

DESKTOP

2024

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE DESKTOP

desktop.com.br

Sumário



100%

01. Sobre o Relatório 4
Carta do CEO 5
03. Nossos marcos de 2024 7
04. Somos a Desktop 11
05. Valorizar cada cliente 34
06. Um só time Desktop 42
07. Desempenho Econômico 62
08. Responsabilidade Social Corporativa 70
09. Meio Ambiente 77
10. Infraestrutura tecnológica 82
11. Governança 91
12. Sumário de conteúdo GRI 105
Créditos 115

SEMPRE AO SEU LADO

Sumário

desktop.com.br

Introdução

01.

GRI 2-3

Sobre o Relatório

Destacamos os principais avanços, compromissos e resultados da companhia entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2024, alinhado às melhores práticas de transparência, governança e desenvolvimento socioambiental

Nosso objetivo é compartilhar, de forma clara e acessível, como temos gerado valor para a sociedade e para o mercado.

Com mais de 27 anos de história e, atualmente, com presença em mais de 200 municípios do interior e litoral paulista, unimos pessoas, negócios e comunidades por meio de uma internet de alta qualidade, baseada em tecnologia de fibra óptica. Atuamos no setor de telecomunicações, que é dinâmico e essencial, e sabemos da nossa responsabilidade em garantir que a conectividade seja também um caminho para o desenvolvimento social, a inclusão digital e o fortalecimento das economias locais.

Esta publicação reflete a evolução da nossa agenda ESG e reafirma nosso compromisso com a transparência, a responsabilidade corporativa e o desenvolvimento sustentável. Ao longo deste material, apresentamos iniciativas, resultados e avanços que marcaram o ano de 2024 e demonstram como os temas ambientais, sociais e de governança fazem parte da nossa estratégia, da nossa cultura e da forma como conduzimos nossos negócios.

Com base nas diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), estruturamos o conteúdo de forma a oferecer uma visão abrangente sobre os principais temas que orientam nossa atuação, incluindo governança e ética, desenvolvimento de pessoas, diversidade, equidade e inclusão, saúde e segurança do trabalho, investimento social e gestão ambiental. Cada um desses temas representa aspectos relevantes da nossa trajetória e da relação que construímos com colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros, comunidades e demais públicos com os quais nos relacionamos.

A definição dos assuntos abordados considerou análises internas, tendências setoriais, expectativas de nossos públicos de interesse e temas que exercem influência sobre a sustentabilidade e a perenidade da companhia.

Como empresa de telecomunicações, compreendemos a conectividade como um instrumento de inclusão, desenvolvimento e geração de oportunidades. Buscamos ampliar o acesso à informação, fortalecer comunidades e contribuir para uma sociedade mais conectada, diversa e preparada para os desafios do futuro.

01.

É com essa postura transparente e colaborativa que seguimos avançando, ao conectar redes, pessoas, ideias e propósitos. Firmamos, assim, a cada passo, o compromisso de construir um futuro mais justo, digital e sustentável para todas as pessoas.





Denio Lindo
CEO e Sócio-Fundador na Desktop

GRI 2-22

Carta do CEO

O ano de 2024 marcou um importante capítulo na nossa trajetória: consolidamos, com orgulho, o Jeito de Ser Desktop.

Lançamos oficialmente o resultado da consolidação da nossa cultura organizacional, construída de forma coletiva, por meio de escuta ativa e da intensa participação das nossas pessoas em todas as regionais. Um movimento genuíno, que nasceu de dentro para fora, sustentado por pilares que traduzem nossa essência, mantêm uma cultura centrada no cliente e guiam nossas entregas diárias. Tudo isso baseado nos valores: "Ser simples e próximo", "Fazer bem-feito" e "Resolver com agilidade".

Essa renovação guiou decisões estratégicas, fortaleceu vínculos entre nossas equipes e possibilitou uma integração mais fluida e respeitosa de todas as empresas que passaram a fazer parte da nossa história nos últimos anos. Desenvolvemos e compartilhamos amplamente conteúdos internos de letramento, incentivamos conversas abertas sobre cultura e valores e, acima de tudo, estabelecemos um ambiente onde as pessoas podem ser quem são, em segurança, e crescer com a gente.

Com essa base sólida, entregamos um ano de forte desempenho e consistência. Crescemos com responsabilidade, mesmo diante de um cenário desafiador. Nossa receita líquida atingiu R$ 1.129 milhões, com aumento de 14% em relação a 2023. O EBITDA ajustado chegou a R$ 579 milhões, com margem de 51%, enquanto o lucro líquido ajustado cresceu 33%, o que totaliza R$ 199 milhões. Tudo isso sem perder de vista nosso foco em eficiência e excelência operacional, marca registrada da Desktop desde sempre.

Seguimos com investimentos consistentes para sustentar nosso crescimento. Em 2024, priorizamos a instalação de novos assinantes e a expansão da nossa rede de *backbone*, o que nos permitiu alcançar um marco histórico: ultrapassamos 1,1 milhão de clientes ativos em todo o estado de São Paulo. Esse resultado reforça a confiança de quem escolhe nossa internet todos os dias e renova o compromisso de continuarmos merecendo essa escolha. Ainda neste ano, ampliamos nosso portfólio com soluções que aprimoram a experiência do usuário, como o Desk Móvel – chip exclusivo da Desktop –, o serviço de telemedicina MediQuo e os novos planos Giga Home Office, Giga Gamer, Giga Esportes & Cinema e Giga Família, todos com Wi-Fi 6 e atendimento dedicado.

O cuidado com as pessoas se reflete dentro e fora da nossa casa. Em 2024, recebemos o selo Great Place to Work (GPTW), reconhecimento que reforça nosso compromisso com um ambiente acolhedor, justo e com oportunidades reais de crescimento. Essa conquista reflete diretamente a nova cultura, a escuta ativa e as ações voltadas à valorização de talentos, inclusão e bem-estar.

Perante o mercado, os resultados também apareceram. A Desktop foi eleita a Melhor Internet do Estado de São Paulo pelo Prêmio Melhor Escolha de 2024 e 2025, além de figurar entre os destaques nacionais em satisfação do cliente no NPS Awards 2024. Esses reconhecimentos confirmam a qualidade de um atendimento próximo, atencioso e voltado à experiência de quem nos escolhe. Também fomos indicados pelo maior crescimento orgânico de clientes do setor, de acordo com dados da Anatel.

Nossas conquistas são resultado direto da nova cultura, da escuta ativa e das ações de valorização de talentos, inclusão e bem-estar que temos impulsionado de forma contínua.

Outro destaque importante do ano foi a consolidação das nossas práticas de sustentabilidade e ESG como parte estruturante do nosso modelo de negócio, por meio do fortalecimento da agenda e de uma nova avaliação de materialidade. Para reforçar esse compromisso, concluímos a transição energética da nossa sede, que passou a operar com energia limpa, e mantemos a prioridade no uso de etanol em mais de 80% da frota. Avançamos também nas iniciativas voltadas à economia circular e à responsabilidade ambiental, com destaque para a reciclagem de cabos e a recuperação de ativos. Esses resultados demonstram que sustentabilidade, para nós, se traduz em ações concretas e consistentes. Mais do que práticas isoladas, adotamos uma abordagem integrada que une eficiência, responsabilidade e visão de futuro.

No campo social e relacionamento com comunidades, ampliamos nossas frentes de atuação, com mais de R$ 1,9 milhão direcionados a 12 iniciativas que fortalecem a sociedade, principalmente as pessoas em vulnerabilidade social, e criam oportunidades reais de transformação.

Em linha com os mais altos padrões de governança do mercado, evoluímos continuamente em nossos processos, com comitês atuantes, canal de denúncias ativo e uma estrutura de decisão pautada pela ética, integridade e transparência. Estamos no Novo Mercado da B3 - com ações negociadas como DESK3 - porque acreditamos que crescer com responsabilidade é a única forma de crescer de verdade.

Neste Relatório de Sustentabilidade, compartilhamos de forma transparente os caminhos que escolhemos, os compromissos que assumimos e os avanços que conquistamos. Ele expressa como conduzimos nosso negócio com responsabilidade e inovação, sempre com foco em gerar valor para todos os nossos públicos e em manter pessoas conectadas com qualidade, cuidado e propósito.

Agradecemos profundamente a cada pessoa colaboradora que constrói a Desktop conosco. Aos nossos clientes, investidores, parceiros e comunidades, nosso muito obrigado pela confiança e parceria. Seguimos juntos, com responsabilidade, visão de futuro e a certeza de que há muito mais por fazer e conquistar.

Boa leitura!



Marcos de 2024

02.



02.

Marcos de 2024

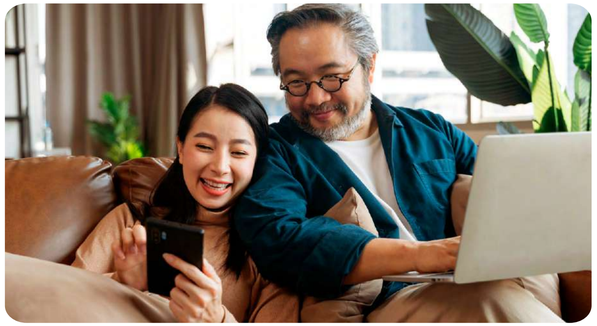
No último ano, celebramos o nosso avanço em diversas frentes estratégicas que reforçam o nosso propósito de entregar excelência, inovação e inclusão. Cada iniciativa aqui apresentada representa mais do que um número ou reconhecimento: é reflexo do nosso jeito único.



Premiação Melhor Internet do Estado de São Paulo

Pelo segundo ano consecutivo, fomos reconhecidos como o provedor com maior satisfação entre os usuários no Estado de São Paulo, segundo a Anatel.

- Liderança no ranking da Anatel como o provedor mais bem avaliado pelos consumidores em SP
- Reconhecimento da experiência do cliente como diferencial competitivo no setor



Relacionamento com clientes

Aumentamos nossa base de clientes, crescemos com responsabilidade e investimos em experiência, tecnologia e proximidade para fortalecer vínculos com quem confia na gente todos os dias.

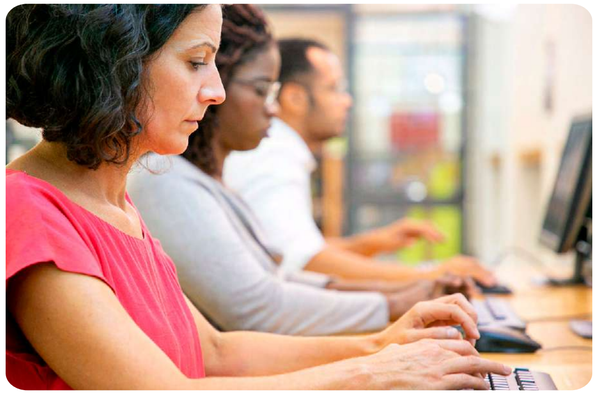
- Superação da marca de 1,1 milhão de clientes ativos em todo o estado
- Estratégias de regionalização e personalização da jornada do cliente
- Adoção de inteligência preditiva e CRM para atendimento mais ágil e assertivo



Premiação NPS Experience Awards 2024

Conquistamos o título de melhor internet do estado de São Paulo, com destaque nacional em satisfação do cliente.

- Premiação organizada pela SoluCX, referência em pesquisas de satisfação no Brasil.
- O NPS (Net Promoter Score) é uma das métricas mais respeitadas para medir satisfação e lealdade, pois reflete diretamente a percepção de quem vive a experiência com a marca todos os dias.



Principais números financeiros

Crescemos com solidez e consistência; mantivemos resultados fortes e sustentáveis, mesmo em um cenário macroeconômico desafiador.

- Receita líquida: R$ 1.129 milhões em 2024 (+14% vs. 2023)
- EBITDA ajustado: R$ 579 milhões (+16%), com margem estável em 51%
- Lucro líquido ajustado: R$ 199 milhões (+33% vs. 2023)

Agenda ESG

No último ano, estabelecemos a meta corporativa de nos tornarmos referência em Gente & Gestão e ESG em nosso setor até 2026.

- Ampliação do escopo da Diretoria de Gente & Gestão, com a inclusão da área de ESG
- Condução do primeiro processo de dupla materialidade corporativa, com a participação de representantes de todos os nossos públicos de interesse
- Lançamento do 1º Relatório de Sustentabilidade, elaborado conforme as diretrizes do GRI
- Realização do 2º Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)
- Início da implementação de projeto de transição energética, com foco na adoção de fontes renováveis e sustentáveis
- Definição dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) prioritários para a Desktop, alinhados à Agenda 2030 da ONU
- Patrocínio a mais de 12 projetos sociais, que beneficiaram cerca de 160 mil pessoas em 11 municípios do Estado de São Paulo

Great Place To Work. Certificada Nov/2024 - Nov/2025 BRASIL ™

Selo GPTW

Fomos certificados pelo Great Place to Work, reconhecimento que reforça nosso compromisso com um ambiente acolhedor, justo e repleto de oportunidades.

- Evolução nos índices de confiança e satisfação das equipes
- Ações contínuas de escuta e bem-estar impulsionadas pela nova cultura
- Reconhecimento da nossa jornada de Diversidade & Inclusão, bem como a valorização e desenvolvimento de pessoas



Nova cultura: Jeito Desktop

Lançamos oficialmente a consolidação da nossa nova cultura organizacional. Ela reflete um jeito simples, próximo e ágil de ser, que fortalece a nossa identidade e orienta nossas decisões.

- Processo resultado de escutas ativas e ações de engajamento em todas as unidades regionais.
- Valorização dos nossos pilares: proximidade, agilidade, respeito e excelência.
- Conteúdos internos de letramento para incentivar conversas abertas sobre cultura e valores.

Diversidade, Equidade e Inclusão (DE&I)

Em 2024, intensificamos nossa atuação voltada à atração, valorização e desenvolvimento de pessoas, com foco no respeito à pluralidade de realidades, características, crenças e vivências.

- Cumprimento da meta de aumento da representatividade de grupos minorizados em posições estratégicas
- Adesão ao Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça, uma iniciativa do Governo Federal por meio do Ministério das Mulheres
- Fortalecimento contínuo dos grupos de afinidade, com encontros sobre equidade de gênero, LGBTQIAPN+, pessoas com deficiência (PcD), raça e etnia.
- Realização da 1ª Semana da Diversidade Desktop, com participação de pessoas consultoras reconhecidas em DE&I.
- Agenda mensal de lives e eventos sobre inclusão e equidade.
- Abertura de vagas afirmativas para mulheres 50+, comunidade LGBTQIAPN+ e criação de programa voltado à atração, valorização e desenvolvimento de PcD.
- Capacitação das lideranças e da equipe de Gente & Gestão em temas relacionados à atração, seleção, inclusão, valorização, desenvolvimento e engajamento de profissionais de grupos minorizados



A Desktop

03.





GRI 2-1, 2-2, 2-6, 3-1, 3-2

Somos a Desktop

03.

A cada nova cidade, a cada cliente atendido, levamos tecnologia, inovação e um jeito humano de fazer telecomunicação.

A nossa história é feita de conexões. Conexões que aproximam pessoas, impulsionam negócios e transformam realidades. Com mais de 27 anos de história, nos consolidamos como uma das principais empresas de internet banda larga do Estado de São Paulo, com presença entre interior e litoral.

Conectamos mais de 1 milhão de pessoas com fibra óptica de alta velocidade. Esse avanço contínuo reflete a nossa busca pela excelência no atendimento, sempre com a proximidade, a qualidade e a agilidade que são fundamentais em nosso jeito de ser. Nossa trajetória é marcada por um crescimento consistente, que combina expansão territorial, aquisições estratégicas e a valorização daquilo que temos de mais importante: as pessoas.

Nascemos no interior, em Sumaré, e crescemos com a convicção de que qualidade, simplicidade e proximidade fazem a diferença.

Hoje, nossa sede é em Nova Odessa e investimos em uma infraestrutura moderna, com tecnologia 100% fibra óptica, e em um modelo de gestão que fortalece nossa atuação regionalizada, com times locais que conhecem as demandas específicas de cada território e ajudam a construir soluções sob medida para quem está do outro lado da conexão.

Nosso compromisso é ser uma empresa que entende o seu papel social, que investe em inovação, inclusão digital e na construção de relações de confiança com clientes, pessoas colaboradoras, fornecedores e comunidades. Uma empresa que evolui junto com os territórios onde está presente, valoriza a diversidade, promove oportunidades e atua com responsabilidade.

Vivemos um momento de consolidação. Depois de uma trajetória de expansão e aquisições estratégicas, avançamos em uma nova etapa: fortalecer nossa cultura, ampliar o impacto positivo e reafirmar nosso compromisso com uma atuação responsável, transparente e justa.

Esse movimento é parte da nossa jornada de sustentabilidade. Queremos ser reconhecidos pela qualidade dos nossos serviços e pelo Jeito Desktop de ser, com empatia, eficiência e coragem para evoluir continuamente. Um caminho construído por todas as pessoas que fazem parte do nosso time, com base em escuta, valorização das diferenças e senso de pertencimento.

O que nos guia: nossos valores

O Jeito Desktop foi construído para ser vivido no dia a dia. Ele traduz quem somos, o que valorizamos e como nos relacionamos com as pessoas colaboradoras, com os clientes e com a sociedade.

Nossos valores são práticos, diretos e guiam nossas decisões, atitudes e entregas. Estão presentes nas lideranças, nas equipes e em cada ponto de contato com quem confia na gente. O Jeito Desktop não está só na parede: ele tem sido, de forma contínua, fortalecido em nossas decisões, nas nossas entregas e evolução profissional.

Nossos *valores*

Ser simples e próximo

#Ser um só time
#Ter empatia
#Agir com respeito

Fazer bem-feito

#Entregar com qualidade
#Valorizar cada cliente
#Evoluir sempre

Resolver com agilidade

#Assumir a responsabilidade
#Buscar eficiência
#Encarar desafios



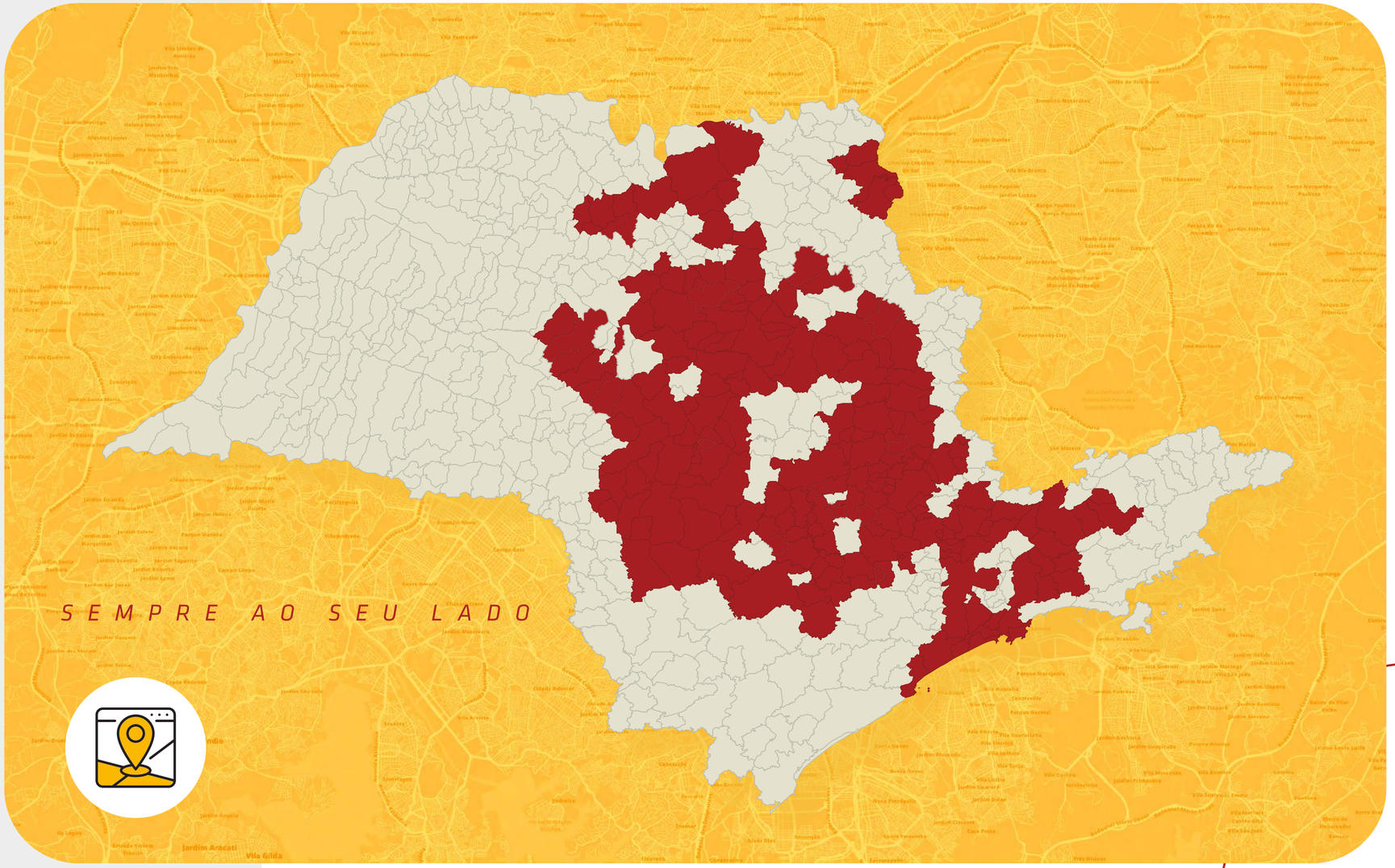
Visão

Ser líder onde atuamos, oferecendo aos clientes a melhor experiência em conectividade, transformando o futuro das pessoas, dos negócios e das comunidades.

Presença territorial

Ao longo da nossa trajetória, expandimos nossa atuação de forma estratégica e alcançamos 194 cidades até o fim de 2024. Esse crescimento foi impulsionado por uma estratégia consistente de aquisições, fortalecimento da infraestrutura e foco na qualidade dos serviços prestados.

Atuamos por meio de regionais estrategicamente estruturadas e posicionadas, o que fortalece nossa operação local, aproxima a gestão das realidades de cada território, garante mais agilidade e eficiência no atendimento às necessidades de cada região.



Linha do tempo

1997

Fundação da Desktop em Sumaré, São Paulo, por Denio Lindo, com o propósito de oferecer soluções em conectividade para a população do interior paulista.

2001

Início das operações com banda larga, elevando a qualidade das conexões e ampliando o acesso à internet na região.

2013

Avançamos na consolidação da presença regional com a expansão da infraestrutura de rede própria, adotando a tecnologia de fibra óptica FTTx – que permite maior velocidade na transmissão de dados, sem interferência eletromagnética – e reforçando nosso atendimento próximo e humano.

2014

Diversificamos nossos serviços com a oferta de telefonia fixa para clientes residenciais e empresariais.

2015

Demos início à expansão territorial, levando nossos serviços a novos municípios próximos à nossa cidade de origem.

2016

Ampliamos a tecnologia FTTx para novos clientes, fortalecendo ainda mais nossa entrega de internet com qualidade e estabilidade.

2017

Lançamos o serviço de televisão HD IPTV, integrando conectividade e entretenimento.

2019

Aprimoramos nossa estratégia de crescimento orgânico, com foco na qualidade do atendimento e na ampliação da cobertura no interior do estado de São Paulo.

2020

Com a entrada do fundo de investimento, iniciamos uma nova fase de expansão estruturada: fortalecemos nossa operação regionalizada e avançamos com as primeiras aquisições estratégicas – ISSO e Netell.

2021

Ano emblemático: abrimos capital na B3 sob o ticker DESK3 e passamos a integrar o segmento Novo Mercado, que reúne empresas com os mais altos padrões de governança. Adquirimos cinco novas empresas: Netion, C-Lig, Starnet, NetBarretos e LPNet, aumentando significativamente nossa base de clientes e presença territorial.

2022

Seguimos fortalecendo nossa infraestrutura e expandindo nossa atuação com a incorporação das empresas Infolog TI e IDC Telecom.

2023

Alcançamos a marca de 1 milhão de clientes, conquistamos o bicampeonato no Experience Awards, lançamos nosso aplicativo e apresentamos a tecnologia Wi-Fi 6 aos nossos usuários – mais um passo na evolução da experiência em conectividade. O quadro funcional cresceu mais de 400% com a integração de novos talentos vindos das aquisições e a estruturação de equipes regionais. A aquisição da Fasternet marca mais um passo importante na expansão estratégica da Desktop.

2024

Publicamos nosso primeiro Relatório de Sustentabilidade e consolidamos o compromisso com a agenda ESG. Com o apoio dos nossos públicos internos, conquistamos pela primeira vez o selo GPTW, em reconhecimento ao bom ambiente de trabalho que mantemos.

Apresentamos ao mercado e à equipe a nova cultura organizacional – o Jeito Desktop –, que consolida nossa identidade e direciona toda a empresa a um novo momento de impacto positivo e evolução contínua.

Produtos e serviços

Oferecemos internet de qualidade vai muito além da velocidade da conexão. Para nós, trata-se de proporcionar uma experiência completa, confiável, segura e próxima, que atenda às necessidades de cada cliente, seja em casa, ou no trabalho.



Com uma infraestrutura robusta de fibra óptica e uma operação regionalizada, a Desktop entrega soluções de conectividade que acompanham a evolução digital das famílias, empresas e comunidades. Nossos serviços estão disponíveis para clientes residenciais e corporativos, com planos personalizados, suporte técnico especializado e diferenciais que reforçam o nosso compromisso com a excelência.

Estamos em constante evolução; aprimoramos nossos produtos com base em escuta ativa, inovação tecnológica e foco na experiência do cliente. Essa abordagem é o que nos torna referência no setor e nos posiciona entre os provedores que mais crescem em São Paulo.

Tecnologia
e topologia de rede

Topologia de rede é a forma como os dispositivos estão organizados e conectados, seja de maneira física ou lógica, determinando como se comunicam entre si. Nossas soluções são projetadas para garantir eficiência, segurança e alta velocidade nas conexões.

Rede Fotônica (CORE)

- Rede própria end to end
- Escalável, alta capacidade e resilente

Rede de Transporte

- Fibras subterrâneas
- Proteção automática
- Interligação de cidades

Acesso

- Fibra Óptica
- Zero touch
- Ultra banda larga até 1 GB
- Modelo escalável

Mantemos a arquitetura de rede e fornecedores de primeiro nível com foco na agilidade de execução de um provedor raiz

B2C

A internet está no centro da vida cotidiana. É por isso que, ao longo dos anos, aprimoramos nossos serviços residenciais para oferecer velocidade, estabilidade, suporte acessível e uma experiência personalizada.

Atendemos clientes residenciais com tecnologia 100% fibra óptica, cobertura ampla e uma operação cada vez mais próxima dos territórios. Nosso compromisso é garantir que cada cliente seja bem atendido e tenha à disposição um pacote de serviços que realmente faça sentido para seu perfil e necessidades.

Para facilitar ainda mais o dia a dia de quem contrata nossos serviços, disponibilizamos o Aplicativo Desktop, uma ferramenta prática e intuitiva, disponível para Android e iOS. Por meio dele, as pessoas podem acompanhar o consumo da internet, emitir a segunda via de boletos, acionar o suporte técnico e gerenciar os serviços contratados com poucos cliques, tudo na palma da mão.

Outro diferencial está no nosso atendimento humanizado e regionalizado. Contamos com equipes de suporte e vendas presentes em diversas regiões onde atuamos, o que nos permite oferecer um serviço mais próximo, ágil e alinhado às realidades de cada localidade. Nosso foco está em resolver com agilidade, escutar com empatia e manter um relacionamento de confiança com cada cliente.



1. • **Planos de internet banda larga via fibra óptica -** Conexões de alta velocidade que variam de 200 Mega até 1 Giga, com estabilidade, desempenho consistente e Wi-Fi de última geração.

2. • **Internet Móvel -** Ofertas de planos de celular com internet, ligações ilimitadas e muito mais.

3. • **Serviços de valor agregado -** Pacotes com benefícios como acesso ao streaming Paramount+, serviços de segurança digital com Kaspersky, controle parental e antivírus.

4. • **Telemedicina -** Serviço que possibilita conectar tecnologia, saúde e bem-estar. Com essa iniciativa, os usuários passaram a ter a possibilidade de contratar um plano de internet com acesso integrado a atendimentos médicos e multiprofissionais.



5. • **Plano Giga Black -** É o nosso plano premium, que oferece conexão 100% fibra óptica, Wi-Fi 6 e atendimento direto de um consultor exclusivo. Além da internet ultrarrápida, inclui serviços exclusivos como streamings, jogos, TV por assinatura, telemedicina e até dois pontos cabeados. Esse plano é para quem busca excelência em conexão, atendimento personalizado e opções amplas de entretenimento.

