceiros, tais como fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários e associados***

As disposições do nosso Código de Ética se aplicam, irrestritamente, a todos os colaboradores e administradores da Companhia. Os preceitos estabelecidos devem ser observados em todas as relações profissionais mantidas com clientes, fornecedores, parceiros de negócios, com a comunidade e com órgãos públicos em geral. Além disso, o nosso Código de Ética estabelece que os princípios éticos e padrões de conduta previstos no documento devem ser observados por todos os nossos fornecedores, clientes e parceiros.

Realizamos treinamentos periódicos a todas as pessoas que mantém vínculo estatutário ou empregatício com a nossa Companhia, a fim de recordar as normas e princípios do nosso Código de Ética, além de esclarecer eventuais questionamentos.

### 5.3 Programa de integridade

- ***as sanções aplicáveis na hipótese de violação ao código ou a outras normas relativas ao assunto, identificando o documento onde essas sanções estão previstas***

O nosso Código de Ética prevê a adoção de medidas disciplinares em caso de violações. Essas medidas podem ser: (i) suspensão; (ii) desligamento; (iii) encerramento da relação contratual; ou (iv) propositura de ações judiciais.

- ***órgão que aprovou o código, data da aprovação e, caso o emissor divulgue o código de conduta, locais na rede mundial de computadores onde o documento pode ser consultado***

Adotamos um Código de Ética, que em sua última versão, foi devidamente aprovado em Reunião do Conselho de Administração realizada em 22 de junho de 2023. O Código de Ética define o propósito, visão e valores da nossa Companhia, as diretrizes de comportamento esperadas por parte de nossos colaboradores nas suas relações internas e com clientes, fornecedores, parceiros de negócios, com a comunidade e com órgãos públicos em geral.

O inteiro teor do nosso Código de Ética pode ser acessado no nosso site de relações com investidores ([ri.locaweb.com.br](http://ri.locaweb.com.br)) e no site da CVM ([www.cvm.gov.br](http://www.cvm.gov.br)).

#### ***b. canal de denúncia da Companhia, indicando, em caso positivo***

Disponibilizamos canal para comunicação de denúncias de quaisquer comportamentos não éticos, violações à legislação, à regulação e a quaisquer de nossas políticas, códigos e regimentos internos. Nosso canal de denúncias é disponibilizado aos nossos colaboradores e quaisquer terceiros, admitindo-se denúncias anônimas. O canal de denúncias pode ser acessado no seguinte endereço eletrônico: <https://canalconfidencial.com.br/lwsa/>

#### ***i. se o canal de denúncias é interno ou se está a cargo de terceiros***

O canal de denúncias é operado por empresa terceirizada (Aliant. ICTS Global do Brasil LTDA). Todas as denúncias são tratadas com o sigilo e as respectivas informações são acessadas apenas pelas pessoas envolvidas no processo de investigação, cujo processo varia conforme seu grau de criticidade, de forma a prevenir que nenhuma conclusão seja tomada precipitadamente, sem que os fatos e as circunstâncias tenham sido objetivamente investigados e avaliados.



### 5.3 Programa de integridade

***ii. se o canal está aberto para o recebimento de denúncias de terceiros ou se recebe denúncias somente de empregados***

O canal de denúncias está aberto para o recebimento de denúncias de terceiros. O caminho está citado em nosso Código de Ética e Conduta, disponibilizado ao público em geral, no Site de Relações com Investidores.

***iii. se há mecanismos de anonimato e de proteção a denunciante de boa-fé***

Não toleramos qualquer forma de retaliação contra indivíduos que realizaram denúncias de boa-fé e comprometemo-nos a proteger sua identidade, caso assim o denunciante prefira. O canal de denúncias não solicita os dados pessoais do denunciante, e pode ocultar as informações do relato recebido para quem irá realizar a apuração, de modo que se mantenha o anonimato.

***iv. órgão do emissor responsável pela apuração de denúncias***

O órgão responsável pela apuração de denúncias é a nossa área de Compliance e os resultados são encaminhados para a Diretoria de Gente e Gestão e Diretoria Jurídica. Os casos críticos são submetidos ao Comitê de Ética para deliberações de ações e medidas disciplinares.

As denúncias relativas a questões contábeis e fiscais, bem como denúncias que envolverem membros da administração da Companhia (conselheiros e diretores) também deverão ser reportadas ao Comitê de Auditoria da nossa Companhia, que acompanhará e oferecerá suporte às decisões do Comitê de Ética nessas situações.

***c. número de casos confirmados nos últimos 3 (três) exercícios sociais de desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública e medidas corretivas adotadas.***

Não tivemos casos de irregularidades e/ou atos ilícitos praticados contra a administração pública.

***d. caso a Companhia não possua regras, políticas, procedimentos ou práticas voltadas para a prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados contra a administração pública, identificar as razões pelas quais a Companhia não adotou controles nesse sentido.***

Não aplicável, tendo em vista que adotamos regras, políticas, procedimentos e práticas para prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados contra a Administração Pública.

## **5.4 Alterações significativas**

### **5.4 Alterações significativas**

No último exercício social não houve alterações significativas.

## 5.5 Outras informações relevantes

### 5.5 Outras informações relevantes

Na data deste Formulário de Referência, todas as informações relevantes em relação a esta Seção 5 foram disponibilizadas nos itens acima.