6. • **Plano Giga Gamer -** Pensado especialmente para quem joga online, com 1 Giga de download, baixa latência e roteadores com alta performance.

7. • **Giga Home Office -** Oferece alta performance para o trabalho remoto. O plano traz Wi-Fi 6 com tecnologia Mesh, que amplia o alcance da rede e evita falhas de conexão. Inclui 1TB de armazenamento no ExaCloud para guardar, sincronizar e proteger arquivos com praticidade e segurança.

8. • **Giga Esportes & Cinema -** Reúne os principais conteúdos de esportes e entretenimento em um único pacote. O cliente acessa grandes campeonatos, além de filmes e séries dos principais serviços de streaming, todos sem anúncios. Solução completa para quem busca diversão com qualidade de imagem.

9. • **Giga Família -** Disponibiliza aplicativos educativos e de entretenimento infantil, que asseguram navegação segura e livre de conteúdos inadequados. Plano ideal para unir aprendizado e diversão em ambiente digital protegido.

10. • **TV -** Planos de televisão por assinatura com mais de 100 canais, sendo 94 em HD e mais 39 canais de áudio. Os conteúdos também podem ser assistidos pelo aplicativo no celular, tablet ou computador.

11. • **Ofertas personalizadas -** Diversos combos promocionais com instalação gratuita, fidelidade com bonificações e upgrades de velocidade, pensados para diferentes perfis de consumo.

12. • **Plano Torcedor -** Vantagens exclusivas nos planos para a torcida do Guarani e Ponte Preta, clubes patrocinados pela empresa.

B2B

Nossos serviços B2B combinam ultravelocidade, estabilidade e suporte técnico especializado, que garantem o desempenho das operações e a continuidade dos negócios. Atuamos lado a lado com os nossos clientes empresariais, oferecendo um portfólio flexível, equipe dedicada e um atendimento ágil e personalizado, com cobertura em todo o estado de São Paulo.

Nosso diferencial começa pela infraestrutura. Contamos com uma rede própria 100% em fibra óptica, interligada entre as cidades e com mais de 55 mil quilômetros de extensão em operação. Essa estrutura robusta e moderna conecta de forma direta e eficiente todos os territórios em que atuamos, permitindo altíssima disponibilidade e rotas contingenciadas que garantem a continuidade dos serviços mesmo em situações adversas. Em 2024, essa capilaridade nos permitiu levar soluções de conectividade a empresas de diferentes portes e setores, em áreas urbanas e em localidades onde a presença de grandes operadoras ainda é limitada.

Essa presença regional é estratégica para a nossa proposta de valor. Atuamos com times locais e infraestrutura integrada, o que nos permite entregar mais agilidade, proximidade e personalização no atendimento e nas soluções oferecidas. Isso significa que entendemos o contexto de cada cliente, independentemente do porte ou do setor, e entregamos projetos sob medida, com menos burocracia e mais eficiência. Atuamos como parceiros estratégicos de negócios ao viabilizar serviços de ponta a ponta e assumir a gestão da conectividade para que as empresas possam focar no que fazem de melhor.

A proximidade com os territórios também favorece a expansão estruturada da nossa base B2B. Em 2024, progredimos em projetos dedicados para setores como saúde, logística, serviços financeiros, educação e administração pública, com soluções que combinam segurança, escalabilidade e suporte especializado. Conectamos desde pequenas empresas a grandes operações com múltiplas unidades, integrando tudo a partir da nossa rede própria.

Além dos planos, oferecemos um serviço de consultoria especializada para apoiar as empresas na escolha da solução mais adequada ao seu perfil de uso. Nossa equipe técnica está preparada para entender as demandas de cada negócio e propor configurações que aliam velocidade, estabilidade e segurança. O suporte técnico está disponível 24 horas por dia para assegurar que a operação dos clientes empresariais não sofra interrupções e que mantenha a confiança na continuidade do serviço.

Para facilitar ainda mais o processo de contratação, desenvolvemos um simulador online de planos corporativos, disponível no site da Desktop. Com ele, empresas de diferentes portes podem identificar rapidamente a oferta mais alinhada ao seu volume de uso, número de dispositivos conectados e demandas específicas de performance.



- **Planos *Business* e *Business Plus* -** Desenvolvidos para pequenas e médias empresas, oferecem velocidades de 200 Mega a 1 Giga, com IP fixo, Wi-Fi 6, suporte técnico em até 24h e atendimento personalizado. Os planos *Business Plus* incluem diferenciais como suporte estendido e soluções mais robustas para demandas crescentes.
- **Planos Corporativo e Corporativo Plus -** Indicado para médias e grandes empresas, os planos corporativos entregam altíssimo desempenho, estabilidade e segurança digital, com estrutura de atendimento dedicada e capacidade para múltiplos usuários simultâneos. O Corporativo Plus garante ainda mais performance e personalização conforme o porte e setor do negócio.



Além dos planos de conectividade, disponibilizamos um portfólio completo de soluções tecnológicas que atendem às necessidades mais exigentes do mercado corporativo. Nossas ofertas incluem serviços de rede gerenciada, segurança digital, integração com nuvens e conectividade de alta disponibilidade, tudo com suporte especializado e acompanhamento contínuo.

Entre as soluções mais contratadas estão o Link Dedicado e o IP Fixo, ideais para aplicações críticas que demandam estabilidade e desempenho constante. Também oferecemos Wi-Fi corporativo de alta performance, redes Metro/L2L para conexão entre filiais e unidades, e DWDM, tecnologia avançada para o transporte de grandes volumes de dados com baixa latência.

Em 2024, avançamos na oferta de SD-WAN, solução moderna de gerenciamento inteligente de redes, que aumenta a eficiência operacional e amplia a segurança no tráfego de dados. Com o MSS/Firewall e o sistema de Anti-DDoS, reforçamos a proteção contra ameaças e garantimos a disponibilidade dos serviços mesmo diante de ataques cibernéticos.

A conectividade com as principais plataformas de nuvem é viabilizada por meio de soluções de Colocation e integração segura, que asseguram alta performance para sistemas hospedados. Também oferecemos Backup via satélite ou 5G como forma de assegurar a continuidade das operações em qualquer cenário.

Essas soluções podem ser integradas por meio do nosso Portal Web e pela frente de Gestão Personalizada, com projetos especiais e acompanhamento próximo para cada cliente. Assim, apoiamos empresas na sua jornada de digitalização com serviços que evoluem conforme as demandas crescem, sempre com agilidade, segurança e o cuidado do nosso jeito Desktop de atender.

Na prática, os valores da Desktop fazem toda a diferença no nosso dia a dia. Aqui, ser simples e próximo significa a forma como nos comunicamos e nos relacionamos de maneira genuína com colegas e clientes. Fazer bem-feito é um compromisso real e nos orgulhamos das entregas que realizamos. Resolver com agilidade também faz parte do nosso jeito de ser, pois temos autonomia, confiança da liderança e um time que se ajuda para encontrar soluções rápidas e eficazes. Mantemos uma cultura leve, humana e com espaço para crescer, onde sentimos que estamos construindo algo importante e onde podemos ser quem realmente somos.



Juliana Oliveira
Especialista de Cultura e Engajamento na Desktop

Jeito Desktop

Nossa Cultura

Se tivéssemos que escolher uma definição para 2024, seria a consolidação da nossa essência. Em um ano que marca nosso crescimento, no qual expandimos nossa presença territorial e fortalecemos nosso posicionamento, foi a cultura que deu sentido, direção e coerência aos movimentos que fizemos.

Em meio a um processo intenso de integração de empresas, ampliação do time e redefinição das nossas prioridades estratégicas, entendemos que era hora de parar, ouvir e estabelecer, com profundidade, quem somos e quem queremos ser. Foi assim que nasceu o Jeito Desktop, nossa cultura organizacional, resultado de um trabalho coletivo baseado na escuta ativa, envolvimento genuíno da liderança e o olhar atento de todas as pessoas colaboradoras.

Nos últimos anos, fizemos aquisições estratégicas, expandimos nossa cobertura para centenas de cidades, internalizamos processos, dobramos o número de pessoas colaboradoras e integramos diferentes culturas organizacionais. Esse ritmo acelerado trouxe resultados impressionantes, mas também o desafio de manter a coesão e o alinhamento entre nossos times.

A Desktop que nasceu em Sumaré, com um quadro de pessoas reduzido e uma atuação regional, agora se vê como uma empresa de presença estadual, listada no Novo Mercado da B3, com mais de 1 milhão de clientes e 4.500 pessoas colaboradoras. Nesse cenário, percebemos que a cultura que nos trouxe até aqui precisava ser revisitada, não para apagar o que fomos, mas para incorporar o que nos tornamos e o que aspiramos ser.







A cultura é o DNA de uma organização. Ela não se impõe, se constrói – no dia a dia, nas pequenas atitudes, nas grandes decisões. É o que nos une em meio às mudanças, dá sentido ao crescimento e sustenta a forma como nos relacionamos com nossos clientes, colegas e comunidades. Na Desktop, entendemos que fortalecer nossa cultura é garantir que, independentemente de onde estivermos ou do tamanho que alcançarmos, seguiremos sendo reconhecidos pelo nosso jeito único de fazer, de cuidar e atender nossos clientes da melhor maneira.

Gustavo Redondo
Diretor de Gente, Gestão, ESG e Integrações

Essa necessidade ficou ainda mais evidente à medida que novos profissionais e equipes das empresas adquiridas passaram a integrar o nosso dia a dia. Cada uma delas trazia seu jeito de trabalhar, seus hábitos, suas formas de se comunicar. Era preciso criar uma base comum, que acolhesse essa diversidade e, ao mesmo tempo, direcionasse todas as pessoas na mesma direção.

Buscamos pela resposta concreta à pergunta que move nossas decisões: "Como queremos nos relacionar com quem está dentro e fora da Desktop?" O resultado veio com a escuta, com a troca e com o entendimento de que a cultura precisa ser vivida, praticada e coerente com os nossos valores, todos os dias.

Com o apoio de uma consultoria especializada e o engajamento direto da alta liderança, iniciamos uma jornada estruturada de escuta e reflexão. Foram horas de conversas, oficinas e discussões, que envolveram todo o C-Level e diferentes áreas da companhia. Cada palavra, cada valor e cada comportamento esperado foram debatidos em profundidade.

A construção foi feita de forma colaborativa e consistente e atingiu quatro grandes objetivos:

1. Consolidar uma cultura integradora, que acolhesse as pessoas vindas das aquisições;

2. Reforçar os pilares que sempre nos definiram como simplicidade, respeito e responsabilidade;

3. Estabelecer uma cultura viva, que orientasse decisões, relações e entregas em todos os níveis da organização;

4. Colocar o cliente no centro, como norte da nossa atuação e princípio que guia cada escolha e comportamento dentro da empresa.



Como colocamos essa cultura em prática

O Jeito Desktop ganhou vida em cada regional, cada time e cada decisão tomada ao longo de 2024. A cultura foi integrada aos nossos processos, tangibilizada em metas, fortalecida por ações de comunicação interna e refletida em resultados concretos, tanto no engajamento das pessoas quanto no desempenho do negócio.

Reforçamos o sentimento de pertencimento e o alinhamento aos nossos valores por meio de ritos simbólicos, como premiações internas, ações do dia a dia e encontros presenciais com lideranças e equipes. A cultura foi compartilhada de forma consistente, em linguagem acessível e com forte presença nas ações de comunicação interna.

Revisamos nossos ritos e processos para que eles sustentassem os novos valores:

- Os valores passaram a integrar os processos seletivos, as entrevistas de desligamento e as avaliações de desempenho;
- As competências organizacionais foram atualizadas para refletir os comportamentos esperados segundo o Jeito Desktop;
- As regionais receberam ações presenciais e lideranças treinadas para serem multiplicadoras da cultura nos territórios.

Reconhecimentos

Nossos reconhecimentos refletiram muito mais do que conquistas externas: foram a validação de uma cultura que coloca as pessoas no centro, busca a excelência em cada entrega e valoriza relações de confiança. Sermos eleitos a melhor internet do Estado de São Paulo, receber o selo Great Place to Work e conquistar prêmios de experiência do cliente demonstram que estamos no caminho certo.

Melhor Internet do Estado de São Paulo

Em 2024, fomos eleitos a melhor internet do Estado de São Paulo pelo Prêmio Melhor Escolha, iniciativa que apoia consumidores na escolha do plano de internet mais adequado às suas necessidades. A premiação teve como base os resultados de 2,8 milhões de testes de velocidade de internet fixa realizados ao longo de 2023. A Desktop conquistou a primeira posição como a provedora de banda larga mais rápida do Estado onde atua, alcançando as melhores médias de velocidade de download e upload entre as operadoras avaliadas.

O Prêmio Melhor Escolha reconhece os provedores de internet que oferecem desempenho superior e transparência, com base em dados técnicos coletados de forma independente e imparcial. Os testes foram realizados por usuários reais, de janeiro a dezembro de 2023, por meio da plataforma Melhor Escolha, como forma de garantir confiabilidade e precisão no ranking.



Reconhecimentos

Great Place to Work

Conquistamos o selo da GPTW como uma excelente empresa para se trabalhar, com destaque para os indicadores relacionados à Diversidade & Inclusão, segurança psicológica, proximidade e preparo das lideranças e orgulho de pertencer.

Sabemos que promover um ambiente acolhedor, garantir liberdade para cada pessoa ser quem é e contar com uma gestão acessível fortalece vínculos, amplia a confiança e contribui para o desenvolvimento das pessoas que se dedicam às nossas atividades.

Great Place To Work. Certificada Nov/2024 - Nov/2025 BRASIL



EXPERIENCE CERTIFIED 2023 powered by SoluCX
INTERNET BANDA LARGA

NPS Experience Awards

Fomos reconhecidos, pela terceira vez consecutiva, no Experience Awards – premiação que destaca as empresas com os melhores índices de satisfação do cliente no Brasil. Idealizado pela SoluCX, o prêmio certifica organizações com os maiores NPS em seus respectivos segmentos, com base na opinião direta dos consumidores.

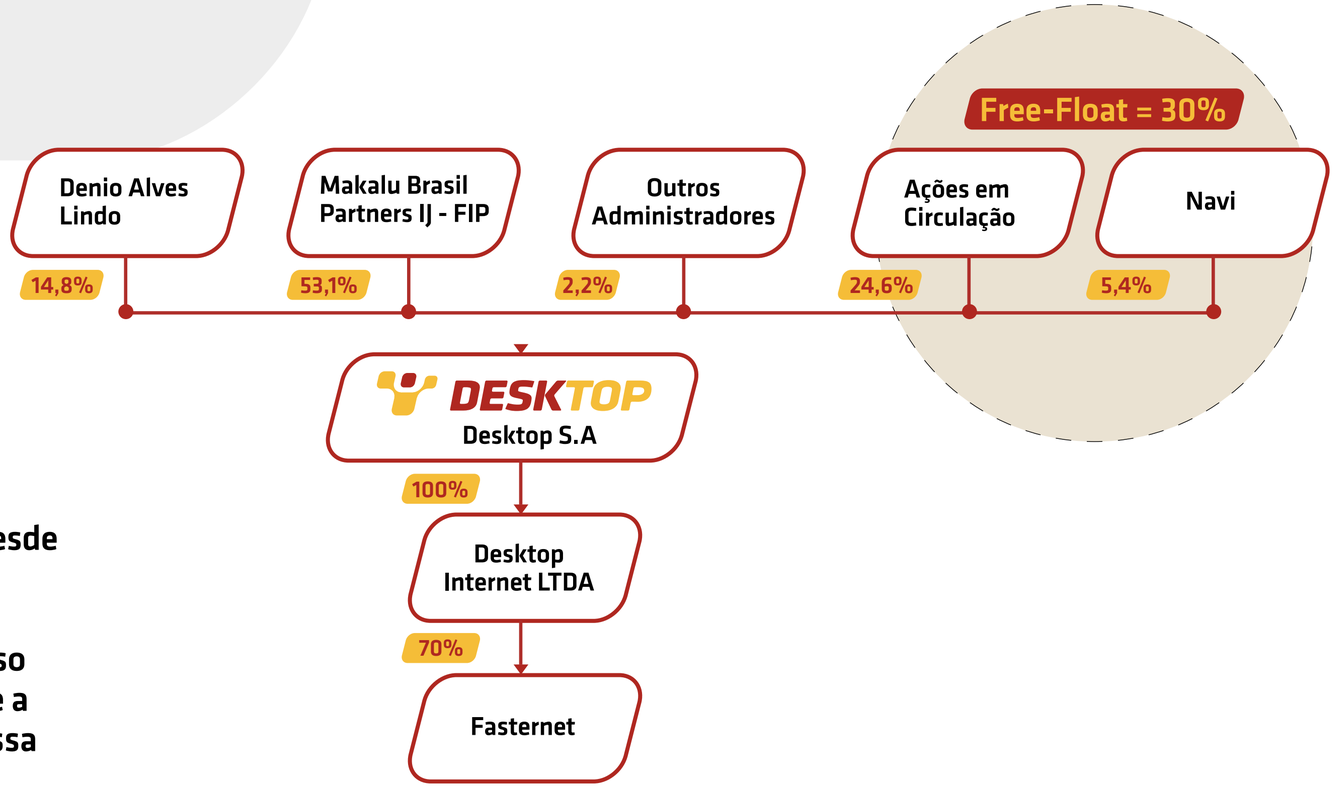
Mais de 1.200 marcas participaram da edição de 2024, que considerou mais de 1 milhão de avaliações espontâneas de clientes. Recebemos a certificação *Experience Certified* na categoria Telecom, como reflexo do nosso compromisso em garantir experiências consistentes, positivas e alinhadas às expectativas de quem confia na nossa conexão.

GRI 2-1

DESK3

Estrutura Societária

A Desktop é uma companhia de capital aberto, listada desde 2021 no segmento Novo Mercado da B3, o mais elevado nível de governança corporativa do mercado brasileiro. Sob o *ticker* DESK3, nossas ações refletem o compromisso com a transparência, a equidade, a prestação de contas e a responsabilidade corporativa, pilares que sustentam nossa relação com investidores e com a sociedade.



Nossa estrutura de capital é composta exclusivamente por ações ordinárias, o que garante igualdade de direitos aos acionistas e alinhamento com as melhores práticas de mercado. Atualmente, 30% do capital social da Desktop está em circulação, o que favorece a liquidez e o acesso de investidores institucionais e individuais ao nosso papel.

Um dos marcos estratégicos da nossa trajetória foi a entrada de um fundo de investimentos, que se tornou sócio-relevante da Desktop, a partir de 2020. Desde então, a presença do fundo tem gerado avanços na consolidação da governança, no crescimento acelerado e no fortalecimento da cultura de resultados. Mesmo após o IPO, o fundo preserva participação significativa, acompanha de forma próxima a evolução do negócio e oferece suporte na tomada de decisões de longo prazo.

A estrutura societária da companhia é organizada de forma clara e estratégica, contempla controladores, subsidiárias e coligadas, com foco na expansão sustentável e na geração de valor para todos os públicos de interesse.

Sustentabilidade Desktop: Jornada jovem, ágil e focada no futuro

A partir de 2023, com a criação da área de ESG e Sustentabilidade Corporativa, iniciamos um novo ciclo de amadurecimento da sustentabilidade na Desktop. Estruturamos metas, escutamos nossas partes interessadas, construímos nossa primeira matriz de materialidade e demos visibilidade a compromissos que já faziam parte do nosso jeito de operar. Em 2024, fortalecemos essa jornada com o lançamento do nosso primeiro Relatório de Sustentabilidade e a consolidação de políticas, metas e indicadores que integram a sustentabilidade à estratégia de negócio

Hoje, mais do que uma prática transversal, ESG é parte da nossa identidade. Nossas ações estão conectadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU, às necessidades reais dos territórios onde atuamos e à convicção de que é possível e necessário crescer gerando valor compartilhado.

2023

- Realização da 1ª materialidade corporativa, para definir os investimentos em ESG para 2024
- Divulgação do 1º inventário de emissões de GEEs
- Lançamento da agenda de Diversidade, Equidade e Inclusão, com a sensibilização e engajamento das diretorias e gerências

2024

- Realização da 1ª dupla materialidade corporativa, em processo que envolveu representantes de todos os grupos de interesse da empresa
- Lançamento do 1º Relatório de Sustentabilidade Corporativo, realizado sob o framework GRI
- Conquista do 1º Selo GPTW
- Implementação de agenda estratégica corporativa em Diversidade, Equidade & Inclusão, com meta de elevação da representatividade de grupos minorizados em posições estratégicas, eventos, letramentos e encontros recorrentes dos grupos de afinidades corporativos
- 2º inventário de emissões de GEEs
- Inclusão de seção Sustentabilidade Desktop no site corporativo
- Definição dos ODS que serão priorizados pela Desktop, em apoio à Agenda de 2030 da ONU
- Patrocínio e apoio a mais de 12 projetos sociais, com impacto a cerca de 160 mil pessoas de 11 municípios do Estado de São Paulo
- Adesão ao Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça do Ministério da Mulher – Governo Federal



SUSTENTABILIDADE DESKTOP

Iniciativas futuras

- Oferta de projetos sociais cada vez mais personalizados às demandas da sociedade
- Implementação de uma agenda de Direitos Humanos
- Criação de um Comitê de Sustentabilidade
- Lançamento das políticas de Sustentabilidade, Diversidade, Equidade & Inclusão, de Direitos Humanos, de Meio Ambiente, de Saúde & Segurança do Trabalho
- Lançamento de um Manifesto ESG
- Ampliação da agenda focada em promoção da empregabilidade de grupos minorizados
- Aperfeiçoamento das iniciativas de redução de emissões, com metas atreladas ao combate de mudanças climáticas
- Continuidade da agenda de Diversidade, Equidade & Inclusão, de forma a tornar a Desktop reconhecida na pauta
- Renovação das metas corporativas de elevação da representatividade de grupos minorizados em posições estratégicas

metodologia

Avaliação de Materialidade

Acreditamos que ouvir ativamente nossos públicos de interesse é essencial para definir com clareza o que importa em nossa trajetória de crescimento e geração de valor.

Por isso, realizamos em 2024 uma nova avaliação de materialidade, em conformidade com os princípios de dupla materialidade e as diretrizes internacionais mais reconhecidas. O resultado foi uma matriz que reflete os temas mais relevantes para a Desktop, tanto sob a ótica da sociedade quanto dos impactos que causamos e sofremos em nosso ecossistema de atuação.

A avaliação de materialidade é um instrumento que fortalece nossa estratégia ESG e nos apoia na definição de investimentos, decisões e prioridades de médio e longo prazo. Também oferece uma base sólida para nossos relatórios de sustentabilidade, alimenta nossa matriz de riscos socioambientais e, consequentemente, reforça nossa reputação junto aos diversos públicos com os quais nos relacionamos.

O processo considerou nossos movimentos de expansão, os desafios específicos do setor de telecomunicações e nossa meta corporativa de nos tornarmos referência, no setor em que atuamos, em ESG até 2026. A materialidade também nos ajuda a manter a coerência entre as expectativas externas e nossa atuação empresarial, o que torna mais consistente nossa resposta a temas urgentes, como inovação, equidade, governança e sustentabilidade ambiental.



Para garantir solidez metodológica, seguimos os *frameworks* mais utilizados por empresas que se comprometem com a sustentabilidade de forma estruturada:

- **Global Reporting Initiative (GRI) -** a partir da norma universal GRI 3 - Temas Materiais 2021, compreendemos que os temas materiais são aqueles que impactam significativamente a capacidade da organização de criar valor no curto, médio e longo prazo.
- **ABNT PR 2030 -** norma brasileira publicada em 2022, com diretrizes para integrar a sustentabilidade às estratégias e operações organizacionais.

Para construirmos uma avaliação de materialidade robusta e representativa, entrevistamos individualmente os representantes dos nossos grupos de interesse, com o propósito de conduzir um processo de escuta qualificada e pessoal com nossos stakeholders. O objetivo foi captar, de forma sensível e aprofundada, percepções, expectativas e experiências sobre os temas que mais influenciam nossa capacidade de gerar valor e causar impacto positivo.

As entrevistas foram realizadas por meio de videochamadas e duraram, em média, duas horas. A escolha por um formato individual e qualitativo garantiu que cada participante tivesse espaço para se expressar com liberdade, contribuindo com visões amplas sobre o presente e o futuro da Desktop.

Buscamos ir além da coleta de dados: promovemos conversas que aprofundaram nosso entendimento sobre como nossas práticas são percebidas, quais aspectos merecem atenção estratégica e onde estão as oportunidades de evoluir. A escuta foi enriquecida por análises comparativas com práticas do setor e dados setoriais entre 2022 e 2024.



Os temas materiais são essenciais para nossa estratégia ESG, pois nos permitem alinhar nossas ações com as expectativas dos nossos stakeholders, identificar as questões mais relevantes e garantir que nossas práticas estejam sempre em sintonia com as necessidades de médio e longo prazo da sociedade e do meio ambiente. Ao integrar a materialidade à nossa tomada de decisões, fortalecemos nosso compromisso com a sustentabilidade e a criação de valor compartilhado.

Erica Palhares
Especialista em ESG

A partir das escutas realizadas e das análises internas e setoriais, construímos nossa matriz de dupla materialidade, apresentando de forma visual os temas mais relevantes para o nosso negócio e para as nossas partes interessadas. Os temas posicionados nos quadrantes superiores e mais à direita da matriz são considerados de extrema importância e, por isso, orientam diretamente nossas decisões estratégicas e os compromissos ESG da Desktop.

1. Relacionamento com clientes
2. Desempenho Econômico-Financeiro
3. Qualidade, Confiabilidade e Inovação dos Serviços
4. Segurança de Dados e Privacidade
5. Atração, Retenção e Desenvolvimento de Pessoas
6. Transparência e Prestação de Contas
7. Ética e Integridade
8. ESG
9. Diversidade, Equidade e Inclusão

Pilar Governança Pilar Social Pilar Ambiental

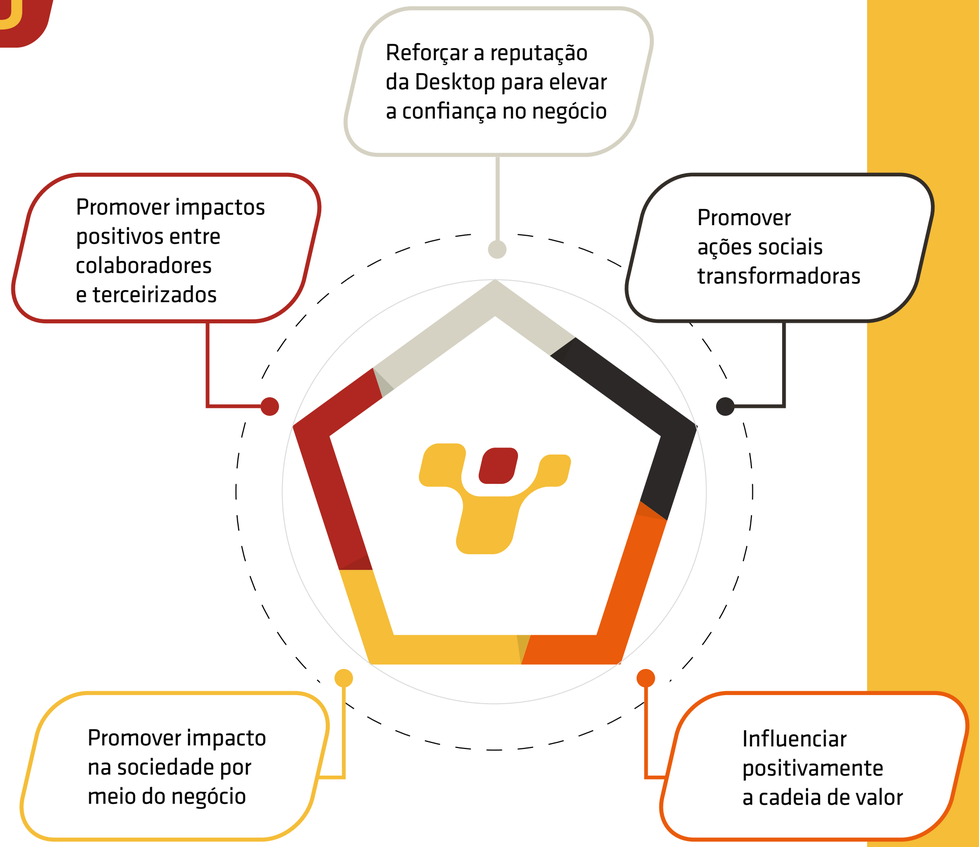
Nossa matriz de dupla materialidade apresenta:



Alinhamento com os ODS da ONU

A partir de 2024, os nossos compromissos com a sustentabilidade passaram a estar cada vez mais em consonância com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), propostos pela Organização das Nações Unidas como um pacto global para a construção de um futuro mais justo, seguro e inclusivo até 2030.

Reconhecemos que o setor de telecomunicações tem um papel estratégico nesse cenário, ao promover conectividade, inclusão digital, inovação e compartilhamento de conhecimentos e informações relevantes para o desenvolvimento da sociedade. Por isso, integramos nossos temas materiais aos ODS, para reforçar que a geração de valor só é completa quando partilhadas com a sociedade e o planeta.



A Desktop definiu seis ODS prioritários, que orientam nossos projetos e metas em ESG:

ODS 5 – Igualdade de gênero
Incentivamos o protagonismofeminino, combatemos a discriminação e criamos um ambiente seguro e acolhedor para todas as pessoas.

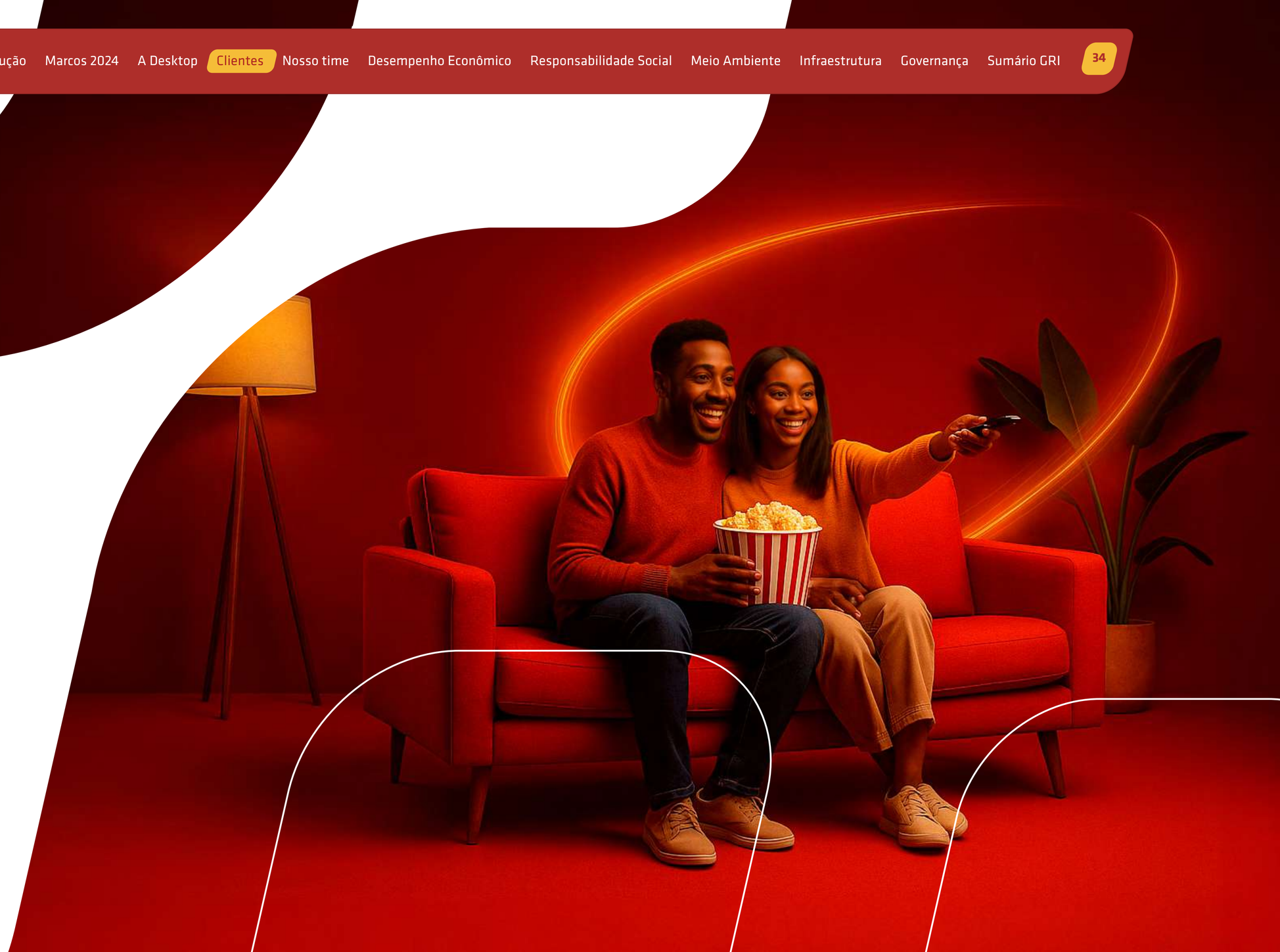
ODS 8 – Trabalho decente e crescimento econômico
Impulsionamos o desenvolvimento regional com geração de empregos justos, ambientes equilibrados e oportunidades de crescimento profissional.

ODS 9 – Indústria, inovação e infraestrutura
Atuamos com foco na modernização das redes e na oferta de internet de qualidade em regiões vulneráveis, promovendo acesso e inclusão.

ODS 10 – Redução das desigualdades
Trabalhamos para ampliar a diversidade, garantir equidade e incluir diferentes grupos sociais em nossa cultura organizacional.

ODS 12 – Consumo e produção responsáveis
Investimos em gestão de resíduos, economia circular, uso de biocombustíveis e outras iniciativas para reduzir nosso impacto ambiental.

ODS 16 – Paz, justiça e instituições eficazes
Fortalecemos nossa governança com mecanismos de ética, transparência e combate a práticas ilícitas em toda a cadeia de valor.



Clientes

04.

04. Valorizar cada cliente

Em uma empresa construída a partir do contato direto com as pessoas, valorizar cada cliente é um princípio de atuação que reflete a cultura, direciona investimentos e impulsiona decisões estratégicas.

Em 2024, fortalecemos ainda mais esse compromisso, elevando a experiência do cliente ao centro de tudo o que fazemos. Foi um ano de marcos importantes e de amadurecimento: transformamos dados em escuta qualificada, tecnologia em conveniência, e escala em relações de confiança.

Além de entregar uma conexão estável, buscamos gerar valor em cada ponto de contato: antecipamos demandas, resolvemos com empatia e criamos vínculos duradouros. E é assim, com uma escuta atenta e ações consistentes, que a Desktop tem se consolidado como referência em excelência no atendimento.

Realizamos o monitoramento contínuo das operações, 24 horas por dia, sete dias por semana para garantir o cumprimento dos SLAs em qualquer evento que possa impactar nossos serviços. Monitoramos de forma contínua e estruturada todos os incidentes tecnológicos que possam impactar a experiência dos nossos clientes, avaliando o nível de criticidade e atuando com agilidade para manter o padrão de qualidade que nos tornou a melhor internet do Estado de São Paulo.

Encerramos 2024 com **mais de 1,1 milhão de clientes ativos em nossa base**, resultado da combinação entre expansão orgânica, aquisições estratégicas e uma atuação regionalizada que nos permite conhecer, de fato, quem está do outro lado da conexão. Esse crescimento, que também representa a confiança de milhares de famílias e negócios, é resultado de uma estratégia que integra capital financeiro com o capital relacional, traduzido em proximidade real com os territórios e suas especificidades.



Hoje, nossa rede de fibra óptica cobre mais de 4,5 milhões de domicílios no estado de São Paulo.A liderança conquistada em diversas regiões reflete uma infraestrutura robusta e eficiente, além de uma escolha consciente dos nossos clientes por uma empresa que está presente e que responde com agilidade.

Esse modelo de expansão está amparado em times locais, que atuam com autonomia e conhecimento de causa, que leva soluções personalizadas às diferentes realidades que compõem nosso território. A regionalização, somada à integração de portfólios e práticas após os processos de M&A, permitiu mais consistência na entrega e maior empatia no atendimento.

+1,1 milhão
de clientes ativos

+4,5 milhões
de domicílios

194 cidades
Presença em 2024



Acreditamos que estar próximo vai além da presença física. Envolve reconhecer as demandas de cada região e cliente com sensibilidade e resolver de forma assertiva, manter o que nos faz únicos desde o início: o cuidado em cada atendimento, o esforço para resolver na primeira tentativa, a vontade de fazer bem-feito. Isso é parte do nosso capital humano e é o que sustenta nosso crescimento com consistência.

Net Promoter Score como bússola da experiência

Para nós, a experiência do cliente é o foco central da nossa estratégia e orienta as decisões em todas as áreas.

O Net Promoter Score (NPS) constitui indicador essencial, que transforma percepções, expectativas e níveis de satisfação em dados que promovem melhorias concretas. Em 2024, o NPS cresceu 144% em relação ao ano anterior. **Esse resultado reflete o trabalho constante de todas as áreas da empresa, com destaque para a equipe dedicada à Experiência do Cliente (Customer Experience – CX), responsável por avaliar as respostas, identificar os pontos de melhorias e desenvolver ações alinhadas às necessidades dos clientes.**

Os planos de ação nascem da colaboração entre diversas áreas da empresa, que asseguram o foco na qualidade do atendimento. A melhoria das jornadas, a eliminação de pontos de fricção e o fortalecimento dos diferenciais da marca derivam desse esforço estruturado, que amplia o vínculo com os clientes. Também fomos novamente destacados no NPS Awards, uma premiação independente que reconhece as empresas com melhor desempenho em satisfação do cliente no Brasil, como referência nacional em satisfação, o que comprova o impacto positivo das ações da área de Experiência do Cliente.

Cada resposta recebida representa oportunidade de progresso, que perseguimos com propósito. A Desktop mantém o compromisso de entregar valor real e fortalecer a confiança dos clientes por meio de ações claras, rápidas, mensuráveis e eficazes.

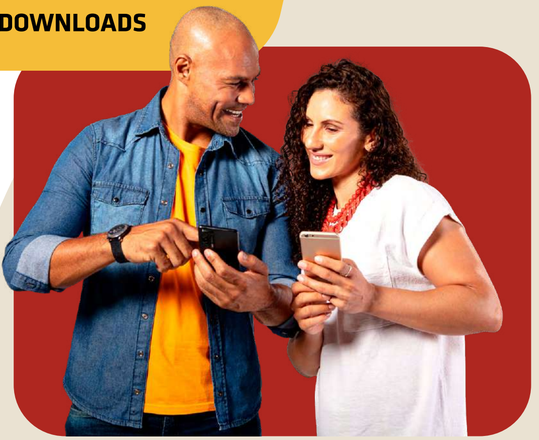
Aplicativo Desktop

O Aplicativo Desktop foi desenvolvido para aprimorar a experiência dos nossos clientes, simplificar os acessos e, em 2024, consolidou-se como uma ferramenta estratégica na jornada do usuário. Esse recurso ampliou a capacidade de autogestão e tornou as interações mais ágeis e eficientes.

Disponível para Android e iOS, o **aplicativo** passou a integrar funcionalidades que antes exigiam ligação, espera ou deslocamento. Agora, de forma dinâmica e ágil, é possível emitir boletos, consultar status de conexão, alterar a senha do Wi-Fi e abrir chamados com praticidade e autonomia.

O nosso aplicativo contribui para a redução da carga de atendimentos presenciais e telefônicos, com reflexos positivos tanto em eficiência operacional quanto na qualidade percebida pelos usuários, representando um avanço na digitalização do atendimento e relacionamento.

Aplicativo
+400 mil
DOWNLOADS



O app já soma mais de 400 mil downloads e apresenta alto índice de satisfação nas lojas de aplicativos e feedbacks dos usuários.

Ao ampliar os pontos de contato e permitir que o cliente escolha quando e como quer interagir, investimos diretamente na construção do capital intelectual e relacional da empresa, ao mesmo tempo em que otimizamos recursos e fortalecemos a confiança.

Aprimoramento da experiência do cliente

Em 2024, demos um novo salto na frente de experiência do cliente, com a consolidação de uma estrutura dedicada a CX, evolução dos comitês internos e o uso de inteligência preditiva para antecipar necessidades, evitar reincidências e ampliar a fidelização. Tudo isso guiado por um princípio claro: conhecer melhor para cuidar melhor.

A Diretoria de Experiência do Cliente ganhou ainda mais autonomia e profundidade, o que permitiu estruturar núcleos internos de inovação, análise preditiva e gestão de scripts, que operam em sinergia com CRM e canais digitais. Essa governança aprimorada garantiu um olhar mais integrado sobre a jornada, conectando dados, pessoas e decisões.

Ainda nesta frente, o CRM Salesforce, base da nossa estrutura de atendimento, foi aprimorado com novos campos e integrações que permitem visualizar toda a jornada do cliente: desde o primeiro contato comercial até a resolução de questões técnicas.

A evolução dos scripts inteligentes e do uso da inteligência artificial nos atendimentos permitiu resolver com mais precisão já no primeiro contato. As equipes passaram a contar com direcionamentos personalizados com base no histórico de uso, comportamento recente e perfil de consumo. Somado a isso, foi implementado um modelo de classificação de sentimentos em tempo real, que permitiu adaptar a abordagem durante a conversa e evitar rupturas na relação.

Inteligência aplicada para cuidar melhor de cada cliente

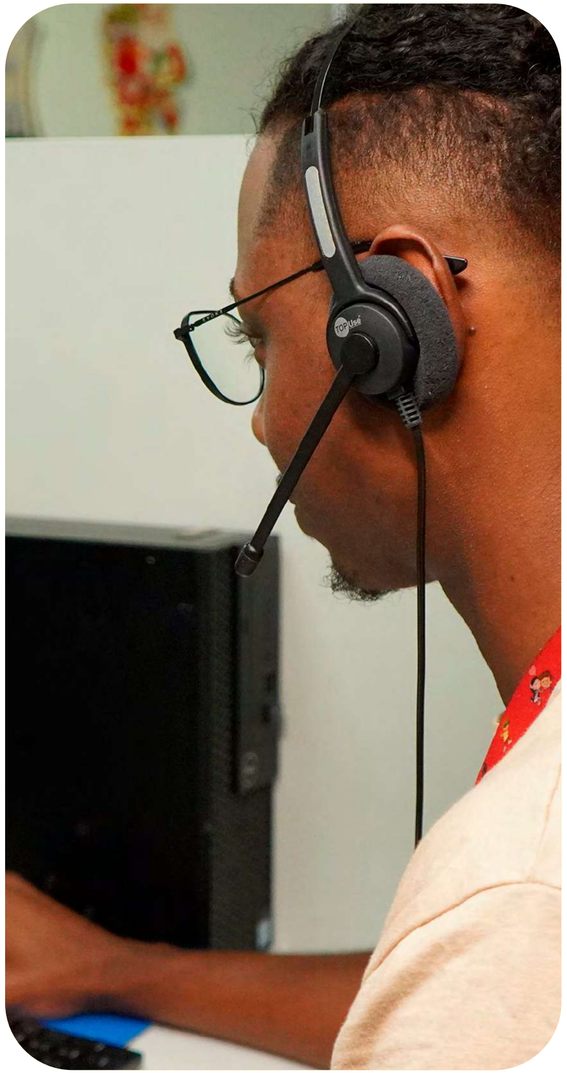


Em um cenário de crescimento acelerado, no qual a escalabilidade é condição para sustentabilidade, manter a essência do atendimento próximo e personalizado tornou-se um dos maiores compromissos da Desktop. Em 2024, fortalecemos essa entrega com um conjunto integrado de ferramentas, decisões e estruturas que colocam dados a serviço da empatia, e tecnologia a favor da experiência.

Em 2024, contamos com um time de atendimento 100% próprio

Para garantir que cada território mantenha sua identidade e suas especificidades no centro das decisões, reforçamos a atuação dos comitês regionais de experiência do cliente. Esses fóruns, compostos por lideranças locais, equipes de atendimento, planejamento, marketing e operações, se reúnem periodicamente para analisar indicadores, levantar recorrências, compartilhar boas práticas e desenhar soluções sob medida.

Redução do *churn* mensal de 2,16% para 2,0%, o que representa uma economia de até R$ 50 milhões por ano.



Essa inteligência coletiva, que nasce das realidades de cada região, reforça o capital relacional da Desktop ao permitir que as estratégias de atuação sejam ajustadas com agilidade e base concreta. Os comitês funcionam como um radar sensível do campo que identifica desafios e oportunidades para surpreender e encantar o cliente.

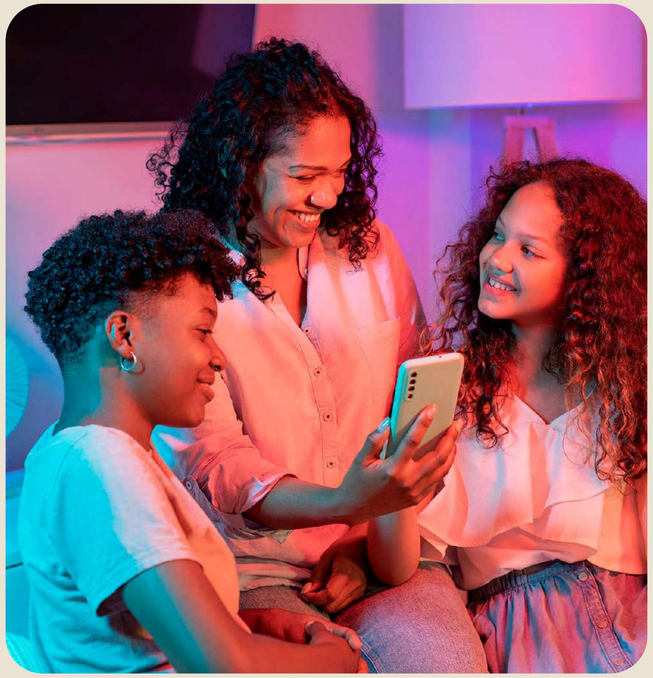
Já com foco na consolidação de dados históricos e atuais, evoluímos, em 2024, no uso de inteligência artificial aplicada à jornada do cliente. Os algoritmos passaram a identificar padrões de comportamento que indicam, por exemplo, propensão ao cancelamento, possíveis dificuldades não manifestadas, ou uso fora do padrão.

Essas análises geram alertas automáticos para as áreas responsáveis, que podem atuar preventivamente antes mesmo de o cliente formalizar uma reclamação. É uma mudança decisiva na forma de fazer relacionamento: deixamos de reagir para começar a antecipar, transformando capital intelectual em ação.

Além disso, o uso de IA passou a apoiar também os atendentes, com recomendações em tempo real durante o atendimento, seja para propor soluções mais adequadas, seja para adaptar a linguagem conforme o tom emocional da conversa. Um avanço que humaniza, não automatiza, a experiência.

Com isso, redesenhamos nossos roteiros de atendimento, tornando-os mais dinâmicos e adaptáveis. As equipes passaram a contar com orientações específicas por tipo de cliente, histórico de uso e região de atendimento. A meta é resolver de forma ágil, com qualidade e sem precisar repetir informações.

Ser Desktop vale a pena!



Para nós, cada cliente importa. Ao longo do ano, além dos nossos pacotes e planos que se destacam no mercado, também estruturamos novas formas de reconhecer nossos consumidores fiéis.

Oferecemos contato personalizado em momento-chave da jornada, o que reforça a experiência individual de quem conta com nossos produtos e serviços.

Internamente, aperfeiçoamos nossos indicadores específicos para monitorar tempo de permanência na base, recorrência de contatos e evolução de satisfação de clientes com mais de 12, 24 e 36 meses conosco. Esses dados alimentam os times de CX, produto e comercial e orientou ações mais assertivas.

- **Tráfego de rede (Petabytes) - 7.452**
- **Número de assinantes de banda larga (dez.2024) - 1.127 mil**
- **Número de assinantes wireless (dez.2024) - 1.055**
- **Número de assinantes de telefonia fixa (dez.2024) - 153.106**

Integração de empresas e culturas:

Crescer com consistência

Após um ciclo intenso de aquisições entre 2020 e 2023, o último ano foi marcado por uma escolha estratégica: consolidar o que já havíamos construído.

Priorizamos o fortalecimento das operações já existentes, com foco em eficiência, fidelização e coesão cultural, para crescermos em processos cada vez mais maduros e resilientes.

Essa decisão teve como base o entendimento de que crescimento sustentável depende de bases sólidas. Em 2025, estaremos presentes em mais de 200 cidades do Estado de São Paulo, com equipes, sistemas e culturas organizacionais que poderiam ser ainda mais coesas. Unificar essa diversidade com respeito, cuidado e estratégia tornou-se o grande desafio do ano e um dos nossos maiores aprendizados.

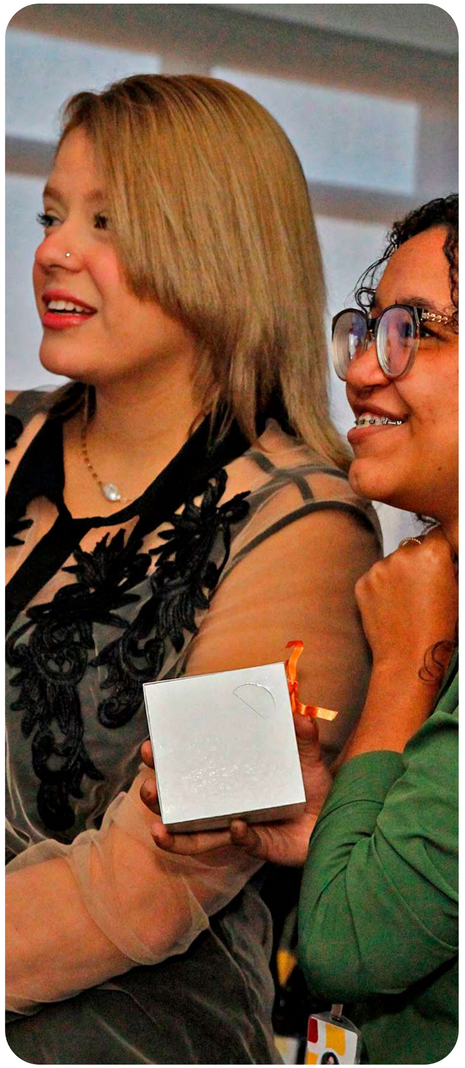
Ao longo de 2024, reforçamos o entendimento de que a integração entre as organizações vai além da infraestrutura. Processos e sistemas podem ser absorvidos rapidamente, mas a verdadeira integração acontece entre pessoas. Foi por isso que estruturamos uma frente dedicada à gestão de integrações sob a liderança da Diretoria de Gente e Gestão, com o objetivo de engajar pessoas de forma ainda mais humanizada e próxima e, assim, alicerçar com propriedade os pilares de cultura e clima que impactam o sucesso das operações.

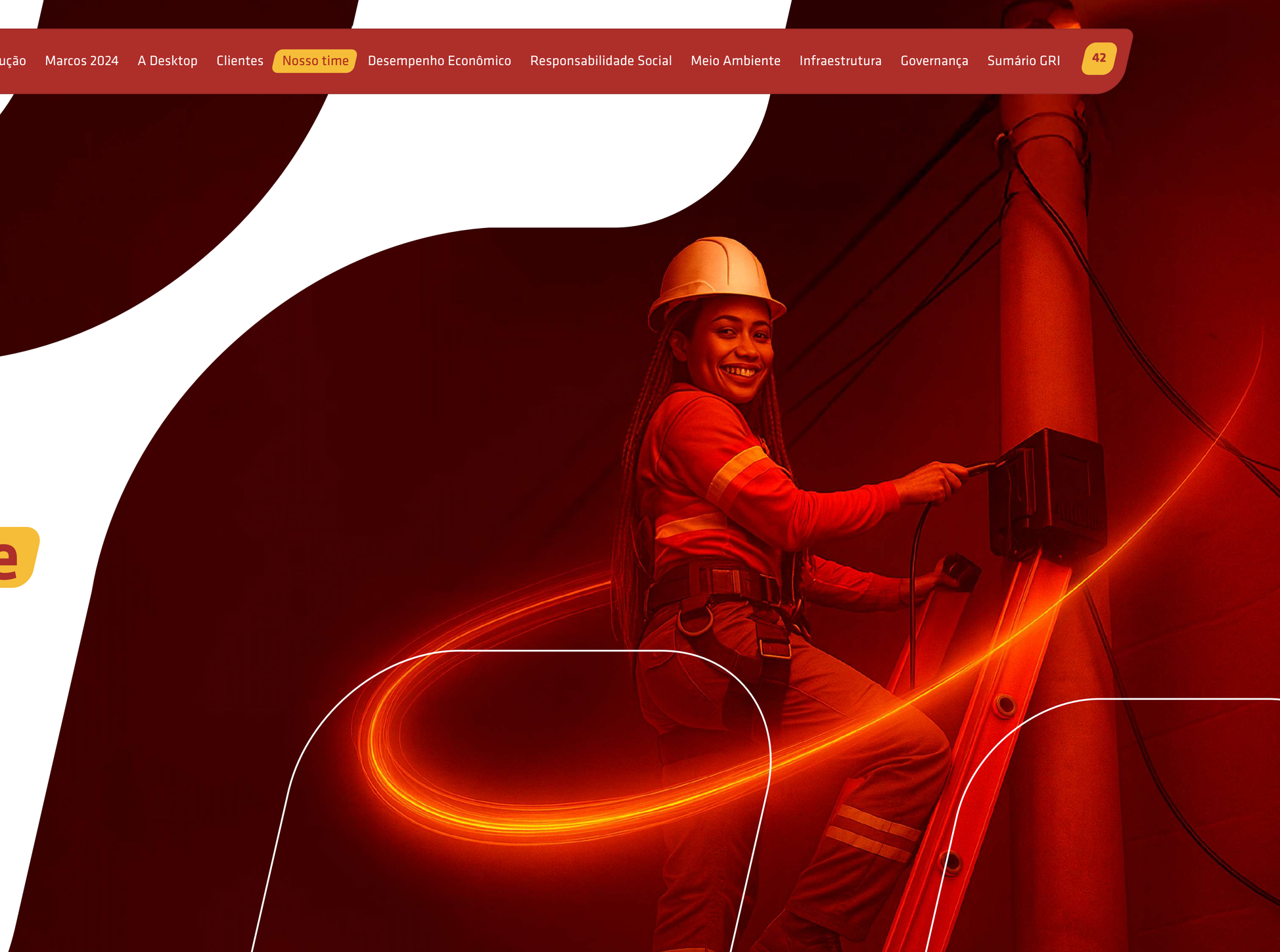
Promovemos encontros presenciais entre lideranças das empresas adquiridas e times de gestão da Desktop, além de seguir em iniciativas que reforçam os canais de escuta e criação de rotinas de acompanhamento que garantem que as mudanças fossem compreendidas, assimiladas e vividas no ritmo de cada equipe.

Do ponto de vista operacional, a instituição das estruturas permitiu ganhos de eficiência, melhoria na experiência do cliente e maior sinergia entre áreas. Eliminamos sobreposições, unificamos portfólios e redesenhamos fluxos com foco em performance e qualidade. Esse movimento também fortaleceu nosso capital organizacional, ao permitir que a Desktop operasse de forma mais integrada, coesa e orientada por dados.

O trabalho conjunto de todas as diretorias foi determinante nesse processo, com avanços relevantes em diferentes frentes – como na área de Dados, que em 2024 elevou significativamente nossa maturidade em gestão da informação, estruturando dados de forma alinhada às estratégias do negócio e apoiando decisões cada vez mais inteligentes, rápidas e assertivas em toda a companhia.

A partir da centralização e da governança dos dados, passamos a ter mais precisão nos indicadores estratégicos, o que fortaleceu o processo de integração ao oferecer uma base única e confiável para a tomada de decisão. Essa evolução elevou nosso controle sobre os riscos, contribuiu para a redução de custos, ampliou a eficiência operacional e apoiou o desenho de experiências mais fluídas para os nossos clientes, independentemente da origem da operação.





Nosso time

05.

05.

GRI 2-7, 2-8, 2-19, 2-20, 2-21, 2-30, 401-1, 401-2, 401-3, 402-1, 403-1, 403-10, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2, 406-1, 410-1

Um só time Desktop

Cuidar de pessoas é parte essencial da nossa estratégia de crescimento.

Em um setor dinâmico como o de telecomunicações, sabemos que o diferencial está em quem está do nosso lado todos os dias: as pessoas colaboradoras que constroem a Desktop com dedicação, talento e vontade de fazer bem-feito, como valorizamos em nossa cultura.

2024 foi um ano de fortalecimento da nossa gestão de pessoas, com investimentos estruturantes em desenvolvimento, bem-estar, segurança, diversidade e clima organizacional. Evoluímos em práticas de reconhecimento, ampliamos oportunidades de crescimento e garantimos um ambiente mais transparente e conectado, com escuta ativa e canais cada vez mais acessíveis.

Com uma atuação cada vez mais regionalizada e próxima dos territórios, mantivemos a simplicidade e a agilidade que sempre nos caracterizaram, sem renunciar à consistência necessária para escalar processos e decisões de forma coerente com nossos valores.

A comunicação, nesse contexto, passou a ser também uma ferramenta de cultura. Criamos rituais simbólicos, fortalecemos ações presenciais nas unidades, revisitamos os processos de Gente e alinhamos nossas competências organizacionais aos novos valores. Com isso, cada pessoa colaboradora passou a entender melhor seu papel, suas possibilidades de crescimento e o impacto da sua atuação na estratégia da empresa.



Orgulho de pertencer

Em 2024, conduzimos a segunda edição da nossa Pesquisa de Clima Organizacional na Desktop, e os resultados confirmam que estamos no caminho certo: registramos um aumento de 2 pontos no nosso eNPS (Employee Net Promoter Score) em comparação com 2023.

Esse avanço reflete um esforço contínuo e colaborativo entre a área de Gente & Gestão, as diretorias e as lideranças da empresa. Foram desenvolvidos e implementados mais de 70 planos de ação individualizados, cuidadosamente desenhados para responder aos principais pontos levantados pelas nossas equipes, com foco em cada um dos pilares avaliados.

A melhoria consistente nos nossos indicadores internos demonstrou o fortalecimento da nossa cultura organizacional e reforçou a visão positiva de futuro, o que contribuiu para um reconhecimento importante: fomos certificados como uma excelente empresa para se trabalhar por meio da certificação do Great Place to Work (GPTW) em 2024, com evolução nos indicadores de confiança, segurança psicológica e orgulho de pertencer. Essa conquista se torna ainda mais significativa quando lembramos de toda a jornada que construímos até alcançarmos essa conquista, em um processo iniciado em 2021. Desde então, assumimos o compromisso de ouvir ativamente nossos times, evoluir a gestão e promover um ambiente mais saudável, humano e inspirador. Em 2024, registramos mais de 2.600 comentários na pesquisa, reflexo de um aumento expressivo na participação das pessoas colaboradoras. Esse engajamento demonstra a força de um processo pautado na escuta ativa, em um ambiente aberto e favorável à troca de opiniões e sugestões, e reforça nosso compromisso de desenvolver um local de trabalho cada vez mais positivo e inclusivo.

Tivemos índices de favorabilidade elevados em aspectos que expressam diretamente nossos valores e compromissos com um ambiente justo e respeitoso:

- **94%** das pessoas disseram que são bem tratadas independentemente da cor ou etnia
- **93%** se sentem respeitadas independentemente da orientação sexual
- **92%** reconhecem tratamento igualitário em relação ao gênero
- **87%** percebem imparcialidade quanto à idade
- **81%** afirmaram poder ser quem são na Desktop

A conquista da certificação Great Place to Work reflete um processo intencional e bem estruturado de transformação cultural. Esse avanço contou com o apoio de consultoria especializada e com o forte envolvimento das pessoas que constroem a Desktop todos os dias. Ao termos o cuidado de incluir diferentes perfis nesse diagnóstico, conseguimos desenvolver uma cultura que representa a realidade do nosso time e na qual todas as pessoas colaboradoras se sentem pertencentes e se reconhecem. Essa diversidade de vivências trouxe novas perspectivas e impulsionou a evolução da nossa cultura organizacional.



A liderança participou desde o diagnóstico até o lançamento da nova cultura organizacional. Atuou como agente multiplicador nos territórios e fortaleceu iniciativas voltadas à valorização das pessoas, ampliando o alcance e a efetividade das ações.

Essa mobilização consolidou um ambiente mais saudável, inclusivo e conectado aos nossos valores. Um passo essencial para o fortalecimento do clima organizacional e da nossa posição de destaque no setor em que atuamos.

Em 2024, a política de remuneração foi revisada com base em benchmark de mercado, conduzido com apoio de consultoria independente, respeitando critérios de equidade, meritocracia e alinhamento estratégico. A gestão da remuneração é realizada internamente, com participação do comitê de remuneração nos casos de alta liderança.

Adotamos um modelo de gestão próximo e estruturado, com foco no desenvolvimento das pessoas, integração das equipes e promoção de um ambiente seguro, acolhedor e com oportunidades reais de crescimento.

100% **das pessoas colaboradoras estão cobertas por acordos de negociação coletiva.**

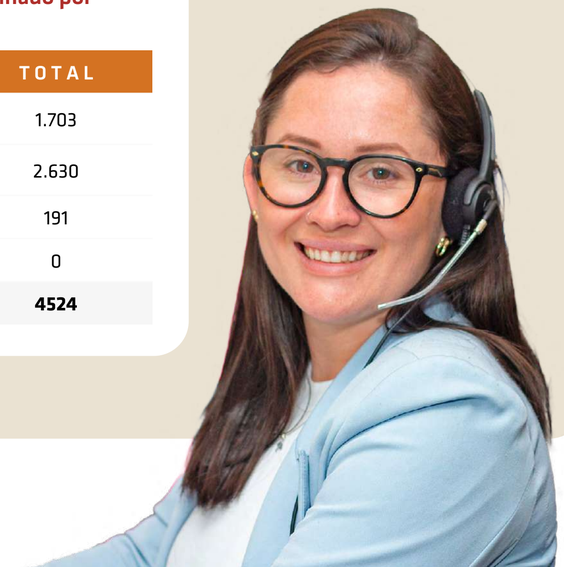
Perfil das pessoas colaboradoras

Em relação à composição do nosso time:

- Não contamos com pessoas colaboradoras temporárias;
- Consideramos como pessoas colaboradoras em período integral aqueles que cumprem 220 horas mensais, e em tempo parcial, aqueles com carga inferior;
- A região de atuação é o critério utilizado para distribuição geográfica.

Número total de pessoas colaboradoras (colaboradores permanentes), discriminado por gênero e por região

	Sudeste	Demais Regiões	TOTAL
Feminino	1.703	0	1.703
Masculino	2.630	0	2.630
Transgênero, Gênero Fluído, Não Binário	191	0	191
Não divulgado	0	0	0
TOTAL	**4.524**	**0**	**4524**



Pessoas colaboradoras em tempo integral, discriminado por gênero e por região

	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	TOTAL
Feminino	0	0	0	1.204	0	1204
Masculino	0	0	0	2.395	0	2586
Transgênero, Gênero Fluído, Não Binário	0	0	0	191	0	0
Não divulgado	0	0	0	0	0	0
TOTAL	**0**	**0**	**0**	**3.790**	**0**	**3790**

Pessoas colaboradoras de período parcial, discriminado por gênero e por região

	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	TOTAL
Feminino	0	0	0	499	0	499
Masculino	0	0	0	235	0	235
Transgênero, Gênero Fluído, Não Binário	0	0	0	0	0	0
Não divulgado	0	0	0	0	0	0
TOTAL	**0**	**0**	**0**	**734**	**0**	**734**

Além da estrutura contratual, temos uma política de benefícios abrangente, desenhada para promover bem-estar e garantir segurança às nossas pessoas colaboradoras em todas as fases da vida.

Dentre os benefícios oferecidos, destacam-se:

- Plano de saúde e odontológico
- Licença maternidade e paternidade estendidas
- Seguro de vida
- Parcerias com SESI e instituições de ensino superior
- Desconto no serviço de internet Desktop
- Incentivos de Longo Prazo para a aquisição de ações destinados à alta gestão
- Participação nos Lucros ou Resultados
- Telemedicina
- Convênio Farmácia





Acreditamos que o cuidado com as pessoas também passa por políticas que respeitam os diferentes momentos da vida, o que inclui a chegada de um filho ou filha. Por isso, garantimos a licença maternidade e paternidade estendida para todo o nosso time elegível, em linha com nosso compromisso com um ambiente acolhedor e com equilíbrio entre vida pessoal e profissional. Em 2024, 103 colaboradores usufruíram do benefício, que somam todas as pessoas colaboradoras que solicitaram a extensão da licença, independentemente de cargo, tempo de empresa, área de atuação e contrato.

Equidade

PROGRAMA EMPRESA CIDADÃ



Equidade de gênero e fortalecimento dos vínculos familiares

Em 2024, demos um passo importante na promoção da equidade de gênero ao aderirmos ao Programa Empresa Cidadã, que ampliou a licença-maternidade de 120 para 180 dias e a licença-paternidade de 5 para 20 dias. Além de cumprir as exigências legais do programa, fomos além: estruturamos uma política robusta de parentalidade, com acolhimento ativo desde o anúncio da gestação até o retorno ao trabalho.

Essa conquista nos posiciona entre as poucas empresas brasileiras que participam do programa, apenas 16% das organizações no país oferecem esse benefício, e reforça nosso compromisso em criar um ambiente mais justo, acolhedor e alinhado à realidade das famílias que compõem nosso time.

No contexto do programa Empresa Cidadã, adotamos voluntariamente uma política que garante equidade e justiça no tratamento às diversas configurações familiares e às diferentes expressões de parentalidade. Essa iniciativa traduz nosso compromisso com a diversidade e reforça o propósito de construir um ambiente inclusivo, acolhedor e alinhado ao respeito às múltiplas formas de ser, viver e cuidar.

A adesão foi amplamente comunicada e celebrada internamente, gerando reconhecimento e orgulho entre as nossas pessoas. Para nós, ser uma Empresa Cidadã é mais do que uma formalidade: é uma escolha estratégica, que valoriza quem cuida e reconhece que cada pessoa tem o direito de estar presente nos momentos mais importantes da vida.

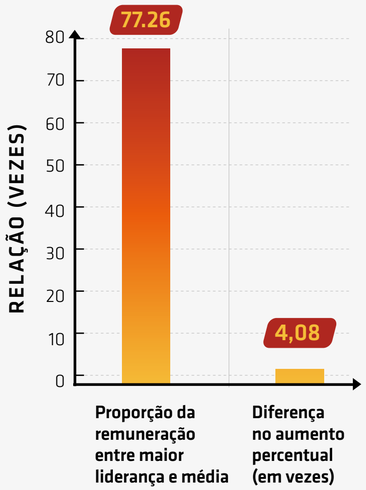


A valorização do nosso time também passa pelo acompanhamento contínuo da rotatividade. Monitoramos indicadores de turnover para embasar decisões estratégicas e identificar oportunidades de retenção e engajamento.

Número e taxa de contratações e rotatividade por idade	Número de contratações	Número de rotatividade (desligamentos)	Número de colaboradores	Taxa de contratações (%)	Taxa de rotatividade (%)
Abaixo de 30 anos	1927	1582	2361	81,6%	67,0%
De 30 a 50 anos	1107	950	1944	46,9%	40,2%
Acima de 50 anos	110	90	219	4,7%	3,8%
TOTAL	**3144**	**2622**	**4524**	**69,5%**	**58,0%**

Número e taxa de contratações e rotatividade por gênero	Número de contratações	Número de rotatividade (desligamentos)	Número de colaboradores	Taxa de contratações (%)	Taxa de rotatividade (%)
Masculino	1963	1470	2820	69,6%	52,1%
Feminino	1181	1152	1704	41,9%	40,9%
TOTAL	**3144**	**2622**	**4524**	**69,5%**	**58,0%**

Número e taxa de contratações e rotatividade por região	Número de contratações	Número de rotatividade (desligamentos)	Número de colaboradores	Taxa de contratações (%)	Taxa de rotatividade (%)
Sudeste	3144	2622	4524	69,5%	58,0%
Sul	0	0	0	0,0%	0,0%
Centro-Oeste	0	0	0	0,0%	0,0%
Norte	0	0	0	0,0%	0,0%
Nordeste	0	0	0	0,0%	0,0%
TOTAL	**3144**	**2622**	**4524**	**69,5%**	**58,0%**



	Masculino	Feminino	TOTAL
Número total de colaboradores com direito a tirar licença maternidade/paternidade em 2024	2.820	1.704	4.524
Número total de colaboradores que tiraram licença maternidade/paternidade em 2024	28	75	103
Número total de colaboradores que retornaram ao trabalho depois do término da licença maternidade/paternidade em 2024	27	55	82
Taxas de retorno ao trabalho de empregados que tiraram licença maternidade/paternidade em 2024	96%	73%	80%



Diversidade, equidade e Inclusão

Em 2024, avançamos de forma significativa na ampliação da representatividade e na garantia de expressão, espaço e oportunidades reais de crescimento para todas as pessoas dentro da empresa.

Os resultados da nossa pesquisa GPTW confirmam que estamos no caminho certo: tivemos destaque para os indicadores de diversidade e inclusão. Mais de 90% das pessoas colaboradoras afirmaram se sentir bem tratadas independentemente de sua cor, orientação afetivo-sexual ou gênero e 94% disseram que se sentem respeitadas independentemente da etnia.

Nosso ponto de partida foi o fortalecimento da consciência interna sobre a importância da equidade. Realizamos capacitações sobre diversidade, equidade e inclusão com todo o time de Gente & Gestão e lideranças, o que permitiu um alinhamento conceitual e criou espaço para conversas transformadoras. A formação continuada é parte essencial dessa agenda, porque entendemos que a mudança de cultura se faz no cotidiano, com escuta, responsabilidade, informação de qualidade e prática.

Outro destaque foi a realização da agenda anual de diversidade, com eventos que movimentaram toda a empresa: lives, rodas de conversa, ações de letramento e campanhas internas de sensibilização. Esses momentos reforçaram a relevância do tema no nosso dia a dia e aproximaram ainda mais nossos times dos compromissos que assumimos coletivamente.

Foram 52 sessões de capacitação dedicadas exclusivamente a DE&I, gerando impacto direto para mais de 2.300 pessoas colaboradoras em todas as regionais. Essa formação alcançou diferentes níveis hierárquicos e áreas da companhia, reforçando o entendimento de que inclusão se faz no dia a dia, com responsabilidade compartilhada.

As temáticas abordadas foram desde vieses inconscientes, recortes de raça e gênero, até acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência, com momentos dedicados à escuta ativa, dinâmicas reflexivas e troca de experiências. A consistência dessa frente formativa nos permitiu consolidar um vocabulário comum sobre diversidade e criar condições para que as equipes atuem como agentes de transformação dentro da Desktop.

Adicionalmente, desenvolvemos trilhas específicas de DE&I com lideranças e com o time de Gente & Gestão, com mais de 22 horas de conteúdo e mais de 12 encontros realizados ao longo do ano. Essas trilhas tiveram como foco equalizar conhecimentos, sensibilizar para a escuta e o acolhimento e reforçar o posicionamento institucional da Desktop sobre diversidade. Mais de 100 pessoas das áreas de liderança e RH participaram dessas formações aprofundadas, que também abordaram o papel estratégico do RH na oferta de benefícios, programas internos e atendimento inclusivo a todas as pessoas colaboradoras.

Para consolidar avanços em diversidade e inclusão, incorporamos esse tema como um compromisso corporativo, agora presente na agenda estratégica da companhia e nos indicadores de desempenho da liderança. Todas as ações afirmativas da empresa estão alinhadas à meta corporativa de ampliar em 30% a presença de representantes de grupos minorizados em posições estratégicas. Essa meta, estabelecida para ser cumprida até dezembro de 2024, foi alcançada em setembro deste ano e gerou os seguintes resultados em comparação a 2023:

- Aumento de 9% na participação de mulheres,
- Crescimento de 31% na presença de pessoas pretas e pardas,
- Expansão de 74% no número de profissionais com 50 anos ou mais,
- Elevação de 14% na representatividade da comunidade LGBTQIAPN+,
- Triplicação do número de pessoas com deficiência.

Essa iniciativa fortalece o envolvimento da alta gestão, amplia a responsabilidade institucional e impulsiona a construção de um ambiente mais justo, plural e representativo em todas as áreas da Desktop. Entre as iniciativas concretas, o Programa Conexão Inclusiva se destacou ao ampliar significativamente a inclusão de pessoas com deficiência. Com o apoio de uma consultoria especializada, oferecemos o acesso à uma plataforma de capacitações, antes mesmo das contratações, e ofertamos mais de 120 posições, em diversas áreas da empresa, para pessoas com deficiência. O processo contou com o letramento das lideranças que contrataram esses candidatos, sobre como combater vieses inconscientes e incluir, de forma genuína, pessoas com perfis cada vez mais plurais. O nosso time de Gente & Gestão também foi capacitado, com o objetivo de conduzir a seleção, entrevistas, oferecer benefícios, conduzir conversas mais profundas, comunicações mais dirigidas e mecanismos de desenvolvimento, saúde e segurança do trabalho que respeitem a diversidade e a equidade entre as nossas pessoas colaboradoras.

Como resultado, triplicamos o número de pessoas colaboradoras com deficiência em nosso time, um crescimento expressivo, que representa o início de uma jornada contínua de transformação. Além do Programa Conexão Inclusiva, oferecemos posições direcionadas para pessoas da comunidade LGBTQIAPN+ e mulheres +50 anos.

Ainda no campo da equidade de gênero, o Programa VOE foi desenhado com foco no desenvolvimento de mulheres, com o objetivo de ampliar sua presença e liderança, principalmente em áreas tradicionalmente ocupadas por homens. Em 2024, a Desktop reforçou esse compromisso ao lançar uma iniciativa estruturada, composta por trilhas de capacitação e mentoria que totalizaram mais de 18 horas.

O programa abordou temas essenciais, como autoconhecimento, habilidades comportamentais, construção de redes estratégicas e visão de futuro, sempre com ênfase no fortalecimento da confiança e na preparação para novos desafios.

O programa contemplou também um encontro para avaliar os resultados na carreira das participantes e a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos, especialmente em soft skills valorizados pelo mercado e pela empresa.



No que diz respeito à remuneração, a Desktop mantém o compromisso com a equidade salarial entre gêneros. Em 2024, a média da proporção salarial entre mulheres e homens alcançou o índice de 1,13. Nos cargos de liderança, como gerência, esse equilíbrio se aproximou ainda mais da paridade, com índice de 1,01. Nos cargos operacionais, os salários seguem critérios de isonomia dentro das mesmas áreas e funções, sem diferenças relacionadas ao gênero ou qualquer outra característica da pessoa colaboradora. Nas áreas administrativas e em situações específicas, aplicamos planos de ação para a correção de possíveis desvios, com o objetivo de garantir a justiça salarial e meritocracia.

Esse desempenho se destaca positivamente quando comparado ao cenário nacional. De acordo com o 2° Relatório de Transparência Salarial e Critérios Remuneratórios, divulgado em 2024, as mulheres ainda recebem, em média, 20,7% menos do que os homens nas 50.692 empresas com 100 ou mais pessoas empregadas. Na Desktop, os dados mostram que estamos acima da média do país na busca por justiça salarial, especialmente nos cargos de liderança, embora reconheçamos que ainda há caminho a percorrer até alcançar uma equidade plena e sustentável em todos os níveis.

Nosso compromisso é contínuo. Todos os registros de discriminação foram apurados e tratados pelo time de Gente & Gestão, com as devidas orientações às pessoas envolvidas. Sabemos que construir uma empresa realmente inclusiva exige ação intencional, metas claras e disposição para aprender e evoluir, sempre com escuta, coragem e responsabilidade.

Grupos de afinidade

O fortalecimento da cultura inclusiva na Desktop também passa pela atuação dos nossos grupos de afinidade, que seguem ativos em 2024 como espaços seguros de diálogo, acolhimento e mobilização.

Criados a partir dos resultados do nosso Censo de Diversidade de 2023, esses grupos foram estruturados com base nas vivências e perfis majoritários das pessoas colaboradoras, com o objetivo de impulsionar a representatividade e dar visibilidade às pautas de gênero, raça e etnia, pessoas com deficiência e pessoas LGBTQIAPN+.

A principal função desses grupos é criar um espaço de confiança para que as pessoas possam compartilhar experiências, discutir barreiras reais à sua segurança psicológica e propor soluções coletivas. Acreditamos que diversidade, equidade e inclusão são compromissos que se constroem no cotidiano, e iniciativas como essas fortalecem o senso de comunidade, melhoram o clima organizacional e promovem o bem-estar no trabalho, impactos que se refletem diretamente no engajamento, produtividade e fortalecimento da marca empregadora.

Cada grupo possui uma coordenação própria e reúne pessoas com diferentes experiências, formações e identidades dentro da empresa. Esses integrantes assumem o compromisso de fortalecer iniciativas e ampliar espaços de diálogo alinhados às demandas e realidades de cada grupo minorizado.



Em 2024, mais de 250 pessoas colaboradoras integraram os grupos de afinidade. As ações contemplaram rodas de conversa, campanhas internas, eventos temáticos e formações direcionadas, com foco na valorização da diversidade e na construção de uma cultura mais inclusiva.

Todas as Bandeiras

O grupo atua pela inclusão e pela defesa dos direitos da comunidade LGBTQIAPN+, ao promover um ambiente seguro, de escuta e engajamento que envolve também pessoas aliadas.

Mulheres Conectadas

Tem como objetivo reunir mulheres cis, trans entre outras pessoas com diversas identidades, que são aliadas, para discutir, planejar e implementar ações voltadas à equidade de gênero, valorização, visibilidade e desenvolvimento das mulheres na empresa.

Conexão Inclusiva

O grupo atua na construção de uma Desktop mais acessível e justa, com foco no combate ao capacitismo e na promoção de oportunidades equitativas para pessoas com deficiência.

Nossas Raízes

O grupo promove debates e iniciativas relacionadas à identidade étnico-racial, equidade de oportunidades para pessoas pretas e pardas, valorização da memória e construção de uma empresa antirracista.



É muito especial trabalhar em uma empresa que tem se dedicado de forma tão consistente ao fortalecimento de uma cultura inclusiva. Aqui, eu me sinto valorizada por quem eu sou, com minha história, minhas vivências e meu olhar único. É inspirador ver a diversidade sendo tratada com seriedade, responsabilidade e, ao mesmo tempo, com afeto. Saber que existem espaços seguros para diálogo, escuta e transformação me dá ainda mais motivação para seguir contribuindo com propósito. Fazer parte dessa jornada é uma experiência que transforma e me enche de orgulho! Ver os resultados concretos das ações de DE&I, refletidos em mais representatividade, pertencimento e oportunidades reais para diferentes grupos, só reforça o quanto estamos avançando com consistência e impacto positivo."

Suelen Guedes
Supervisora de Documentação de Rede.

Desenvolvimento de pessoas

Acreditamos que cada pessoa colaboradora tem potencial para crescer, se desenvolver e construir uma trajetória sólida dentro da empresa.

Por isso, investimos em programas de capacitação, reconhecimento e evolução profissional, conectando a valorização das pessoas à nossa estratégia de negócio.

Gênero	Horas de treinamento	Número de colaboradores	Média de horas de capacitação
Masculino	44909	2186	20,54
Feminino	25755	1384	18,61
TOTAL	**70664**	**3570**	**19,79**

Categoria funcional	Horas de treinamento	Número de colaboradores	Média de horas de capacitação
CEO	0	1	0,00
Diretor / Superintendente	19	12	1,58
Gerente	270	73	3,70
Coordenador / Especialista / Supervisor	13364	428	31,22
Administrativo/ Operacional	57010	3056	18,66



Formação contínua: Universidade Desktop

A sustentação de toda essa estrutura de desenvolvimento vem da Universidade Desktop, nosso ambiente de aprendizagem corporativa. Em 2024, a Universidade se consolidou como a principal plataforma de capacitação técnica e comportamental da companhia, com trilhas de conhecimento alinhadas às competências da nova cultura e às demandas específicas das áreas.

Foram ofertados cursos presenciais, on-line e híbridos, em temas como experiência do cliente, liderança, diversidade, segurança do trabalho, inovação e tecnologia, entre outros. Os conteúdos foram acessados por profissionais de todas as regiões onde atuamos, o que garantiu que o conhecimento seja, de fato, um pilar acessível e democrático.

Em linha com nosso compromisso com o aprendizado contínuo, registramos em 2024 um aumento expressivo no número de horas dedicadas à capacitação dos nossos times. A formação técnica e comportamental tem sido uma prioridade para a Desktop, tanto em formato presencial quanto remoto, promovendo uma cultura de desenvolvimento acessível e conectada às necessidades do negócio.

Trilhas de carreira: evolução com reconhecimento

Fortalecemos em 2024 duas trilhas fundamentais: a Trilha de Carreira Comercial e a Trilha de Carreira de Operações, desenhadas para reconhecer o desempenho e a dedicação dos nossos colaboradores, ao mesmo tempo em que promovem a qualificação contínua.

Na área de Operações, a trilha contempla seis níveis desde o cargo de Consultor Técnico Trainee até o nível Master. A cada semestre, os profissionais são avaliados com base em critérios objetivos e provas práticas e teóricas, além da participação obrigatória em treinamentos promovidos pela Universidade Desktop. Esse modelo permite que cada colaborador visualize sua trajetória e acompanhe seu progresso, com ganhos reais de salário fixo e variável a cada promoção. Em 2024, tivemos 125 promoções de nível, um reflexo do potencial de crescimento da área e o engajamento das equipes.

Já na área Comercial, a trilha oferece duas promoções ao ano e contempla os canais de vendas próprios da empresa. Os profissionais de vendas que se destacam em performance, participação nos treinamentos e alinhamento à cultura recebem upgrades de cargo e aumentos em sua remuneração total (fixo + variável). **Em 2024, 168 profissionais evoluíram por meio desse modelo, que se consolidou como uma alavanca poderosa de motivação, meritocracia e valorização interna.**

Programa MOVI: talentos que crescem com a gente

O Programa MOVI é a nossa política institucional de movimentação para oportunidades de valorização interna. Um programa já consolidado, que por meio dele incentivamos que pessoas colaboradoras candidatem para novas posições dentro da empresa como meio de promover mobilidade lateral e ascensão profissional.

Em um ambiente de crescimento acelerado, como o da Desktop, o MOVI é essencial para que possamos dar espaço ao desenvolvimento de quem já conhece nossa cultura, nossos processos e nossas entregas.

O programa tem papel decisivo na ocupação de posições estratégicas por talentos internos, inclusive com destaque para o aumento de movimentações de perfis diversos, em linha com o nosso compromisso com a equidade e a representatividade em todas as áreas da companhia.



Programa JOB

um programa de desenvolvimento da primeira liderança

Em um momento em que o desenvolvimento de lideranças se tornou ainda mais relevante para a sustentabilidade do nosso negócio, o Programa JOB se destacou como uma das principais ferramentas para formação interna.

Com base na metodologia 70-20-10 (experiência prática, aprendizagem social e treinamentos formais), o programa prepara pessoas colaboradoras que foram mapeadas como potenciais líderes para assumir suas primeiras posições de gestão.

O programa tem duração de 90 dias, inclui trilhas online com 132 horas de conteúdo, encontros com Gente & Gestão local e *Business Partner*, além de acompanhamento contínuo da liderança direta. Durante esse período, são realizados três *checkpoints* com foco no acolhimento, alinhamento de expectativas e suporte às novas responsabilidades.



Taísa Mendonça Simões
Supervisora Técnica de Operações

Participar do Programa JOB tem sido uma experiência transformadora. Sinto que a empresa reconhece meu trabalho e acredita no meu potencial ao oferecer uma preparação completa para assumir novos desafios. O acompanhamento da liderança, as trocas com colegas e os treinamentos recebidos fortalecem meu desenvolvimento de forma estruturada e em sintonia com os valores e metas da Desktop. Isso me dá confiança para crescer, especialmente neste momento em que assumo minha primeira posição de liderança, e me motiva a entregar sempre o meu melhor, em um ambiente que investe nas pessoas e cria condições reais para sua evolução.

Em 2024, 120 profissionais passaram pelo Programa Job e foram promovidos a cargos de liderança. O programa representa um passo importante na construção de lideranças alinhadas ao Jeito Desktop, com foco em empatia, responsabilidade e excelência.



Na Desktop, o desenvolvimento profissional representa um dos pilares centrais da nossa estratégia de gestão de pessoas. A cada iniciativa, criamos caminhos concretos para o crescimento profissional, impulsionamos a valorização de talentos diversos e fortalecemos o protagonismo individual em todos os níveis da organização. Ao alinhar formação, reconhecimento e mobilidade interna, promovemos uma cultura de evolução contínua, que reflete diretamente na qualidade das nossas entregas e no futuro sustentável da companhia."

Juliana Bizinotto
Coordenadora de Treinamento e Desenvolvimento

Ciclo de Avaliação de Desempenho

Na Desktop, acreditamos que a clareza sobre expectativas, entregas e comportamentos é essencial para o crescimento individual e coletivo. Por isso, a Avaliação de Desempenho é uma ferramenta essencial de desenvolvimento.

O processo é estruturado para promover diálogos construtivos entre lideranças e equipes, o que permite a valorização tanto dos resultados alcançados quanto da forma como são atingidos. O objetivo é reconhecer conquistas, identificar oportunidades de evolução e alinhar cada colaborador ao nosso jeito de ser e fazer - simples e próximo, bem-feito e resolver com agilidade.

Em 2024, fortalecemos essa jornada com ciclos mais claros, critérios objetivos e integração com as demais frentes de desenvolvimento. A avaliação passou a ser parte ativa da cultura de feedbacks e da gestão de talentos e apoiou decisões sobre reconhecimento, movimentações internas e planos de capacitação.

A Avaliação de Desempenho nos ajuda a mensurar e impulsionar nossos talentos e a construir uma organização onde todos sabem para onde estão indo, o que se espera deles e como podem crescer junto com a empresa.

No último ano, também mantivemos o ciclo de avaliação para todas as áreas da companhia, com foco no alinhamento de metas e feedback contínuo, com pessoas colaboradoras que receberam avaliação de desempenho e de desenvolvimento contínuo.

404-3.a: Percentual do total de empregados, discriminados por gênero e categoria funcional, que receberam avaliação regular de desempenho e de desenvolvimento de carreira durante o período de relato.

Gênero	Empregados com avaliação regular	Número de empregados	% do total de empregados
Masculino	1.482	2.820	52,6%
Feminino	1.704	1.704	100,0%
TOTAL	**3.186**	**4.524**	**70,4%**

Categoria funcional	Empregados com avaliação regular	Número de empregados	% do total de empregados
CEO	1	1	100,0%
Diretor / Superintendente	19	19	100,0%
Gerente	79	79	100,0%
Coordenador / Especialista / Supervisor	401	489	82,0%
Administrativo / Operacional	2.686	3.936	68,2%
TOTAL	**3.186**	**4.524**	**70,4%**

Como sócia, vejo no programa de ILP uma iniciativa estratégica que fortalece o nosso negócio e o nosso time. Ele reforça meu compromisso com a companhia e com os resultados que buscamos juntos. Participar desse programa é ter a certeza de que estamos construindo, de forma consistente, um futuro promissor, pautado em desenvolvimento, engajamento e alta performance. Me sinto muito motivada e tenho ainda mais orgulho de fazer parte dessa jornada.

Fernanda Bacan
Gerente de Comunicação, ESG, Cultura e T&D.



Programa de Incentivo de Longo Prazo

Em 2024, seguimos com o nosso Programa de Incentivo de Longo Prazo (ILP), uma iniciativa estratégica voltada para lideranças – gerentes e cargos acima – que reforça o vínculo entre quem constrói a Desktop todos os dias e os rumos futuros da companhia.

Por meio do modelo de matching, nossa liderança pode investir parte ou a totalidade do valor recebido no Programa de Participação nos Lucros e Resultados (PLR) anual em ações da empresa e, para cada ação adquirida, recebem uma contrapartida proporcional da Desktop, conforme os critérios estabelecidos em contrato.

Essa possibilidade de se tornar acionista da companhia representa um alinhamento direto com os nossos objetivos de crescimento, sustentabilidade e geração de valor, por meio de um programa anual que pode ter sua continuidade definida tanto pela companhia quanto pela liderança que optou pelo investimento. A valorização das ações ao longo do tempo se traduz em ganhos concretos para quem acredita e investe na jornada que estamos construindo coletivamente. Além disso, como forma de engajar a gestão no ILP, compartilhamos com transparência nosso modelo de gestão, os objetivos corporativos e nosso foco no crescimento sustentável.



Mesmo sem alterações em sua estrutura, o programa continuou cumprindo um papel importante na retenção de talentos estratégicos, ao estimular a participação de longo prazo e fortalecer o sentimento de pertencimento. O ILP também se consolida como um indicativo da confiança mútua entre a empresa e seu time, e como um diferencial relevante frente ao mercado.

Em 2024, duplicamos o número de lideranças que aderiram ao programa, em relação a 2023, o que demonstra a confiança pelo negócio e sua estratégia de crescimento sustentável.



Cuidar da saúde e segurança das nossas pessoas é um compromisso inegociável. Precisamos e queremos que nossos colaboradores voltem para suas famílias no conforto dos seus lares. Por isso, investimos continuamente em treinamentos e no fortalecimento de uma cultura que valoriza, de forma muito humanizada e próxima, o preparo, a prevenção e o retorno seguro para casa todos os dias. Acreditamos que nossas pessoas colaboradoras e das empresas parceiras devem adotar um comportamento proativo e prevencionista, e trabalhamos constantemente para oferecer meios que ajudem a compreender a real importância da segurança e saúde no trabalho.

Douglas Fuschini Feliz
Gerente de Operacões

Saúde e Segurança

Em 2024, mantivemos um Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Operacional (SSO) alinhado à legislação brasileira, normas técnicas oficiais, bem como às boas práticas de prevenção e controle de riscos ocupacionais.

O sistema está estruturado conforme os requisitos da Norma Regulamentadora 1 (NR 1), incluindo o Gerenciamento de Riscos Ocupacionais (GRO), o Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) e o Programa de Controle Médico e de Saúde Ocupacional – NR 7 (PCMSO).



A gestão de SSO é realizada por uma equipe interna de profissionais especializados que compõem o SESMT (Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho). Com apoio de consultorias externas para exames médicos e laudos técnicos, todos os processos são supervisionados para garantir conformidade legal e foco na prevenção.

O escopo de cobertura do sistema de SSO inclui todas as pessoas colaboradoras contratadas em regime CLT pelas empresas Desktop S.A., Desktop Internet Ltda. e Cilnet Comunicação e Informática Ltda., em todas as localidades de operação. Estagiários, profissionais autônomos e prestadores de serviços externos não estão incluídos nesse sistema por estarem sob outras responsabilidades contratuais.

A identificação de riscos segue a metodologia definida no PGR, com análises atualizadas de perigos e identificação de riscos físicos, químicos, biológicos, ergonômicos e de acidentes. Esses riscos são avaliados tanto em atividades rotineiras quanto esporádicas, com base em inspeções, levantamentos ambientais, avaliações de higiene ocupacional e registros de ocorrências. A qualidade desse processo é garantida pela capacitação técnica dos envolvidos e pela metodologia estruturada de análise de causa raiz (RAIOC), que utiliza a ferramenta Árvore de Causas associada ao 5W2H para investigar eventos graves.

Promovemos um ambiente em que todos devem ser protagonistas da prevenção. Estimulamos a comunicação ativa de perigos e situações de risco. Também cuidamos das nossas pessoas ao incentivar um espaço seguro para manifestações, por meio de normativas internas e canais de escuta. Buscamos garantir, por meio de treinamentos de integração e capacitações periódicas, a disseminação do direito de recusa em situações de risco grave e iminente, assegurando a retirada segura de qualquer pessoa exposta.

Comitês, capacitações e promoção da saúde



A participação ativa dos colaboradores é um pilar essencial do nosso sistema de saúde e segurança.

Em 2024, esse engajamento foi promovido por meio da atuação das Comissões Internas de Prevenção de Acidentes e Assédio (CIPAAs) e dos comitês regionais de SST, que reúnem representantes da diretoria, gerências, SESMT, coordenações e membros da CIPAA. Esses comitês se reúnem mensalmente para debater não conformidades, deliberações urgentes, ações preventivas e de melhoria. Todas as responsabilidades são formalizadas em atas, para garantir transparência e rastreabilidade das decisões.

Além disso, realizamos treinamentos obrigatórios com base nas normas regulamentadoras vigentes, com conteúdos específicos por cargo e riscos associados às atividades.

Esses treinamentos são conduzidos por profissionais habilitados e seguem cronogramas rigorosos, com registro e monitoramento contínuo para garantir cobertura total dos públicos envolvidos.

O acesso aos serviços médicos ocupacionais é garantido por clínicas credenciadas, que realizam todos os exames obrigatórios – admissionais, periódicos, de mudança de riscos, demissionais e de retorno ao trabalho – conforme o PCMSO. A qualidade desses serviços é monitorada continuamente, com foco na confiabilidade dos laudos e no acesso facilitado a todas as pessoas colaboradoras.

No que diz respeito aos riscos operacionais ligados à nossa atividade, reforçamos em 2024 o controle em áreas como trabalho em altura, atividades externas, trânsito e intervenções técnicas. Para esses cenários de maior periculosidade, seguimos rigorosamente a hierarquia de controles de riscos: eliminação, substituição, medidas de engenharia, procedimentos administrativos e, como último recurso, o uso de EPIs. As ações são acompanhadas por planos de ação documentados no PGR e pelas atualizações constantes nas análises de risco.

A Desktop também atua na promoção do bem-estar e da saúde integral das pessoas colaboradoras. Nossas iniciativas incluem campanhas anuais de prevenção a doenças crônicas, cuidados com a saúde mental, vacinação, estímulo à atividade física e programas de bem-estar contínuo.

Entre os temas abordados, destacam-se:

1. **Integração de segurança do trabalho para novos colaboradores**
2. **Ergonomia para atendimento remoto**
3. **Atividades com eletricidade e em proximidade com rede elétrica**
4. **Movimentação de cargas**
5. **Operação segura com empilhadeira**
6. **Primeiros socorros**
7. **Prevenção e combate a incêndios, entre outras medidas de segurança**
8. **Direção Defensiva**

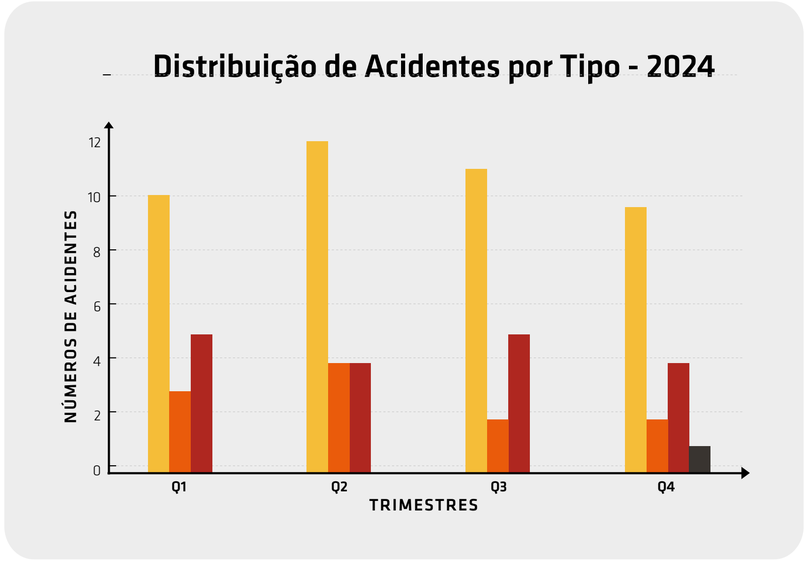
Em 2024, destacam-se as seguintes ações:

- **Maio Amarelo** – Conscientização sobre segurança no trânsito.
- **Agosto Lilás** – Promoção de espaços seguros e combate à violência contra mulheres.
- **Setembro Amarelo** – Foco na prevenção ao suicídio.
- **1ª Semana da Saúde Desktop** – Palestras sobre saúde mental de grupos minorizados, prevenção ao uso de drogas e álcool, riscos psicossociais das apostas online e gestão do tempo, finanças e emoções.
- **Campanhas de saúde e bem-estar** – Primeiros socorros, saúde integral e ergonomia.

Indicadores consolidados e panorama de 2024

Ao longo do último ano, acompanhamos de perto os indicadores de Saúde e Segurança Ocupacional (SSO). Mantivemos o foco na prevenção e na melhoria contínua e, ao mesmo tempo, superamos desafios relevantes, que reforçam a importância de ações consistentes e bem estruturadas.

No ano de 2024, registramos 43 acidentes classificados como típicos, ou seja, relacionados à atividade laboral. Todos os casos são avaliados por um comitê formado pelos times de SESMT, líderes e membros da CIPA, que analisam os dados, identificam oportunidades e elaboram planos de ação para mitigar riscos e preservar a saúde e a integridade das pessoas colaboradoras.



As principais causas dos acidentes de maior gravidade estiveram ligadas às atividades externas, como trabalho em altura e deslocamento urbano entre o time técnico de instalação e manutenção. Essas frentes de trabalho, pela sua natureza, concentram os maiores riscos e são, por isso, foco constante de nossos programas de prevenção e capacitação.



Para acompanhar a frequência e a gravidade dos eventos, utilizamos as taxas baseadas na Portaria nº 4.334/1985 e na NBR 14280:

0,96
Taxa de frequência

38,32
Taxa de gravidade

Os dados foram calculados com base em uma estimativa de 10.437.440 horas trabalhadas durante o ano, tomando como base a média de colaboradores e a carga horária mensal padrão dos contratos CLT.

Esses números ajudam a identificar padrões e orientar ações mais assertivas, tanto na prevenção quanto na resposta a incidentes. Por isso, todas as análises de acidentes são acompanhadas por planos de ação e medidas corretivas que priorizam a eliminação dos riscos quando possível, ou a mitigação com controles técnicos, administrativos e uso adequado de EPI.

Isso reforça os cuidados que temos adotado em ergonomia, saúde mental e prevenção a riscos crônicos. Também não foram identificadas condições ambientais que justificassem notificações de doenças profissionais.

Cultura preventiva

Além de acompanhar indicadores, nosso compromisso com SSO é o de criar uma cultura preventiva, em que o cuidado seja parte do dia a dia e não apenas uma obrigação legal. Isso significa investir em informação, diálogo e escuta ativa, elementos que fazem com que cada colaborador e colaboradora se sinta corresponsável pela própria segurança e pela de quem está ao lado.

Em 2024, reforçamos esse posicionamento com campanhas educativas, treinamentos contínuos e espaços de participação efetiva, como os Diálogos Diários de Segurança (DDS) e os canais de reporte e sugestão mantidos com total confidencialidade. Acreditamos que toda situação de risco pode e deve ser evitada, e para isso, é essencial que todos se sintam empoderados para agir e se comunicar.

Além disso, fortalecemos a atuação da nossa equipe de SSO com uma abordagem mais integrada entre saúde física, saúde mental, ergonomia e bem-estar. Seja nas ações do Programa Viva Bem, seja nos treinamentos técnicos ou nas reuniões dos comitês regionais, mantivemos o foco em melhorar continuamente nossas práticas e em adaptar os processos às realidades dos diferentes times e territórios.

Visão para os próximos ciclos

Reconhecemos que há espaço para evoluir e estamos determinados a fortalecer nossas práticas. Entre os nossos próximos passos estão:

1. **A ampliação da cobertura e da escuta dos comitês de saúde e segurança;**
2. **O aprofundamento das ações voltadas à prevenção de acidentes no trânsito e ao trabalho em altura.**



Viva Bem: cuidado que conecta

Em 2024, o Programa Viva Bem ganhou força como uma das principais iniciativas de promoção à saúde na Desktop. Levamos telemedicina gratuita a todo o time para ampliar o acesso a atendimento médico de forma rápida e prática.

Firmamos também uma parceria com o SESI, que garantiu acesso aos Centros de Atividades (CAT) em diversas cidades como um meio de incentivar o uso de espaços para atividade física, lazer e bem-estar. Além disso, promovemos trilhas de saúde, com mapeamentos e ações preventivas que ajudam a cuidar das pessoas antes que os problemas apareçam.

Desempenho Econômico

06.



GRI 2-6, 201-1, 201-2, 201-4, 203-1, 203-2

06. Resultados financeiros que refletem evolução

Em 2024, seguimos demonstrando que é possível crescer com consistência, rentabilidade e responsabilidade.

Alcançamos resultados financeiros expressivos, impulsionados por uma gestão orientada à eficiência, pela valorização dos nossos ativos e por uma visão estratégica voltada ao longo prazo. Consolidamos nossa atuação como uma das empresas que mais cresce no setor de telecomunicações, ao mesmo tempo em que mantivemos a excelência em qualidade de serviço.

Nosso desempenho reflete a capacidade de transformar capital financeiro, manufaturado, intelectual e relacional em valor para todos os nossos públicos. Investimos em infraestrutura de rede, capacitação de pessoas, relacionamento com investidores e ampliação da base de clientes, sempre dando prioridade à rentabilidade e o controle responsável dos custos.

Reforçamos, ao longo do ano, nosso compromisso com a geração de valor sustentável. Reduzimos o churn, ampliamos nossa presença digital e mantivemos uma estrutura de capital saudável, com a emissão de debêntures que aprimoraram nosso perfil de endividamento.

Ao adotar uma abordagem integrada da gestão, priorizamos ações que contribuem diretamente para a perenidade do nosso negócio, respeitando o equilíbrio entre desempenho econômico e impacto socioambiental.



A gestão financeira de 2024 reflete nossa estratégia de crescimento sustentável, onde equilibramos rentabilidade, inovação e responsabilidade socioambiental. Estamos empenhados em alcançar resultados financeiros expressivos e garantir que cada decisão tomada seja orientada para a criação de valor de longo prazo, tanto para nossos investidores quanto para as comunidades em que atuamos. Ao focarmos em eficiência operacional, valorização de ativos e controle responsável de custos, fortalecemos nossa estrutura financeira e nossa capacidade de inovar, sempre com um olhar atento ao impacto que geramos em nosso ecossistema. A solidez financeira que alcançamos este ano é a base para o nosso compromisso contínuo com a sustentabilidade e com a entrega de excelência a todos os nossos stakeholders.

Bruno Leão
CFO

Evolução dos indicadores financeiros

Nosso desempenho financeiro ao longo de 2024 reforça a solidez do modelo de negócios da Desktop. Seguimos com crescimento de qualidade, sustentação de margens robustas e consistência nos principais indicadores operacionais e financeiros.

RECEITA LÍQUIDA

R$ **1.129** milhões **em 2024** +14% vs. 2023

LUCRO LÍQUIDO AJUSTADO

R$ **199** milhões +33%

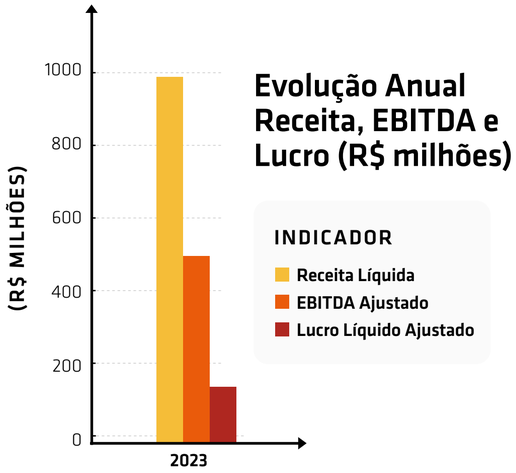
EBITDA AJUSTADO

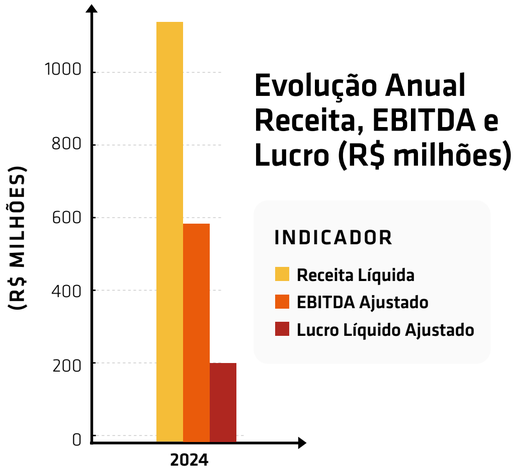
R$ **579** milhões +16% com margem estável em 51%

FCO AJUSTADO + CAPEX

R$ **105** milhões **em 2024** +48% vs. 2023

Esses resultados são reflexo direto do aumento na base de clientes conectados, do foco em canais de aquisição mais eficientes e da gestão rigorosa dos custos operacionais e financeiros. A conversão de caixa foi outro destaque: 88% do EBITDA ajustado foi convertido em fluxo de caixa operacional (FCO), uma conquista que reforça nossa capacidade de autofinanciamento dos investimentos.

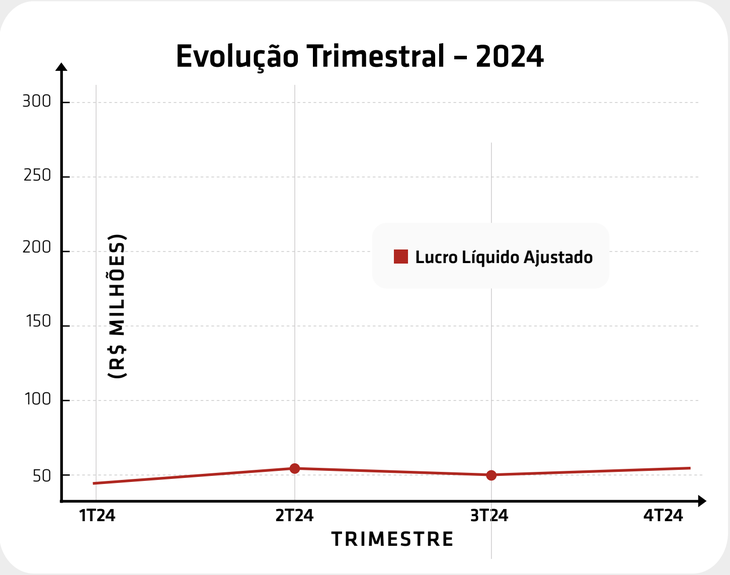


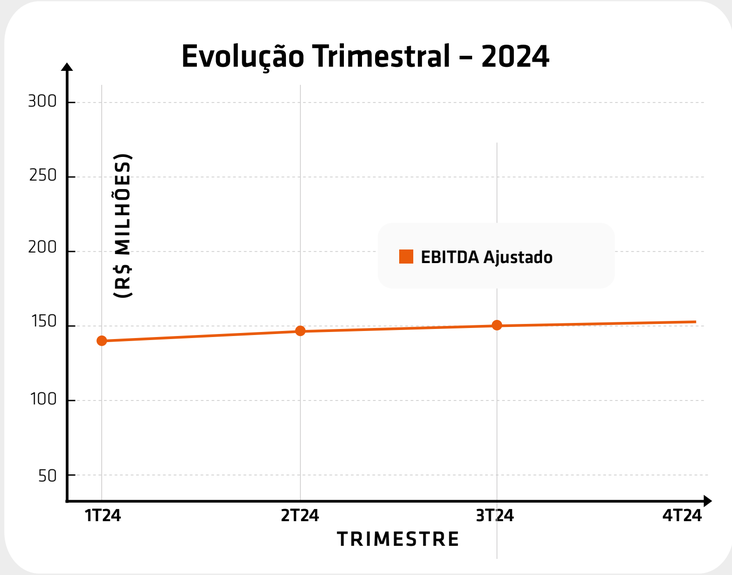


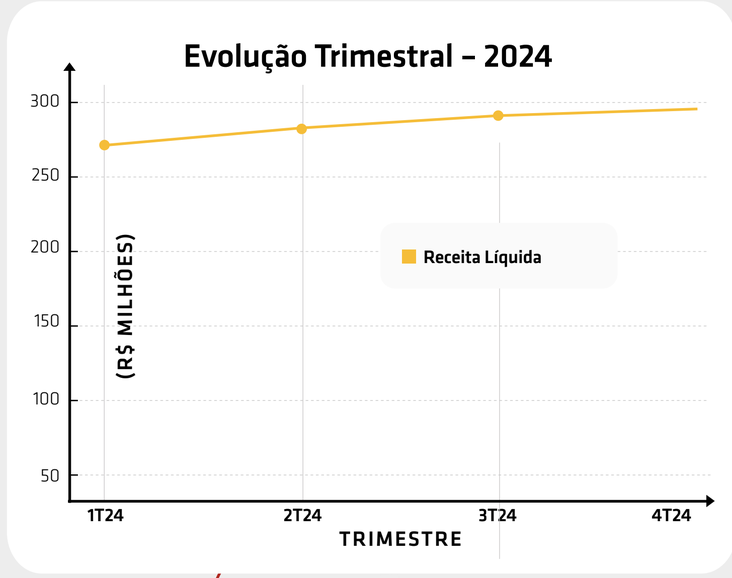
Além dos resultados consolidados, destacamos a evolução positiva trimestre a trimestre. Ao longo do ano, mantivemos crescimento progressivo nas receitas e no EBITDA, mesmo diante de um ambiente macroeconômico mais restritivo.

O investimento em infraestrutura também foi uma alavanca importante para nosso crescimento. Em 2024, somamos R$ 422,7 milhões em CAPEX, com foco em expansão de rede, instalação de clientes e modernização de backbone. Mais de 55 mil quilômetros de rede foram operacionais ao fim do ano, cobrindo, em 2024, 194 cidades e conectando milhões de domicílios.

Adicionalmente, vale destacar o investimento em eficiência de capital, refletido na melhora do capital de giro e no aproveitamento das sinergias das aquisições. Isso permitiu reduzir despesas e aumentar produtividade, sem comprometer a qualidade dos serviços ou a experiência dos clientes.







A análise trimestral de 2024 reforça a consistência dos resultados apresentados pela Desktop ao longo do ano. A Receita Líquida avançou de forma gradual em todos os períodos, refletindo a expansão da base de clientes e a consolidação das aquisições realizadas.

O EBITDA Ajustado manteve trajetória estável, preservando margens robustas mesmo diante de investimentos contínuos em expansão de rede e modernização da infraestrutura. Esse equilíbrio traduz a disciplina na gestão de custos e a capacidade de capturar sinergias de escala.

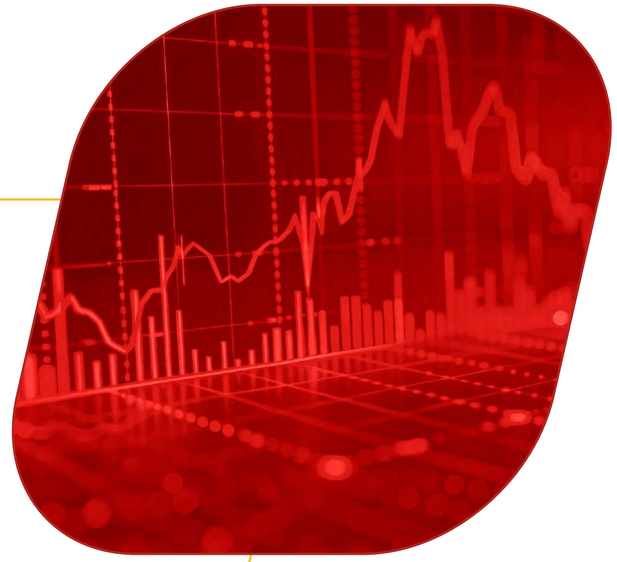
Já o Lucro Líquido Ajustado apresentou evolução positiva ao longo do ano, ainda que em ritmo mais moderado, confirmando que os ganhos operacionais começam a se refletir diretamente na última linha do resultado.

A evolução trimestral dos indicadores evidencia que 2024 foi um ano de crescimento consistente e previsível: aumentamos a receita, sustentamos margens de EBITDA robustas e ampliamos o lucro líquido ajustado. Essa base sólida prepara o caminho para os investimentos estratégicos e para a gestão de capital apresentada na sequência deste relatório.



Composição do CAPEX 2024

Categoria	Valor (R$ milhões)	% do total
Instalação de Clientes	233,5	55%
Expansão de Backbone	46,4	11%
Expansão de Rede de Acesso	25,7	6%
Manutenção	79,7	19%
T.I. e Outros	44,4	9%



Gestão da dívida

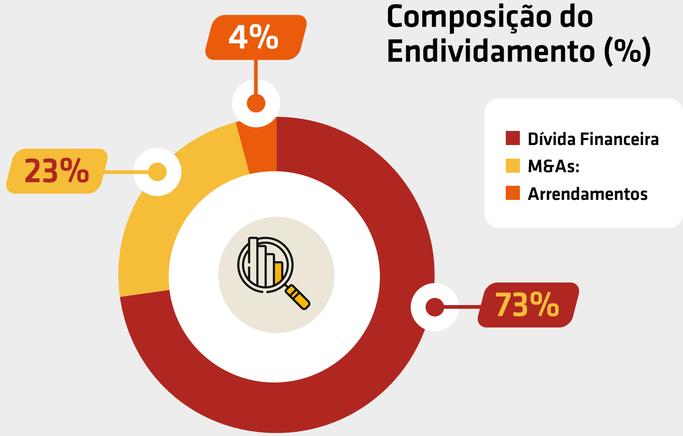
A gestão da dívida foi um dos principais movimentos estratégicos realizados pela Desktop ao longo de 2024. Atuamos de forma proativa para melhorar nosso perfil de endividamento, garantir maior previsibilidade ao fluxo de caixa e sustentar nossa capacidade de investimento com segurança.

Realizamos, no período, a emissão de R$ 1 bilhão em debêntures, com condições significativamente mais vantajosas: prazos alongados, com vencimentos entre 2030 e 2031, e custo médio reduzido. A alocação dos recursos teve como principal objetivo o alongamento da dívida existente, não apenas para reduzir pressões no curto prazo, mas para proporcionar uma estrutura financeira mais estável e compatível com o nosso planejamento estratégico.

Essa movimentação nos permitiu encerrar o ano com relação Dívida Líquida/EBITDA em 2,4, mantendo o nível dos trimestres anteriores, mesmo diante do volume de investimentos realizados. Essa estabilidade indica equilíbrio entre crescimento, geração de caixa e alavancagem responsável, uma métrica essencial para a confiança dos investidores e agências de *rating*.

Paralelamente à gestão do passivo, evoluímos também em nosso processo orçamentário. A implantação do modelo de orçamento base zero (OBZ), com apoio de uma consultoria externa e referenciada no mercado, trouxe mais profundidade à avaliação de prioridades, maior controle sobre os custos e decisões mais alinhadas à estratégia da companhia. Esse movimento reforça nosso compromisso com a disciplina financeira e a criação de valor no longo prazo.

A combinação entre geração consistente de caixa, estrutura de capital robusta e tomada de decisão embasada é o que nos permite crescer com responsabilidade e manter a confiança dos nossos públicos estratégicos - do cliente final ao investidor institucional.



Diferenciais competitivos

Em um setor marcado pela alta competitividade e pela presença de grandes operadoras, mantivemos o fortalecimento da reputação com entregas consistentes e foco na experiência do cliente.

Desde o IPO, superamos as expectativas do mercado em todos os trimestres. Essa consistência é reconhecida por analistas e investidores institucionais como um diferencial raro entre empresas do nosso porte e segmento. Atuamos em um modelo de negócio com forte previsibilidade de receitas, alta taxa de conversão em caixa e baixa exposição a riscos cambiais ou regulatórios, o que nos torna um ativo resiliente em momentos de incerteza.

Nosso modelo de negócio combina três pilares que sustentam a atratividade do nosso ativo:

Foco regional estratégico

Com atuação em áreas de alto potencial no Estado de São Paulo;

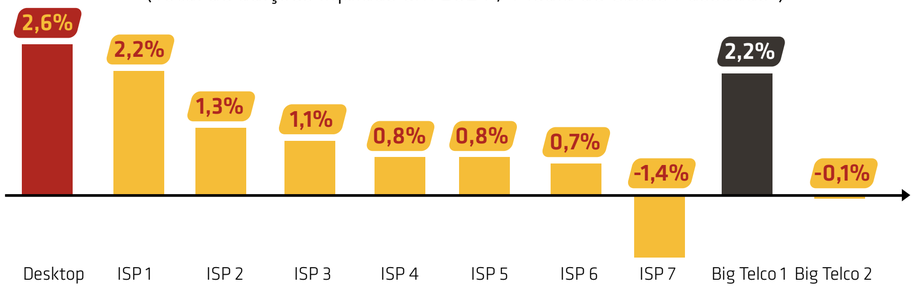
Excelência operacional

Refletida em indicadores de qualidade de rede e satisfação do cliente;

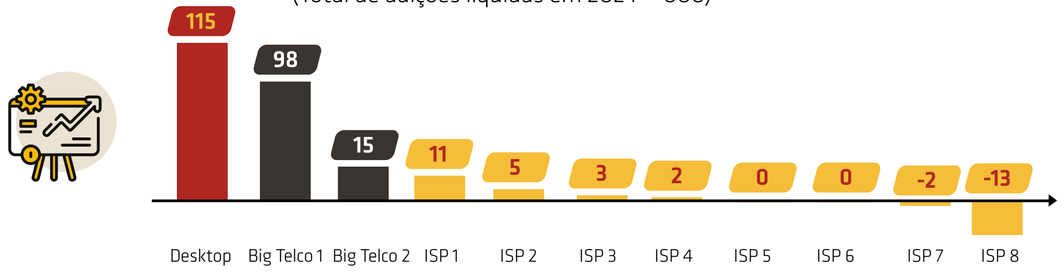
Disciplina financeira

Com estrutura de capital equilibrada e decisões de investimento orientadas a retorno.

A Desktop se destacou em crescimento de adições líquidas sobre casas passadas (cobertura de rede) entre os maiores players do setor...
(Total de adições líquidas em 2024 / Média de Casas Passadas[2])



...Liderando em volume absoluto de novos clientes na região de atuação, em função da relevante melhora na frente comercial e redução de *churn*
(Total de adições líquidas em 2024 - '000)



Aliada aos resultados, ampliamos ainda mais nossa reputação consolidada. Recebemos o título de melhor internet do Estado de São Paulo, fato que reforça a percepção positiva do nosso produto junto ao consumidor final. Esse reconhecimento impacta diretamente nosso índice de recomendação (NPS), reduz o *churn* e fortalece o ciclo virtuoso de crescimento com fidelização.

Nosso compromisso é com a perenidade. Por isso, seguimos em crescimento responsável, com equilíbrio entre investimento e rentabilidade, e governança compatível com os mais altos padrões do Novo Mercado da B3. Somos uma companhia de telecomunicação que entrega resultados com consistência e isso, mais do que qualquer promessa, é o que sustenta a confiança de nossos investidores.

Relações com Investidores

Valorizamos a transparência e a proximidade com nossos investidores, e essa relação é um dos nossos diferenciais competitivos.

Em um mercado que valoriza consistência e previsibilidade, cultivamos uma comunicação direta, acessível e baseada em dados sólidos. No último ano, reforçamos essa aproximação com ações que vão além das obrigações regulatórias: promovemos reuniões periódicas com analistas e acionistas, participamos ativamente de eventos do setor financeiro e mantivemos uma postura clara e fundamentada sobre nossas decisões estratégicas.

Nosso portal de Relações com Investidores é uma extensão desse compromisso. A plataforma reúne, em um só lugar, informações financeiras atualizadas, comunicados ao mercado, apresentações de resultados, calendário de eventos e documentos societários. Também oferecemos atendimento dedicado e conteúdos bilíngues (português e inglês), em linha com as exigências do Novo Mercado da B3. Dessa forma, garantimos total visibilidade sobre a estratégia e os resultados da Desktop, consolidando o elo de confiança com quem aposta no nosso crescimento.

Seguimos com o fortalecimento do relacionamento com o mercado financeiro, com foco na previsibilidade e na consolidação da confiança. Mantivemos nossa política de atendimento equitativo a todos os investidores, independentemente do percentual de participação, e ampliamos nossa presença em eventos promovidos por instituições como BTG, Itaú e Bradesco - oportunidades relevantes para a apresentação de nossa visão de longo prazo a diferentes perfis de público.

Além disso, para garantir a conformidade com os mais altos padrões de governança e *disclosure*, atuamos em estreita colaboração com órgãos reguladores, como CVM, B3 e ANATEL. Nas frentes de operações estratégicas, temos o papel ativo no suporte a fusões, aquisições e captações ao articular informações com bancos, boutiques, auditorias e escritórios jurídicos.

Soma-se a isso, a colaboração com a assessoria de imprensa e o alinhamento entre a comunicação institucional e as diretrizes da companhia.

Também promovemos, ao longo do ano, encontros como *roadshows*, reuniões individuais e participação em conferências, que amplia nosso acesso a capital e reforça nosso posicionamento junto ao mercado. Essa atuação contribui para o fortalecimento da reputação da Desktop como uma empresa íntegra, segura e comprometida com sua estratégia de longo prazo.

Nossa presença no mercado financeiro é respaldada por um sistema de governança sólido, com comitês atuantes e um Conselho de Administração com membros independentes, como previsto pelas regras do Novo Mercado da B3.

O protagonismo da governança também se expressa na nossa política de alçadas, que garante rigor e responsabilidade em cada investimento e aquisição, sempre submetidos previamente à deliberação do Conselho.



CONHEÇA NOSSO PORTAL DE

RELACIONAMENTO COM INVESTIDORES

Desktop no novo mercado

Desde a listagem no Novo Mercado da B3, reforçamos nosso compromisso com as melhores práticas de ética, compliance, transparência e equidade no relacionamento com todos os públicos. A adoção dos mais elevados padrões do mercado de capitais brasileiro integra nossa estratégia de longo prazo e fortalece a confiança dos investidores.

Nosso capital social é composto exclusivamente por ações ordinárias com direito a voto, e mantemos 31% do *free float* em circulação, em linha com as exigências do segmento. O Conselho de Administração conta com membros independentes e comitês que asseguram o controle efetivo das decisões estratégicas e a supervisão dos riscos do negócio.



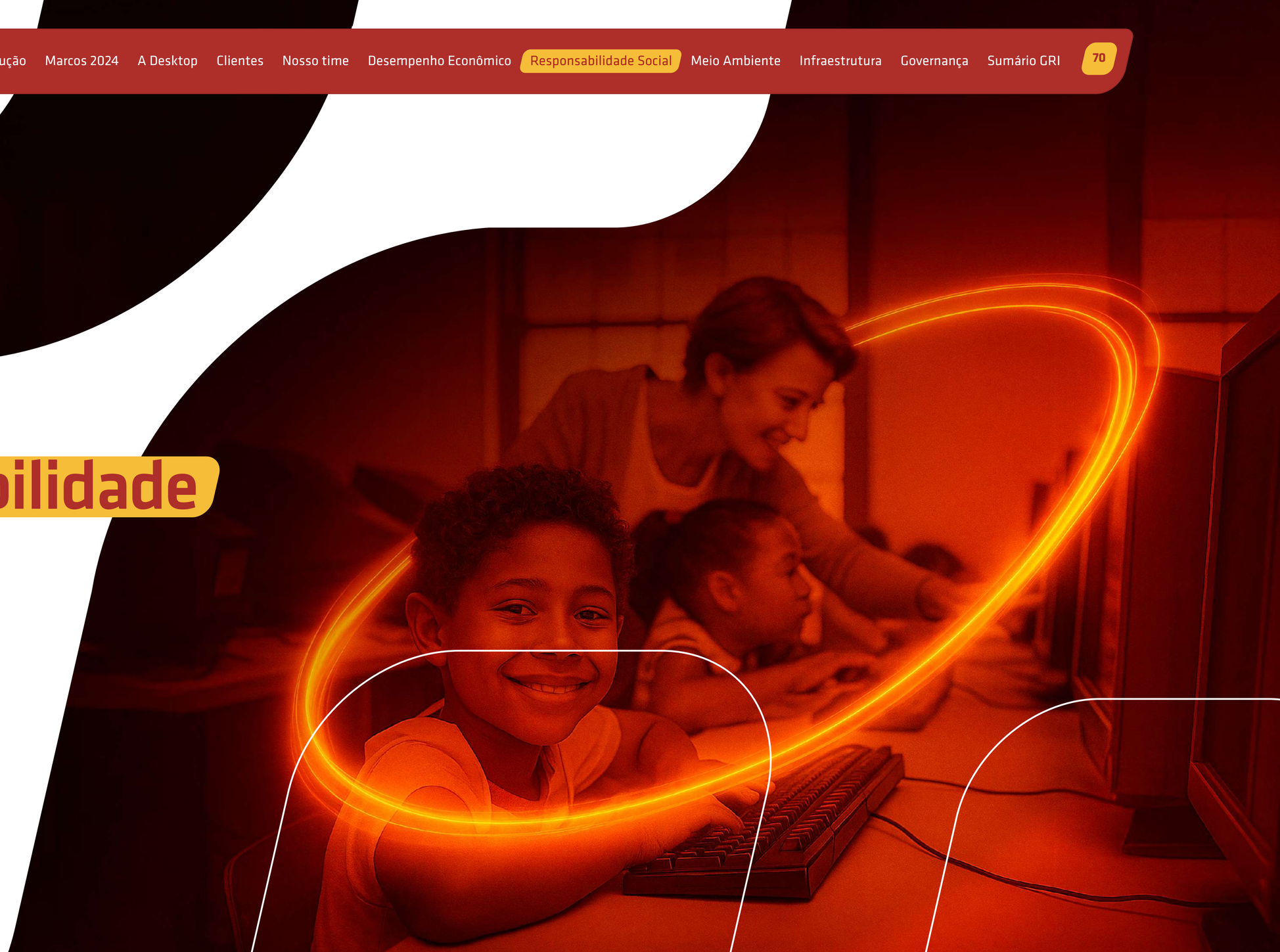
Em 2024, mantivemos e ampliamos a adesão às práticas recomendadas pelo Código Brasileiro de Governança Corporativa, com destaque para:

- Comitê de Auditoria formado majoritariamente por membros independentes e com orçamento próprio;
- Processos formais de avaliação da diretoria e do conselho;
- Código de conduta ativo, canal de denúncias independente e políticas claras sobre conflitos de interesse.

Essas práticas fortalecem tanto nossa governança quanto nossa credibilidade no mercado financeiro. Isso se refletiu, por exemplo, na atribuição do *rating* 'brA+' pela S&P Global Ratings – classificação de crédito nacional que avalia a capacidade de uma empresa ou instrumento financeiro de cumprir suas obrigações dentro do contexto brasileiro, com perspectiva estável – para nossa sétima emissão de debêntures. O relatório destaca a robustez da marca Desktop, a gestão disciplinada e a elevada expectativa de recuperação em cenários de estresse, fatores que nos posicionam como um emissor de baixo risco relativo no setor de telecomunicações.

Responsabilidade Social

07.



07.

GRI 414-1, 414-2

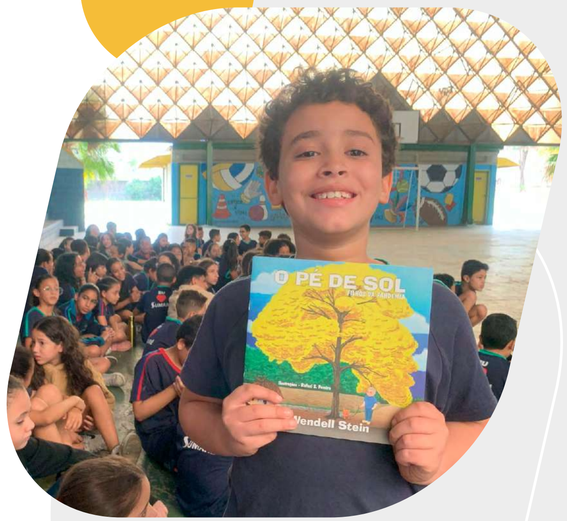
Responsabilidade Social Corporativa

Somos parte ativa das comunidades onde atuamos.

Reconhecemos que nossa presença em centenas de municípios de São Paulo traz a responsabilidade de oferecer conectividade de qualidade e o dever de contribuir para um desenvolvimento local mais justo, equilibrado e sustentável.

Em 2024, fortalecemos as relações de confiança com as comunidades e aplicamos uma gestão ética e transparente em toda a nossa cadeia. O impacto positivo que buscamos é direto: na inclusão digital, nas oportunidades geradas e na redução dos nossos próprios impactos operacionais.







Impacto positivo nas comunidades

Em cada cidade onde atuamos, nossa presença ultrapassa a entrega de infraestrutura e a qualidade dos serviços de internet. Reforçamos o compromisso de gerar impacto social positivo, com foco nas pessoas, em suas realidades e potencialidades. Acreditamos que conectividade deve avançar junto com cidadania, inclusão e oportunidades reais.

Por isso, em 2024, estruturamos um portfólio de ações sociais alinhado à nossa cultura e às expectativas das comunidades. Os projetos patrocinados mantêm conexão com o nosso negócio e com temas reconhecidos como prioritários pela sociedade: educação de qualidade, inclusão produtiva, saúde e desenvolvimento de jovens.

Com investimentos de aproximadamente R$ 2 milhões, por meio de incentivos fiscais de ICMS e IR, a Desktop viabilizou 12 projetos sociais e impactou cerca de 167 mil pessoas em diferentes territórios.

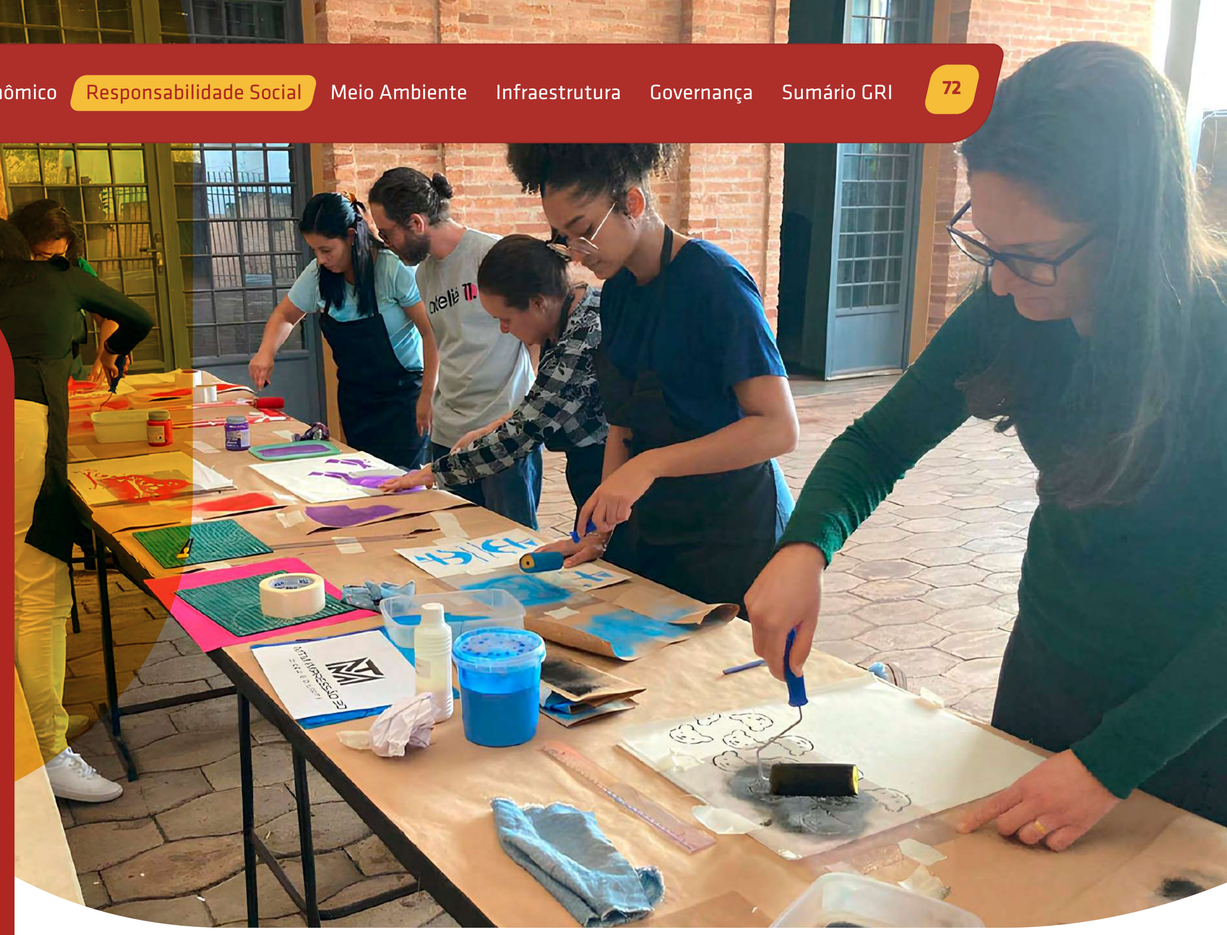
As iniciativas contribuíram para o fortalecimento de vínculos comunitários e para a promoção do desenvolvimento local, com foco em inclusão social e transformação de realidades.

R$ 1.983.314,87

para 10 projetos sociais
via ICMS

R$ 110.000,00

para 2 projetos sociais
via IR



Em 2024, expandimos o raio de oferta de iniciativas transformadoras. Em 2023, nossas iniciativas chegavam a cerca de 2 municípios e, em 2024, levamos propostas que cobriram 13 localidades estratégicas para a nossa atuação social.

Investimento Social Privado

Apoiamos diretamente instituições que promovem a inclusão digital de pessoas em situação de vulnerabilidade social. Oferecemos internet gratuita a hospitais, sedes da APAE, delegacias e outras organizações que atendem às demandas das regiões onde atuamos.

Essa iniciativa assegura conectividade e acesso a uma internet rápida e segura, fundamental para o fluxo eficiente de informações e dados para instituições dedicadas ao fortalecimento social.

Hospital de Amor de Barretos

Um dos marcos mais significativos da nossa agenda social em 2024 foi a renovação da parceria com o Hospital de Amor, referência nacional no tratamento oncológico gratuito. Acreditamos no poder da conexão para ampliar o acesso à saúde, à comunicação, à pesquisa e ao cuidado.

Ao disponibilizar internet gratuita de alta velocidade contribuímos para a eficiência dos atendimentos, a digitalização dos processos médicos e o conforto de pacientes, familiares e profissionais do local. Essa infraestrutura representa nosso compromisso direto com a vida e o bem-estar.

No setor da saúde, no qual o tempo e a informação fazem a diferença, entregamos uma rede estável, segura e de qualidade, que conecta profissionais aos dados essenciais e pacientes ao acolhimento necessário.



Henrique Moraes Prata

Diretor de Desenvolvimento Institucional e Parcerias Estratégicas do Hospital de Amor.



Muito além de conectar pessoas, a parceria da Desktop com o Hospital de Amor é sobre conectar propósitos. Por meio dos serviços da Desktop, a internet chega gratuitamente a mais de 30 pontos do Hospital, de AMEs e de postinhos, melhorando nosso serviço de teleatendimento e facilitando a comunicação entre os colaboradores. Mais que acesso à internet, a DESKTOP nos ajuda a cumprir a missão de oferecer um atendimento de excelência, disponibilizando aos pacientes - de diferentes estados brasileiros - a conexão para manter contato com seus entes queridos durante o tratamento.

É um compromisso com a vida, com a tecnologia e com o cuidado e respeito ao ser humano.

Somos muito gratos por fazerem parte dessa jornada e por nos apoiarem não só com a conexão, mas também como patrocinadores de projetos sociais dedicados ao tratamento e bem-estar de crianças, adolescentes e idosos, através do Instituto Sociocultural do Hospital de Amor.

Esperamos poder continuar contando com esse apoio que é um exemplo de compromisso social e amor ao próximo, uma filosofia de vida e de valores que eu e meu pai, Henrique Prata, e meus avós Dr. Paulo Prata e Dra. Scylla Prata carregamos por gerações.



Casa Hacker

A Desktop doa internet para a Casa Hacker e reforça esta iniciativa que oferece formação técnica e infraestrutura tecnológica. A Casa Hacker promove inovação, ciência, tecnologia e pesquisa, com foco na inclusão digital e na geração de oportunidades de emprego para jovens de Sumaré, Campinas e Nova Odessa.

A parceria com a Desktop tem sido relevante para ampliar o acesso à internet de alta velocidade, à tecnologia e à formação digital em comunidades que, historicamente, ficaram à margem desse processo. O apoio da empresa representa um compromisso com a inclusão, a cidadania e o futuro de pessoas residentes em periferias, alcançando crianças, adolescentes, jovens, adultos e idosos. Juntos, conseguimos transformar territórios e criar oportunidades.

Geraldo Barros
Diretor-Executivo
Casa Hacker



Projetos sociais incentivados

Nossa atuação se concentrou em iniciativas com forte vínculo com nosso negócio e com os territórios onde estamos presentes, com foco em inclusão digital, educação, cultura, empreendedorismo social e esporte.

Acompanhamos de perto cada uma das ações, para promover conexões genuínas com quem transforma realidades todos os dias – as pessoas das comunidades.

Conheça as iniciativas que patrocinamos em 2024:

Repasses via ICMS

Aprendizes Digital	Nova Odessa | 50 participantes - Semestre letivo com oficinas de inserção digital, programação e robótica a serem realizadas no contraturno escolar.
Arena Esportiva	Praia Grande | 160 mil participantes - O Arena Esportiva – Estação Verão em Praia Grande engloba um espaço de entretenimentos com uma estrutura de aproximadamente 4.000 metros quadrados para interagir crianças, adolescentes, adultos e idosos
Ateliê 11	Sorocaba, Cerquilho e Lençóis Paulista | 75 participantes - Propõe uma série de técnicas de estamparia e produção de estêncil com educação empreendedora, fomentando o processo de geração de renda da população feminina cis e transgênero de baixa renda.
Conectados do Bem	Sumaré, Nova Odessa e Praia Grande | 250 participantes - Inclusão social por meio de oficinas de programação, robótica e outros temas relacionados à tecnologia, que têm o potencial de transformar a vida desses jovens e abrir portas para sua inserção no mercado de trabalho.
Esporte para Todos	Campinas | 300 participantes - projeto "Esporte para Todos" oferece oportunidades de formação esportiva para crianças, jovens e adultos com e sem deficiência.
Feijão Letrado	Areiópolis, Bauru e Macatuba | + de 200 crianças – Criação, montagem e doação de 8 minibibliotecas, compostas por uma estante em formato de árvore, acompanhadas de encenações e contação de histórias para alunos do sistema público de ensino. Ao todo, foram doados mais de 2 mil livros sobre diversidade, meio ambiente e autoestima.
Futuro do Skate	Santos | 120 participantes - Aulas de skate semi-profissional e cidadania para crianças e jovens de 7 a 17 anos, ao longo de 12 meses
Pé de Sol	Sumaré, Paulínia e Nova Odessa | 2 mil participantes - Distribuição de livros para crianças, com uma história sobre como lidar com o luto de uma criança que cresceu durante os anos da pandemia.
Sunset Run	Praia Grande | 4 mil participantes - O projeto é composto de 2 etapas de 5 km, em parceria com órgãos públicos dos municípios paulistas.
Superatividade - A Era da AI	Hortolândia e Nova Odessa | 200 participantes - De forma lúdica, o universo da Inteligência Artificial foi apresentado aos participantes por meio de apresentações teatrais e oficinas sobre o conhecimento básico das ferramentas existentes em IA.

Repasses via IR

Hospital de Amor – Repasses realizados via FUMCAD	Barretos – Destinados para o atendimento de crianças e adolescents em vulnerabilidade social e em tratamento de câncer
Hospital de Amor – Repasses realizados via Fundo do Idoso	Barretos – Aporte que viabilizará o atendimento gratuíto de dezenas de idosos do Estado de São Paulo

Relacionamento com fornecedores

Sabemos que nossa responsabilidade socioambiental também passa por quem está ao nosso lado na entrega dos serviços. Em 2024, reforçamos a governança sobre a nossa cadeia de suprimentos, alinhando-a aos princípios da sustentabilidade para garantir a rastreabilidade da cadeia de valor.

Todos os fornecedores cadastrados desde 2023 devem preencher e assinar um formulário de critérios ESG. Para prestadores de serviço terceirizados, há exigência de uma diligência completa para habilitação, com a apresentação de documentos como:

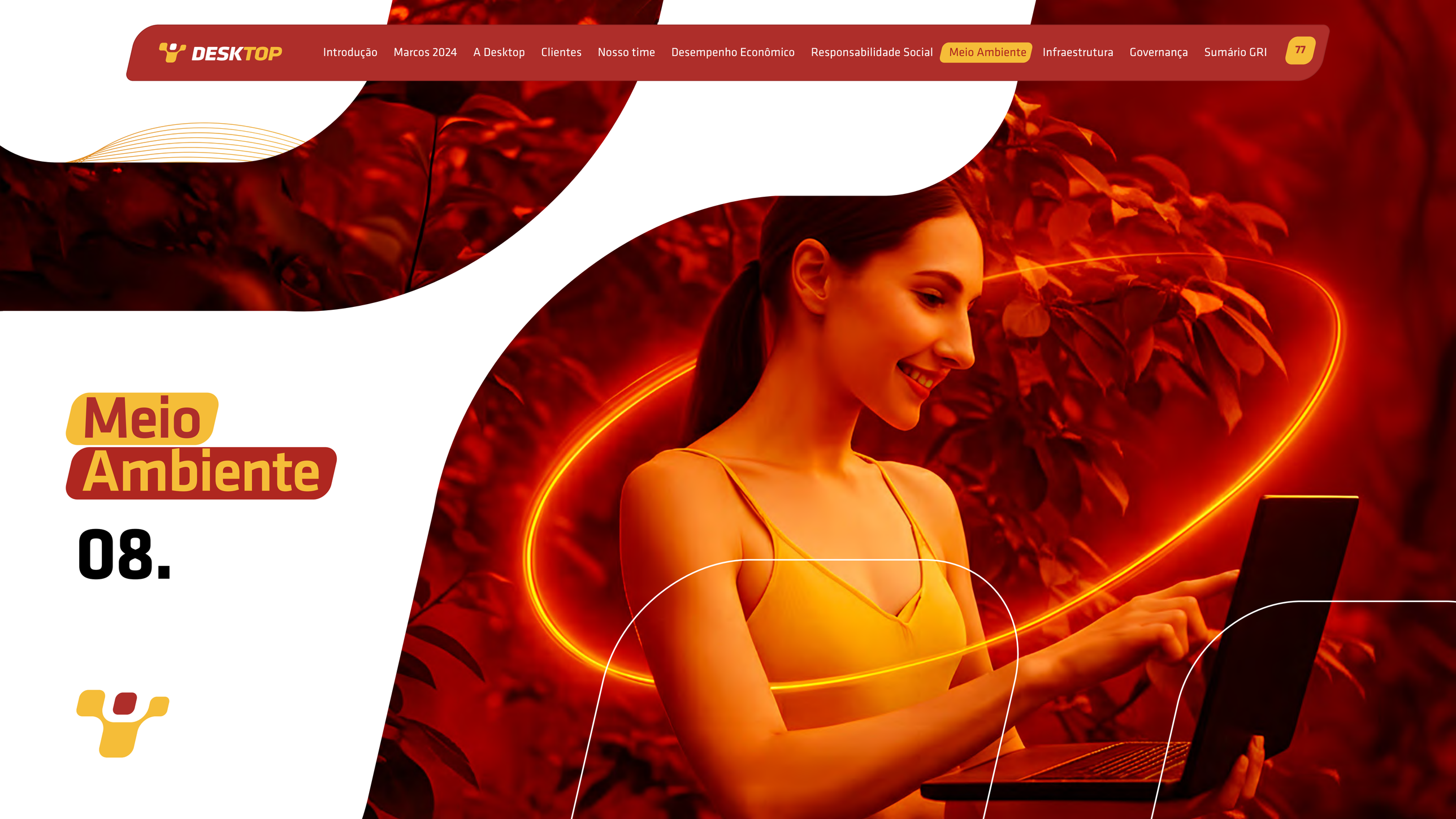
1. **Certidões negativas de débitos;**
2. **Declarações de regularidade fiscal e com o FGTS;**
3. **Análises financeiras (balanço, DRE, planilhas gerenciais);**
4. **Ações judiciais e histórico reputacional.**

Ao todo, 363 fornecedores foram avaliados quanto a critérios socioambientais. Nenhum foi identificado como causador de impactos negativos relevantes, e não houve necessidade de encerramento de contratos ou implementação de planos de ação corretiva devido a descumprimentos de leis ou políticas adotadas pela Desktop. Esse resultado representa um avanço importante dentro da nossa ambição de ser referência em ESG no setor até 2026, por meio de uma responsabilidade compartilhada em toda a cadeia de valor.



Meio Ambiente

08.



GRI 301-1, 301-2, 301-3, 306-1, 306-2

Responsabilidade com o meio ambiente

08.

No último ano, ampliamos os investimentos em iniciativas voltadas à redução da pegada de carbono, de forma voluntária, com a meta de fortalecer nossa posição como protagonistas em uma agenda de sustentabilidade que segue em consolidação.

Um dos pilares ambientais da nossa estratégia baseia-se na lógica de reduzir, recuperar e reaproveitar. A partir desse princípio, avançamos em soluções de economia circular, com destaque para a gestão de resíduos sólidos por meio do reaproveitamento de equipamentos. Também evoluímos na modernização da frota e direcionamos recursos para um projeto estruturante de transição energética, fundamental para mitigação das emissões de gases de efeito estufa. Apesar de recente, nossa atuação em prol do meio ambiente já apresenta resultados consistentes.





Economia circular e gestão sustentável de ativos

Em 2024, evoluímos na consolidação de processos voltados ao encerramento sustentável do ciclo de vida dos ativos de rede, com foco em práticas de circularidade e menor impacto ambiental.

Um dos principais destaques foi o reaproveitamento de modens e roteadores, equipamentos essenciais para garantir a conectividade por meio da internalização das etapas de desmonte, remontagem e destinação adequada das peças não reaproveitadas.

Essa operação, mantida por colaboradores próprios e integrada ao nosso modelo de negócios, segue ampliando a geração de valor, preservando a qualidade dos equipamentos recondicionados e contribuindo diretamente para a redução do volume de resíduos eletrônicos.

Em 2024, foram recuperados 126.726 aparelhos, o que representa 27,4% de todos os equipamentos utilizados no ano.

O volume recuperado é significativo quando pensamos nos impactos evitados: toneladas de plástico e metais que deixaram de ser descartadas e voltaram ao uso, com controle de qualidade aprimorado e rastreabilidade.

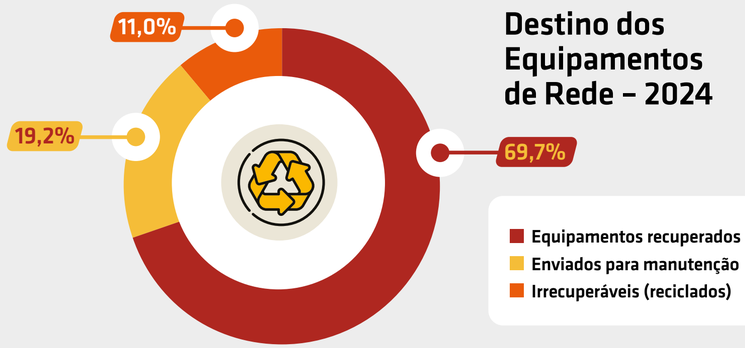
100% **Cabos, papelão, plástico, bobinas e palete utilizados na fabricação de nossos principais produtos foram reciclados**

100% **Materiais de embalagem reaproveitados**

Além da recuperação, os equipamentos sem possibilidade de reutilização seguem sendo encaminhados a reparadores externos e, quando inviáveis para uso, direcionados à reciclagem eletrônica, conforme a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS). As cooperativas responsáveis pela triagem e descarte final promovem impacto social ao gerar renda e inclusão por meio da catação e separação de resíduos.

Também intensificamos a transição para componentes com menor impacto ambiental:

- Substituímos baterias de chumbo por baterias de lítio, mais duráveis e menos tóxicas. Desde 2023, já realizamos mais de 200 substituições;
- Ampliamos o uso de motos em atividades simples de campo, reduzindo a emissão de gases de efeito estufa;
- Estruturamos um processo de monitoramento sistemático de resíduos, com o objetivo de evoluirmos no tema entre todas as áreas do negócio.



Uso de materiais

Durante o ano, foram utilizados mais de 160 mil kg de materiais, entre componentes não renováveis e embalagens recicláveis.

O principal insumo foram as bobinas de fibra óptica, seguidas por cabos metálicos, plásticos técnicos e papelão. Destacamos a origem 100% reciclada desses materiais, em linha com nossa política de aquisição sustentável.

Materiais utilizados em 2024:

- **98.637,7 kg** Bobinas de fibra óptica
- **1.704,6 kg** Plásticos técnicos
- **46.206,9 kg** Cabos metálicos
- **14.844,6 kg** Papelão
- **54 unidades** Paletes reciclados



GRI 302-1

Consumo de energia e eficiência operacional

A expansão da nossa operação e o crescimento da base de clientes reforçam o desafio de atuar com eficiência e responsabilidade ambiental. Por isso, seguimos aprimorando a gestão do consumo de energia em toda a estrutura – da sede aos pontos de rede, passando por frota e unidades regionais.

Em 2024, consumimos 33.847.252,62 GJ de energia, dos quais 99,9% correspondem à eletricidade, adquirida integralmente no mercado regulado e majoritariamente proveniente de fontes renováveis, conforme a matriz energética predominante no Estado de São Paulo.

Mantivemos também a prioridade pelo uso de etanol em nossa frota (98,5 GJ), reforçando a opção por fontes de menor impacto climático e em continuidade às iniciativas de transição energética já em curso, como a conversão da sede para energia renovável.

Consumo de energia dentro da organização - GJ

Combustíveis não renováveis	
Gasolina	2,28
Diesel	2,23
Combustíveis renováveis	
Etanol	98,51
Eletricidade	
Consumo de eletricidade	33.847.149,60
CONSUMO TOTAL	**33.847.252,62**

Transição energética em movimento

No último ano, demos um passo relevante nesse processo com a implementação de geração própria de energia limpa. Desde setembro, parte do consumo passou a ser suprido por uma planta solar localizada na Ilha das Palmas, operada em parceria com a Faro Energy. De setembro a dezembro, foram 2.551 GJ de energia solar fotovoltaica, equivalentes a 80,5% do consumo do período. O monitoramento é realizado por sistemas automatizados e segue os critérios do GHG Protocol e do GRI 302.

Combinando a geração própria com a receita líquida de R$ 1,129 bilhão registrada em 2024, alcançamos uma intensidade energética de 0,627 MWh por milhão de reais, indicador que evidencia o avanço em eficiência mesmo diante da expansão da estrutura. Esse resultado reforça nosso compromisso de crescer com responsabilidade, ao mesmo tempo em que aponta oportunidades para continuar aprimorando a gestão energética em toda a operação.

GRI 305-1 | 305-2 | 305-3 | 305-4

Emissões de gases de efeito estufa

Em linha com nosso compromisso de avançar de forma consistente na agenda ESG, em 2024, atualizamos nosso inventário de GEE conforme as diretrizes do Programa Brasileiro GHG Protocol. Utilizamos a abordagem de localização para o Escopo 2 e ampliamos categorias do Escopo 3. O resultado consolidado foi de 13.405,29 tCO_2e, redução de 47% em relação a 2023 (25.244,18 tCO_2e).

A queda reflete mudanças estruturais em nossa operação e maior rigor na gestão de fornecedores, bens e resíduos. Ao mesmo tempo, os aumentos em alguns escopos sinalizam pontos de atenção que seguimos monitorando.

Escopo 1 (emissões diretas)

Tivemos aumento de 32% (2.163,31 tCO_2e), influenciado principalmente pelas emissões fugitivas de gases refrigerantes.

Emissões em toneladas de CO2e - Escopo 1

	2023	2024	Variação
Combustão Móvel	1.611,21	1.718,01	7%
Emissões Fugitivas	21,64	445,30	1958%
TOTAL	**1.632,85**	**2.163,31**	**32%**

Escopo 2 (energia adquirida)

Houve um aumento de 57% (144,21 tCO_2e), conforme a média de emissões da matriz elétrica nacional.

Emissões em toneladas de CO2e - Escopo 2

	2023	2024	Variação
Aquisição de energia - localização	91,91	144,21	57%
TOTAL	**91,91**	**144,21**	**57%**



Escopo 3 (outras indiretas)

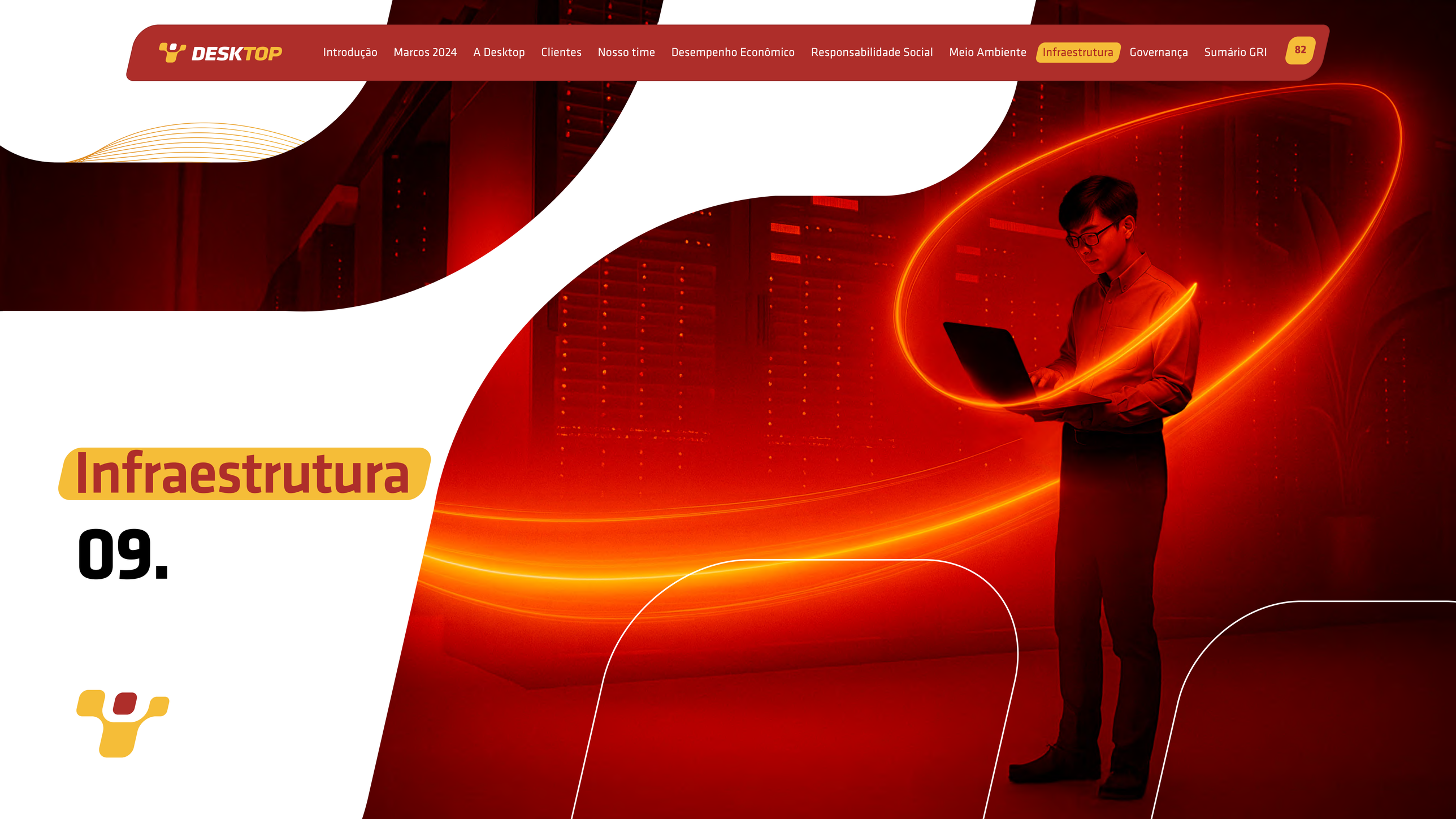
Apresentamos uma redução de 53% (11.097,77 tCO_2e), com destaque para bens e serviços comprados, bens arrendados e efluentes líquidos. Algumas categorias, como transporte e distribuição upstream e viagens a negócio, apresentaram crescimento em função da ampliação da mensuração e do aumento das atividades presenciais.

Emissões em toneladas de CO2e - Escopo 3

	2023	2024	Variação
Bens e serviços comprados	14.744,77	6.099,65	-59%
Bens de capital		2,65	
Combustível e energia (exceto escopos 1 e 2)		247,98	
Transporte e distribuição upstream	30,65	2.299,92	7404%
Viagens a negócio	14,99	87,15	481%
Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)	1.193,38	1.118,37	-6%
Bens arrendados (organização como arrendatária)	7.506,00	1.236,59	-84%
Efluentes líquidos	29,63	5,47	-82%
TOTAL	**23.519,42**	**11.097,77**	**-53%**

A evolução do inventário de 2024 evidencia avanços significativos na redução das emissões totais, especialmente no Escopo 3, ao mesmo tempo em que aponta oportunidades de melhoria na gestão do consumo de eletricidade e dos gases refrigerantes. Esse processo, cada vez mais completo e transparente, orienta nossa jornada de descarbonização e fortalece o compromisso de reduzir a intensidade de carbono em nossas operações.





Infraestrutura

09.

GRI 301-1, 402-1, 407-1, 409-1, 417-1, 417-2

09. Infraestrutura tecnológica

A infraestrutura tecnológica é um dos pilares que sustentam a qualidade da entrega da Desktop. Em 2024, ela foi decisiva para garantir estabilidade em meio a eventos climáticos intensos, sustentar o crescimento acelerado da base de clientes e integrar operações com agilidade e precisão.

Com uma rede moderna, escalável e monitorada em tempo real, 100% fibra óptica, conseguimos antecipar falhas, reduzir reincidências e atuar com mais eficiência nos momentos críticos. A performance da rede, combinada ao uso de ferramentas de inteligência artificial e à gestão estratégica de dados, resultou em avanços concretos nos principais indicadores de atendimento e satisfação.

Reconhecimentos do setor e a liderança nos rankings de experiência do cliente refletem uma estrutura tecnológica que vai além do básico. Investimos em modernização contínua, automatizamos processos, ampliamos nossa capilaridade e adotamos uma visão preditiva para a operação.



Tecnologia, aqui, é estratégia e a infraestrutura é o que conecta esse propósito à entrega diária.

Qualidade da rede e resiliência operacional

Cuidar da estabilidade da nossa rede é uma forma de valorizar cada cliente. Em 2024, com um território ampliado, mudanças climáticas cada vez mais frequentes e a exigência crescente por serviços confiáveis, encaramos o desafio de manter uma operação sólida, rápida e preparada para reagir.

Uma rede que não para

- Toda a rede é monitorada em tempo real por sistemas automatizados.
- O NOC (Network Operation Center) funciona em regime 24x7 com times especializados.
- A infraestrutura foi reforçada com rotas redundantes e equipamentos de alto desempenho.
- Os contratos com fornecedores incluem níveis rígidos de SLA.
- A operação conta com manutenções preventivas, corretivas e preditivas.
- As equipes de campo atuam em sinergia com o atendimento e a engenharia.
- Bases operacionais em pontos estratégicos aceleram a resposta em campo.

não para

Em 2024, passamos a monitorar o desempenho da infraestrutura com um nível de detalhamento muito maior, ao adotar uma lógica de gestão territorial que considera as diferenças reais entre bairros, regiões e até quadras. Essa abordagem permite que, mesmo em cidades com bom desempenho geral, pontos específicos de instabilidade sejam identificados e tratados com precisão. Paralelamente, o processo de integração das empresas adquiridas possibilitou uma gestão mais eficiente de toda a rede, de forma unificada, em um sistema robusto e com processos padronizados, assegurando que a experiência dos clientes mantenha a mesma qualidade em todas as cidades onde atuamos.

Esse refinamento da análise nos deu mais agilidade para atuar antes que os problemas escalassem. A engenharia passou a usar mapas de calor e *dashboards* integrados para acompanhar variações de latência, consumo, velocidade e reincidência em tempo real. Os dados são atualizados continuamente e alimentam a operação com inteligência prática, o que permite aos times priorizar rotas, reforçar trechos críticos e comunicar áreas de suporte de forma clara e rápida. Em paralelo, também passamos a analisar a performance da rede em sinergia com o comportamento do cliente, o que abriu espaço para identificar melhorias não só técnicas, mas também de jornada e experiência.

Seguimos comprometidos com os princípios de neutralidade da rede e liberdade de tráfego para garantir que todas as aplicações e conteúdos tenham o mesmo tratamento em nossa infraestrutura. Em 2024, mantivemos nossa política aberta de *peering*, com dados públicos disponíveis na plataforma PeeringDB e fortalecemos conexões com provedores de conteúdo e parceiros diversos, o que nos assegurou rotas mais eficientes e maior qualidade de navegação para nossos clientes. Essa postura, além de reforçar a transparência e a equidade no acesso à internet, nos posiciona estrategicamente em um setor onde práticas como o *peering* pago ou a priorização de tráfego ainda geram debates.



Esse nível de controle não seria possível sem um time altamente capacitado na ponta. Em 2024, investimos em programas de formação contínua para toda a força técnica, mais de 1.500 profissionais próprios e parceiros, com foco em autonomia, eficiência e qualidade da entrega.

As formações foram desenhadas com base em casos reais, usando falhas recorrentes como matéria-prima para construir aprendizado. Cada novo técnico passa por uma trilha estruturada que envolve teoria, prática e avaliação em campo, e os profissionais já atuantes participaram de reciclagens ao longo do ano.

O resultado desse investimento apareceu em indicadores-chave. Um deles foi a queda de cerca de 30% na reincidência de falhas técnicas em até 30 dias. Também reduzimos o tempo médio de reparo, com ganhos diretos na satisfação do cliente. A integração entre campo, engenharia e atendimento se fortaleceu e criou uma operação mais conectada, menos burocrática e com capacidade real de resposta.

Além da técnica, a cultura também fez diferença. Ser simples e próximo, agir com respeito e valorizar quem está em cada ponta da rede se tornou parte do dia a dia. Em campo, nas centrais, nos comitês e nas decisões operacionais, o foco esteve em construir soluções melhores e mais eficientes, com quem conhece o território e entende o cliente.

Gestão preditiva com apoio da Inteligência Artificial (IA)

Em 2024, avançamos no uso de inteligência artificial para monitorar e interpretar a rede em tempo real.



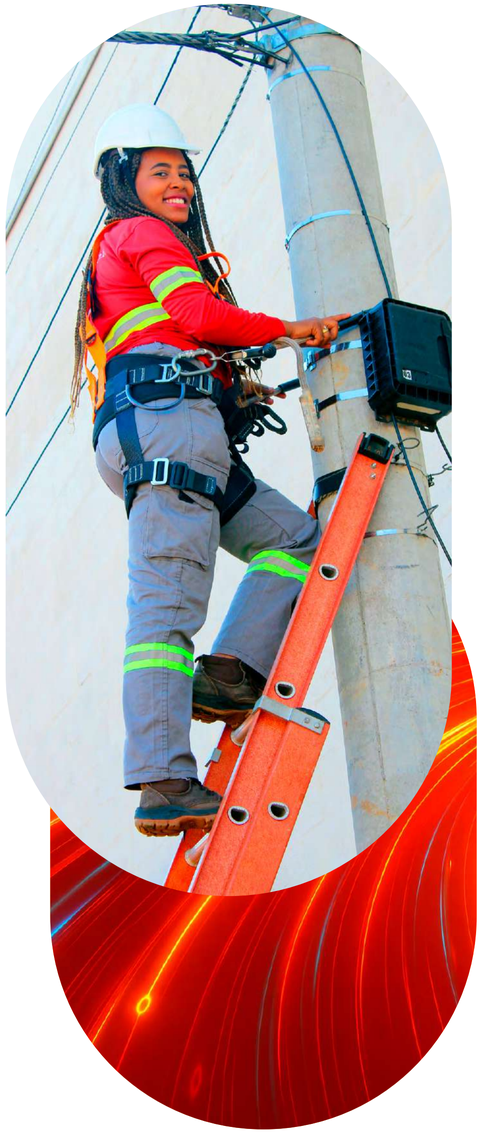
A tecnologia permite detectar comportamentos fora do padrão e prever instabilidades antes que elas impactem o cliente. Quando um conjunto de variáveis se repete, como aumento súbito de chamadas, picos de latência ou anomalias em dispositivos, o sistema dispara um alerta com a causa provável e sugestões de ação. Isso nos permite reagir com mais velocidade e, muitas vezes, evitar que o problema chegue à ponta. A IA atua como uma aliada para antecipar, classificar riscos e priorizar recursos com base em dados concretos.

Plano Verão: resposta inteligente aos eventos extremos

As mudanças no clima, especialmente durante o verão, trouxeram uma nova camada de complexidade para a operação.

Em 2024, estruturamos um plano específico para os meses mais críticos, com foco em antecipação e agilidade. O Plano Verão organizou nossas respostas diante de chuvas intensas, ventos fortes e outros eventos que comprometem a estabilidade da rede, principalmente em regiões de alta densidade populacional ou geograficamente vulneráveis.

A estratégia combinou o uso de dados meteorológicos, geolocalização de ocorrências e priorização por impacto. As escalas foram reforçadas, inclusive com sobreavisos em locais mais sensíveis. As equipes técnicas passaram a receber alertas pré-climáticos com antecedência, para preparar materiais, deslocamentos e atendimento. Isso garantiu mais eficiência, menos tempo de indisponibilidade e respostas mais rápidas – com o cliente no centro de tudo.



Modernização da rede para XGSPON

Em 2024, seguimos com a modernização da nossa planta tecnológica, com foco na transição do modelo GPON para XGS-PON, uma nova geração de tecnologia óptica que multiplica a velocidade e garante mais robustez para acompanhar o crescimento da demanda.

Esse movimento é estratégico. A tecnologia XGS-PON permite conexões de até 10 Gbps por usuário e viabiliza, dessa maneira, experiências mais fluidas em jogos online, streaming em altíssima definição, uso simultâneo de múltiplos dispositivos e soluções que exigem tráfego intenso, como casas inteligentes e ambientes corporativos complexos. Em um cenário em que o consumo de dados cresce exponencialmente, sair na frente com uma infraestrutura preparada para essa nova realidade é o que nos diferencia.

Durante o ano, modernizamos 56 chassis com capacidade para XGS-PON, em um plano de rollout que vai até 2026. A escolha das localidades considerou critérios como densidade de clientes, volume de tráfego e viabilidade técnica, além de mapear regiões com potencial para receber produtos de maior valor agregado. **Ao final do ciclo de transição, o aumento de capacidade total será de 400%, abrindo espaço para novos modelos de negócio e produtos mais potentes.**

Essa transformação exigiu ajustes em toda a cadeia, desde o backbone até os equipamentos finais. A operação foi conduzida com foco na continuidade do serviço e mínima interferência para quem já estava conectado. Técnicos receberam treinamento específico sobre os novos equipamentos, e os times de engenharia e operação trabalharam de forma integrada para garantir uma ativação segura e eficiente.



Expansão e capilaridade da rede

Ao final do ciclo de 2024, chegamos a 194 cidades conectadas, tendo consolidado, assim, uma das maiores malhas ópticas do país.

Esse avanço combinou duas frentes: crescimento orgânico estruturado e integração das empresas adquiridas. No crescimento orgânico, seguimos um ciclo padronizado entre estudo de viabilidade e ativação da operação. O processo envolve análise de demanda, elaboração do business plan, projetos executivos, aprovação em comitês e construção da rede, tudo acompanhado por uma estrutura de governança que garante previsibilidade, eficiência de capital e padrões técnicos unificados.

No crescimento inorgânico, o foco esteve na integração total das redes, sistemas e base de clientes das operadoras incorporadas: NetBarretos, C-Lig, IDC, Netion, LPNet e Fasternet. Cerca de 200 mil clientes foram migrados para a estrutura da Desktop ao longo do ano, em um processo que envolveu sinergia entre engenharia, tecnologia, atendimento e operações. Cada integração representou também uma adequação das redes físicas e lógicas às diretrizes da companhia, com padronização de arquitetura, configuração de serviços e capacitação técnica local.

Um dos principais ganhos desse movimento foi a substituição de redes de terceiros por infraestrutura própria. Esse ajuste reduziu a dependência de fornecedores externos e aumentou o controle sobre a entrega, com impacto direto na eficiência operacional.

Em números, a otimização gerou uma redução de despesas de R$ 26,2 milhões para R$ 16,7 milhões por ano, uma economia relevante que fortalece a sustentabilidade financeira da companhia promovendo padronização e melhoria de performance.

Também ampliamos nossa presença em projetos especiais com foco em conectividade corporativa e B2B. Esses contratos exigem alto padrão de SLA, estabilidade técnica e capacidade de resposta, atributos que nossa estrutura regionalizada e a robustez da rede permitem garantir.

A expansão de 2024 também preparou a base para iniciativas futuras. Em paralelo ao avanço físico, fortalecemos nossa lógica de inteligência territorial. Hoje, cada novo ponto de presença é analisado com base em dados de densidade populacional, renda, perfil de consumo digital e potencial de desdobramento para outras soluções, como IoT, redes multisserviços e infraestrutura para smart cities (cidades inteligentes). Essa análise orienta não só o desenho técnico da rede, mas também o plano comercial e a estratégia de atendimento local.

Seguimos investindo em soluções que garantem velocidade e equidade no acesso à informação. A média sustentada de download para conteúdos próprios ou comercialmente associados alcançou 320 Mbps em 2024, enquanto para conteúdos não associados foi de 215 Mbps, uma performance robusta que reflete nossa infraestrutura moderna e nossa política de rede neutra e transparente. Essa consistência na entrega, independentemente da origem do conteúdo, reforça nosso compromisso com a qualidade da experiência de quem navega com a gente.

Seguimos e atribuímos grande importância, de forma inegociável, a uma conduta ética e transparente: não registramos nenhuma perda monetária relacionada a processos por comportamento anticompetitivo em 2024. Isso porque acreditamos que a verdadeira vantagem está na excelência tecnológica, no respeito às regras e na confiança construída com cada conexão.

Em 2024

R$ 9,5 milhões/ano de economia



Inovações tecnológicas aplicadas à gestão de rede

Em 2024, reforçamos a inteligência aplicada à gestão da rede, com foco em automação, análise preditiva e maior integração entre as camadas técnicas e operacionais. A tecnologia passou a atuar como aliada na tomada de decisões, no monitoramento em tempo real e na melhoria dos nossos principais indicadores de desempenho.

Um dos principais avanços foi o uso do IBM Netcool, sistema de gestão de eventos de rede que permite detectar falhas, prever impactos e agir antes que o cliente perceba. Com recursos como inferência de causa raiz *(impact analysis)*, o sistema cruza dados e indica, com agilidade, o ponto exato da ocorrência, além de sugerir as ações corretivas necessárias. Isso reduz o tempo de diagnóstico, evita deslocamentos desnecessários e aumenta a assertividade na atuação técnica.

Esse modelo proativo de atuação impactou diretamente dois indicadores críticos para a operação: o tempo médio de reparo (TMR) e a disponibilidade da rede. Com alertas mais precisos e rotinas automatizadas, conseguimos aumentar a estabilidade da infraestrutura e melhorar a experiência do cliente, principalmente em regiões de maior densidade e complexidade de operação.

Outro destaque do ano foi o início da implantação do projeto USP – *User Service Platform*, voltado à experiência na casa do cliente. A plataforma traz uma nova forma de entender e resolver problemas de conectividade, com foco em automação e autonomia técnica.

Entre as funcionalidades e ganhos:

1. **Diagnóstico remoto da rede doméstica** - A plataforma monitora automaticamente a qualidade da conexão dentro da casa do cliente, ao analisar o alcance de Wi-Fi, interferências, posicionamento de equipamentos e velocidade real de navegação.

2. **Correções automáticas e preditivas** - Com base na leitura do ambiente, a USP aplica correções sem necessidade de contato humano. Isso inclui troca automática de canal Wi-Fi, reinicialização de processos e ajustes finos para melhorar o desempenho.

3. **Redução de chamados técnicos** - Situações que antes geravam visitas em campo são resolvidas digitalmente, com mais agilidade e menor custo. O sistema também ajuda a evitar novos chamados por causas reincidentes.

4. **Geração de dados estratégicos** - As análises realizadas pela USP alimentam os times de engenharia com dados precisos sobre padrões de uso, qualidade de serviço e falhas mais comuns, que servem como base para evoluções na arquitetura de rede.

5. **Evolução da gestão: de reativa para preditiva** - Com a USP, deixamos de agir apenas após a falha e passamos a antecipar problemas, uma mudança de postura que melhora a satisfação do cliente e torna a operação mais eficiente.

Cibersegurança e privacidade de dados

Com o aumento da digitalização e das ameaças cibernéticas, garantir segurança passou a ser um compromisso estratégico para a Desktop. Em 2024, a companhia fortaleceu sua estrutura de governança em tecnologia da informação, com foco em conformidade, proteção de dados e cultura de responsabilidade, principalmente por meio da Política de Privacidade e da Política de Tratamento de Dados. Durante o período, não tivemos solicitações de aplicação da lei para informações do cliente ou clientes cujas informações foram solicitadas.

A ATUAÇÃO ESTÁ ORGANIZADA EM TRÊS PILARES

1. Estrutura robusta de proteção

- Dimensionamento e aprimoramento dos sistemas de proteção anti-*DDoS e firewalls*, em resposta ao aumento da volumetria de ataques.
- Auditorias periódicas e suporte de consultorias especializadas em boas práticas de segurança digital.
- Atualização constante das plataformas de defesa para mitigar riscos operacionais e de exposição de dados.

2. Governança e controle de acessos

- Acesso a dados sensíveis seguem o processo de aprovação conforme cargo e finalidade do acesso.
- Política clara de segregação de acessos, com restrições por perfil e necessidade de atuação.
- Mecanismos de autenticação fortalecidos, como a implantação de projetos de biometria facial para usuários internos.
- Trabalho conjunto entre as áreas de dados e infraestrutura para manter a segurança de ponta a ponta, do sistema ao usuário.

3. Cultura de conscientização e conformidade

- Treinamentos contínuos para todo o time sobre boas práticas de segurança, LGPD e prevenção a vazamentos.
- Simulações de *phishing* realizadas periodicamente, com pontuação individual e *feedbacks* personalizados para os colaboradores.
- Campanhas internas e conteúdos gamificados para reforçar comportamentos seguros no ambiente digital.
- Alinhamento com as exigências da LGPD, ANATEL e outros reguladores, com ações revisadas por comitês internos e jurídico.

Governança de infraestrutura e dados

A estrutura de rede da Desktop é composta por uma arquitetura robusta, desenhada para garantir escalabilidade, segurança e estabilidade em todas as camadas de operação. Em 2024, essa governança se consolidou como um diferencial competitivo, que combinou tecnologia de ponta com processos rigorosos de controle e tomada de decisão.



Nossa rede é formada por dois *Data Centers* principais e seis regionais, interligados por meio de uma malha óptica de alta capacidade com equipamentos *DWDM (Dense Wavelength Division Multiplexing)*, que operam em velocidades de 100Gbps a 800Gbps. Essa estrutura suporta o tráfego entre cidades, viabiliza redundância entre pontos críticos e assegura a continuidade dos serviços mesmo em casos de falhas múltiplas.

A camada fotônica foi reforçada com a expansão da rede *ROADM (Reconfigurable Optical Add-Drop Multiplexer)*, que permite maior flexibilidade, escalabilidade e resiliência no transporte de dados. Além de aumentar a capacidade da rede, essa tecnologia garante proteção automática diante de incidentes físicos ou falhas simultâneas, o que eleva a confiabilidade da operação como um todo.

Nosso programa de segurança da informação é coordenado por uma Diretoria dedicada, com equipe técnica especializada e atuação transversal em todas as unidades da empresa. O time liderado pelo nosso *Chief Information Security Officer (CISO)* é responsável por definir diretrizes, monitorar ameaças, implantar soluções e reportar diretamente ao Conselho de Administração os riscos emergentes e os avanços tecnológicos.

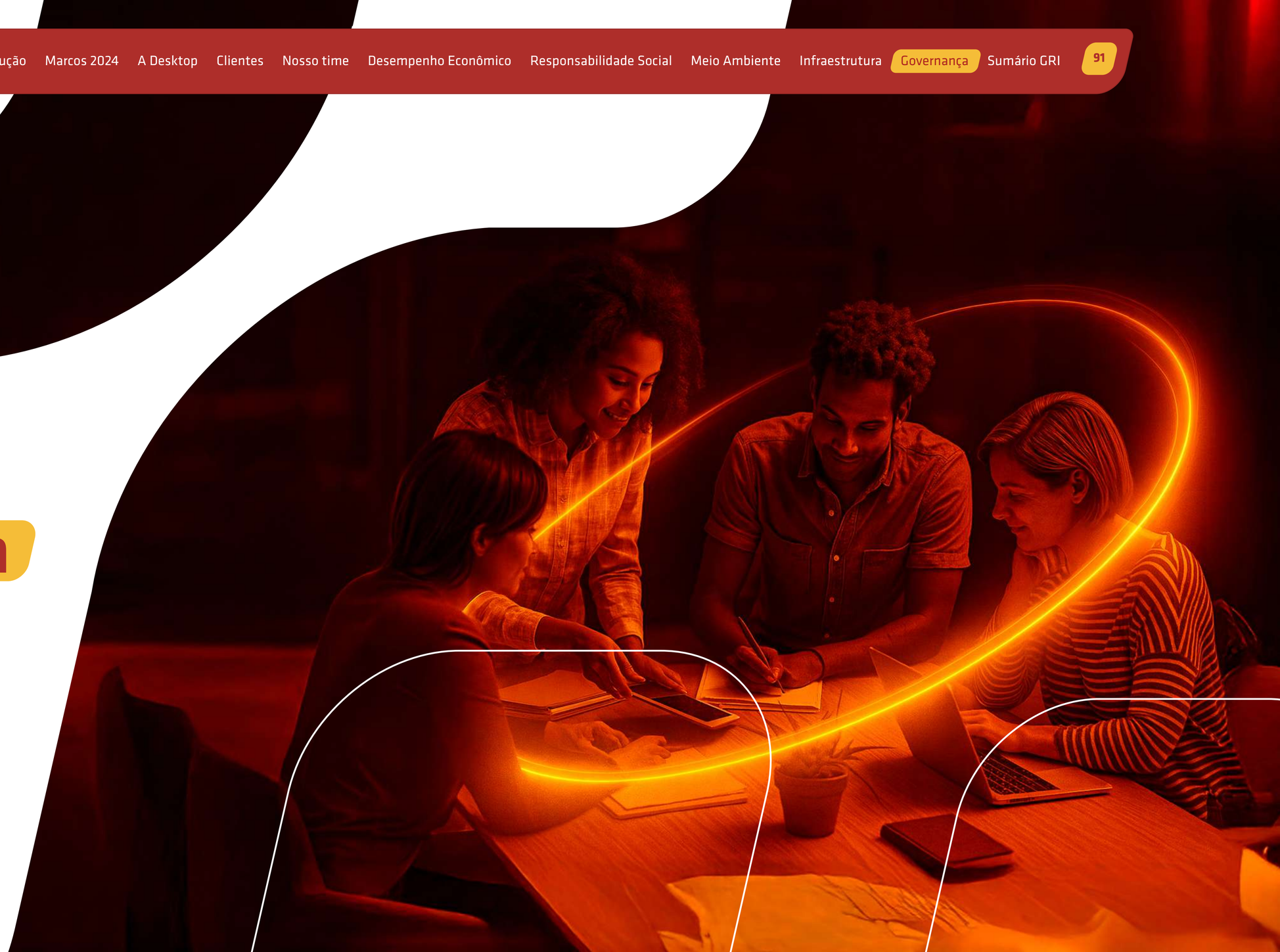
Contamos com um Centro de Operações de Segurança que atua 24x7, monitorando continuamente tentativas de ataque e vulnerabilidades em nossas redes. Esse monitoramento é complementado por ações constantes de gestão de riscos, testes de robustez e aprimoramento das camadas de proteção, além de treinamentos específicos para todas as pessoas colaboradoras sobre boas práticas em ambientes digitais.

Nosso compromisso é claro

Proteger nossos sistemas, respeitar a privacidade dos dados e garantir uma navegação segura para todas as pessoas conectadas.

Toda essa infraestrutura é gerida com base em protocolos rígidos de governança. Comitês internos realizam avaliações periódicas sobre a performance dos ativos, os indicadores operacionais e os riscos associados à operação. Auditorias técnicas, revisões de compliance e análises de capacidade são conduzidas em ciclos regulares, garantindo que as decisões de expansão, modernização ou mitigação sejam baseadas em dados e alinhadas à estratégia da companhia.

Outro pilar dessa governança está nos processos de homologação e acesso a sistemas e dados. Todos os ativos e componentes passam por etapas formais de validação técnica, com critérios de qualidade, segurança e compatibilidade. O acesso aos sistemas sensíveis é controlado por perfis restritos, com registro, rastreabilidade e validação por múltiplos níveis hierárquicos, em conformidade com as políticas internas da companhia e com a legislação vigente.



Governança

10.

GRI 2-29, 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-15, 2-16, 2-17, 2-18, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 2-28, 205-3, 207-1, 207-2, 207-3, 207-4, 405-1

10. Confiança construída com governança

Atuar com responsabilidade e visão de futuro faz parte da nossa essência. Em um setor estratégico como o de telecomunicações, a boa governança não é apenas uma exigência regulatória, ela é um compromisso com todas as pessoas e territórios que se conectam com a Desktop.

Desde 2021, quando passamos a integrar o Novo Mercado da B3, segmento que reúne empresas com os mais altos padrões de governança corporativa, assumimos o compromisso de operar com estruturas sólidas, decisões transparentes e práticas de integridade que vão além das obrigações legais. Estar nesse grupo de empresas exige que nossa governança seja constantemente aprimorada, com políticas claras, conselhos atuantes e mecanismos eficazes de controle e responsabilização.

Em 2024, consolidamos conquistas relevantes nessa agenda, com aprimoramentos que impactaram diretamente a tomada de decisão, a confiança dos investidores e a gestão eficiente do negócio. A atuação ativa dos nossos Conselhos e Comitês, a atualização de políticas estratégicas e o fortalecimento da estrutura de compliance e riscos traduziram o nosso compromisso de crescer com solidez, respeito às regras claras, com mecanismos de controle robustos e uma cultura ética que orienta cada nível da companhia.



Em um ano marcado por consolidação e amadurecimento institucional, a governança da Desktop evoluiu em diferentes frentes, com novos processos, resultados concretos e aprendizados relevantes.

Gestão jurídica mais eficiente e digital

A área Jurídica implementou um projeto de padronização da base de processos judiciais, para permitir que todos os casos estejam hoje integrados em um único sistema, com atualizações automáticas e visão consolidada por unidade de negócio, tipo de ação, valores envolvidos e status.

Essa modernização reduziu gargalos operacionais, aumentou a segurança das informações e otimizou o tempo da equipe para focar em questões mais estratégicas.

Avanços no compliance e nos canais de denúncia



O Canal de Denúncia foi reformulado e passou a operar 24 horas por dia, com novo fluxo de apuração e parametrização automática das denúncias. A pessoa denunciante é incentivada a fornecer dados mínimos por meio de perguntas automáticas que mantêm o sigilo e anonimato, resultando em indicadores mais precisos e que permitem a redução no tempo médio e maior confiabilidade das apurações.

RESULTADOS DO CANAL DE DENÚNCIA

Em 2024, recebemos **230** registros, das quais **108** foram considerados inaplicáveis ao Canal de Denúncias por tratarem de dúvidas ou questões gerais. Ao todo, **98%** das queixas foram tratadas e encerradas.

Indicadores e dados de governança mais robustos

Indicadores aplicáveis às áreas jurídicas e de compliance foram estruturados e passaram a ser monitorados mensalmente. Entre os principais, destacam-se: tempo de resposta às demandas recebidas, taxa de perda de processos, tempo médio de apuração de denúncias e o cumprimento dos SLAs internos.

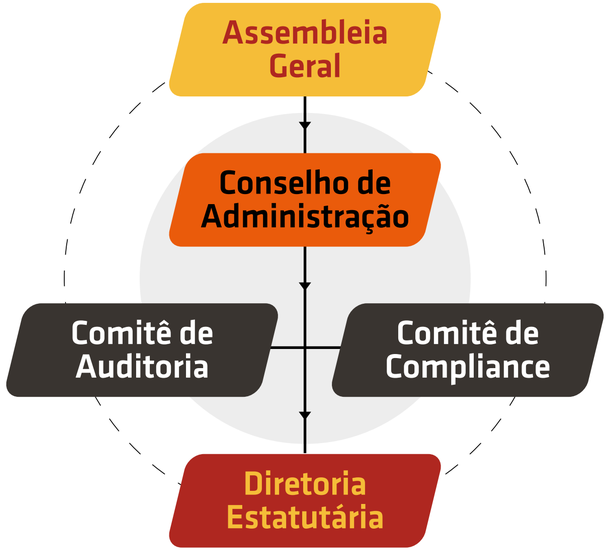
A inclusão desses indicadores na rotina das lideranças e nos fóruns de decisão trouxe mais clareza sobre riscos, maior previsibilidade e embasamento para decisões mais assertivas.

Aprovação e implementação de novas políticas internas

Ao longo do último ano, diversas políticas de governança foram revistas e aprovadas, incluindo documentos voltados à gestão de riscos, anticorrupção, alçadas e conduta ética de terceiros. Essas diretrizes reforçam o compromisso com uma cultura corporativa íntegra e alinhada às melhores práticas do Novo Mercado.

Índice ESG (ISE B3) e plano de ação

Iniciado em 2024, e com base nos critérios de seleção para ingresso no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE B3), divulgados pela B3, desenvolvemos um plano de ação específico, com vigência ao longo de 2025 e nos anos seguintes. A iniciativa resultará em melhorias estruturantes no sistema de governança ESG, por meio da criação ou revisão de políticas específicas e da consolidação do processo de avaliação de administradores e conselheiros, em conformidade com as práticas exigidas pelo Novo Mercado.



Estrutura de Governança Corporativa

Nosso modelo de governança é baseado na atuação ativa e qualificada dos nossos Conselhos e Comitês, que funcionam como instâncias estratégicas de deliberação e aconselhamento. São esses fóruns que garantem o alinhamento entre as decisões da alta liderança e os compromissos de integridade, sustentabilidade, geração de valor e perenidade do negócio.

A atuação desses órgãos colegiados foi fundamental para o amadurecimento da gestão, especialmente diante de um cenário que exigiu equilíbrio entre eficiência, crescimento e responsabilidade. Os Conselhos e Comitês funcionaram de forma integrada, respeitando suas competências -o que reforça a transparência dos processos internos.

Conselho de Administração

Composto por sete membros, sendo pelo menos dois conselheiros independentes, conforme exige o Novo Mercado, o Conselho de Administração é o principal órgão de deliberação estratégica da Desktop, responsável por definir a orientação estratégica da companhia e supervisionar a atuação da Diretoria.

Além das pautas econômicas e operacionais, o Conselho também acompanhou de perto temas como:

1. **Modernização da estrutura jurídica e digital;**
2. **Avanços na agenda de integridade e conformidade;**
3. **Atuação dos comitês vinculados;**
4. **Desenvolvimento do plano estratégico de médio prazo.**

Estrutura

Marcelo Hudik Furtado de Albuquerque
Presidente do Conselho de Administração

Tiago Branco Waiselfisz
Vice-Presidente do Conselho de Administração

Denio Alves Lindo
Membro do Conselho de Administração

Ana Regina Roson
Membro do Conselho de Administração

Carlos Raimar Schoeninger
Membro Independente do Conselho de Administração

Marcos Camargo de Assis
Membro Independente do Conselho de Administração

Thaísa Giorno Dantas Rabaneda Lopes
Membro do Conselho de Administração



Ao longo de 2024, manteve uma agenda recorrente de reuniões para analisar o desempenho da companhia, aprovar políticas, acompanhar riscos e avaliar os planos de expansão, inovação e ESG.

Diretoria Executiva

A Diretoria é formada por executivos estatutários com atribuições bem definidas, responsáveis pela condução cotidiana dos negócios e pela execução da estratégia aprovada pelo Conselho. A separação entre a presidência do Conselho e o cargo de Diretor-Presidente é uma prática já consolidada, que assegura independência e equilíbrio na governança da companhia.

Estrutura

Denio Alves Lindo
Diretor-Presidente

André Falcão Ribeiro
Diretor de Vendas e Marketing B2C e B2B

Benício Silva Gontijo
Diretor de Sistemas

Bruno Silva Carvalho de Souza Leão
Diretor Financeiro, de M&A e de Relações com Investidores

Glauno Herton Brandão Junior
Diretor de Operações e Engenharia

Gustavo de Paula Redondo
Diretor de ESG, Integrações e Gente & Gestão

Liliane Rezende Siqueira de Oliveira
Diretora de Experiência do Cliente e Processos

Conselho Fiscal

Embora de caráter não permanente, o Conselho Fiscal foi instalado ao longo de 2024, para acompanhar os principais movimentos da empresa. Suas competências incluem a análise das demonstrações financeiras, o monitoramento das práticas contábeis e o reporte direto à Assembleia Geral quando necessário. Os membros do Conselho Fiscal contam com independência e acesso a todas as informações necessárias para exercer sua função fiscalizadora de forma efetiva, especialmente em termos de governança corporativa, transparência e controle interno como fortalecimento da governança corporativa, maior transparência e confiança, maior prevenção de irregularidades e proteção dos acionistas.

Estrutura

André Gustavo Macedo Simões
Membro do Conselho Fiscal

Carlos Costa Carneiro
Suplente & Membro do Conselho Fiscal

Giulia Marques Rodrigues
Membro do Conselho Fiscal

Lee Bozzola Borges
Membro do Conselho Fiscal

Lucas Salles Ehlers
Membro do Conselho Fiscal

Luiz Guilherme de Andrade Aubry
Membro do Conselho Fiscal



Comitê de Auditoria

Responsável por apoiar o Conselho de Administração no acompanhamento da gestão de riscos, controles internos e auditorias, o Comitê de Auditoria atua como uma das principais instâncias técnicas da governança. Em 2024, contribuiu ativamente para o aprimoramento dos processos de conformidade, segurança das informações e transparência contábil, além de supervisionar auditorias independentes e validar o conteúdo dos relatórios financeiros trimestrais e anuais.

Estrutura

Márcio Santiago Câmara
Coordenador de Membro Especialista do Comitê de Auditoria

Marcos Camargo de Assis
Membro do Comitê de Auditoria

Rômulo Carvalho Caputo
Membro do Comitê de Auditoria

Comitê de Compliance

Com atuação transversal e crescente relevância, o Comitê de Compliance foi um dos destaques da governança em 2024. Amparado por políticas robustas e com autonomia para acompanhar investigações, o comitê coordenou o funcionamento do canal de denúncias, validou atualizações em políticas sensíveis e atuou de forma independente nos casos reportados.

Estrutura

Fernanda Rossi Soares
Coordenadora de Membro do Comitê de Compliance

Bianca Falcone
Membro do Comitê de Compliance

Marcos Camargo de Assis
Membro do Comitê de Compliance

O comitê também teve papel relevante na análise periódica de indicadores de integridade, como tempo de apuração, temas mais recorrentes e medidas adotadas. Esses dados passaram a ser compartilhados com a alta liderança, o que reforça o compromisso com uma cultura ética e transparente

Outros comitês de assessoramento

A depender das pautas estratégicas, a Desktop estrutura comitês técnicos temporários ou específicos para apoiar decisões em áreas como finanças, tecnologia e expansão. Esses fóruns têm como objetivo garantir decisões mais qualificadas, com base em dados, riscos e viabilidade de execução.

Gênero	Indivíduos em órgãos de governança (%)
Homens	80,0%
Mulheres	20,0%
TOTAL	**100,0%**
Faixa etária	**Indivíduos em órgãos de governança (%)**
Abaixo de 30 anos	0,0%
De 30 a 50 anos	40,0%
Acima de 50 anos	60,0%
TOTAL	**100,0%**
Raça	**Indivíduos em órgãos de governança (%)**
Brancos	40,0%
Outros	60,0%
TOTAL	**100,0%**



Ética e Integridade

A integridade é uma das bases da nossa atuação. Para a Desktop, estar em conformidade vai além do cumprimento de normas, é sobre construir relações de confiança com todas as partes interessadas e garantir que nossas decisões sejam pautadas por responsabilidade, justiça e respeito.

Desde que passamos a integrar o Novo Mercado da B3, assumimos uma postura cada vez mais estruturada e proativa na gestão de riscos éticos. Em 2024, demos novos passos para fortalecer nossa cultura de integridade, que consolidou a área de compliance como um eixo estratégico da governança corporativa e que vincula tanto pessoas colaboradoras como fornecedores e parceiros.

A Desktop conta com um Programa de Integridade estruturado, que abrange políticas, treinamentos, canais de denúncia, investigações, indicadores e relatórios periódicos. Ao longo de 2024, esse programa passou por uma série de atualizações, lideradas pelo Comitê de Compliance e pela área jurídica, com apoio das demais diretorias.

Um dos grandes avanços do ano foi a reformulação do canal de denúncias, que passou a funcionar 24 horas por dia, com atendimento especializado por empresa terceirizada, o que garante ainda mais autonomia, anonimato e imparcialidade. O canal foi parametrizado para incluir perguntas automáticas que ajudam a qualificar melhor as denúncias e acelerar o processo de apuração.

O Canal de Denúncia está disponível para o público nos seguintes meios:

0800 810 8403

compliance@desktop.net.br

contatoseguro.com.br/desktop

- Canal 24h com inteligência automatizada e aberto a qualquer colaborador, cliente, fornecedor, parceiros e terceiros
- Redução no tempo médio de apuração
- Treinamentos obrigatórios com acompanhamento do índice de adesão, por diretoria
- Indicadores periódicos e painéis de gestão
- Inclusão de cláusulas anticorrupção e outros temas em 100% dos contratos



O Canal de Denúncias integra os mecanismos estratégicos de governança corporativa, ao fortalecer a gestão de riscos, proteger a reputação institucional e garantir um ambiente de confiança, respeito e bem-estar às pessoas colaboradoras. Ao assegurar a transparência e viabilizar o tratamento adequado de condutas, o Canal contribui para a sustentabilidade do negócio e a preservação dos valores éticos da companhia."

Andrea Brusselmans Cella Amendola
Superintendente de Gestão Jurídica

Ouvidoria

Nos dedicamos para fortalecer este canal de comunicação com função de ferramenta estratégica e essencial para promover a transparência, a responsabilidade corporativa e a melhoria contínua dos nossos serviços.

Esse meio de atendimento contribui para a promoção dos direitos dos nossos clientes e para a gestão eficaz de reclamações e sugestões. O nosso espaço é seguro e imparcial para que os atendidos expressem suas demandas, com um tempo de resposta de até 4 horas após a abertura do protocolo de atendimento.

Para garantir que as políticas da companhia estejam vivas no dia a dia das pessoas, todas as pessoas colaboradoras passam por treinamentos obrigatórios de compliance e ética já no processo de integração.

Esses treinamentos estão hospedados em uma plataforma digital e incluem temas como:

- Código de Conduta Ética;
- Política e informações anticorrupção;
- Prevenção ao assédio;
- Conflitos de interesse;
- Política de brindes e hospitalidade;
- Relações com agentes públicos e PEPs.



A nossa Ouvidoria está disponível para o público pelo e-mail

ouvidoria@desktop.com.br

8h às 17h, de segunda a sexta-feira.

Ao final de cada curso, são aplicados testes de conhecimento e pesquisas de satisfação, cujos resultados são acompanhados pela área de compliance e utilizados para melhorar os conteúdos.

Além disso, a área envia relatórios mensais com indicadores como número de denúncias, temas mais frequentes, tempo de apuração e nota média de satisfação para construir uma visão integrada e orientada por dados.



Em 2024, seguimos com a missão de fortalecer nossa governança por meio da revisão, publicação e cumprimento rigoroso de políticas internas que orientam nossa conduta e decisões.

Essas diretrizes traduzem o compromisso com a ética, a transparência e a responsabilidade em todos os níveis da companhia.

- **Política Anticorrupção** - Proíbe qualquer forma de vantagem indevida, define diretrizes para o relacionamento com agentes públicos e estabelece cláusulas contratuais obrigatórias para terceiros.
- **Política de Gestão dos Canais de Denúncia** - Garante o sigilo, o tratamento adequado das denúncias e a proteção à identidade das pessoas envolvidas, com instâncias claras de apuração.
- **Política de Alçadas** - Define os limites de aprovação e responsabilidade para pagamentos, contratações, reembolsos e decisões estratégicas como meio de assegurar o controle e eficiência nos processos.
- **Política de Brindes, Presentes e Cortesias** - Estabelece critérios para a aceitação ou oferta de itens de valor simbólico, prevenir conflitos de interesse e práticas inadequadas.
- **Política de Contratação de Terceiros** - Determina critérios técnicos, éticos e legais para a contratação de prestadores de serviço, com exigência de *due diligence* prévia.
- **Política de Doações e Patrocínios** - Define critérios e processos para doações e apoios institucionais, em alinhamento com nossos valores e conformidade legal.
- **Política de Gerenciamento de Riscos** - Divulgada publicamente, estrutura a identificação, análise e mitigação de riscos operacionais, financeiros, socioambientais e reputacionais.
- **Política de Relacionamento com Agente Público e Pessoa Exposta Politicamente (PEP)** - Regula a interação com agentes públicos e PEPs com base em ética, legalidade e transparência.
- **Política de Transações com Partes Relacionadas e Administração de Conflito de Interesses** - Também de acesso público, estabelece regras para preservar a integridade nas decisões com possíveis conflitos.
- **Política de Viagens** - Define regras para deslocamentos profissionais, hospedagens e reembolsos como meio de assegurar o uso eficiente dos recursos e conformidade com a política de alçadas.
- **Política de *Background Check e Due Diligence* de Terceiros** - Reforça a análise prévia de riscos reputacionais e legais na contratação de fornecedores, parceiros e prestadores de serviço.
- **Política de Divulgação de Informações e Negociação de Valores Mobiliários** - Divulgada externamente, assegura transparência na comunicação com o mercado e previne o uso indevido de informações privilegiadas.
- **Política de Indicação de Administradores** - Define critérios e responsabilidades no processo de indicação, ao considerar competências técnicas e aderência aos princípios da companhia.
- **Política de Remuneração de Administradores** - Estabelece princípios para a remuneração justa, transparente e vinculada ao desempenho da liderança.
- **Política de Privacidade** - Disponível ao público, detalha como coletamos, armazenamos e utilizamos dados de clientes e demais públicos de interesse.
- **Política de Segurança da Informação** - Define as diretrizes e controles para proteger os ativos de informação da companhia, garante confidencialidade, integridade e disponibilidade de dados em todas as áreas da operação.



Essas diretrizes são integradas ao Manual de Compliance e compartilhadas com todas as áreas da empresa. Além disso, passaram a fazer parte do *onboarding* de novos fornecedores estratégicos, como medida preventiva e de alinhamento de expectativas.

Código de Conduta Ética

Na Desktop, ética não é acessório, é base. Nosso Código de Conduta Ética estabelece diretrizes claras sobre como devemos agir em todas as nossas relações, dentro e fora da empresa. Ele expressa nossos valores, orienta decisões cotidianas e reforça o compromisso coletivo com uma atuação íntegra, justa e responsável.

Aprovado pelo Conselho de Administração e aplicável a todas as pessoas colaboradoras, lideranças, fornecedores e terceiros, o Código é um instrumento vivo, que traduz a cultura Desktop em atitudes concretas. Ele também está alinhado às leis brasileiras, às melhores práticas de mercado e às exigências do Novo Mercado da B3, que preza por padrões elevados de governança e integridade.Para garantir que as políticas da companhia estejam vivas no dia a dia das pessoas, todas as pessoas colaboradoras passam por treinamentos obrigatórios de compliance e ética já no processo de integração.

Cada colaborador e colaboradora é responsável por conhecer, praticar e zelar pelo cumprimento do Código, sendo que o descumprimento pode resultar em sanções disciplinares.

Organizado em 21 capítulos, o documento aborda temas essenciais como:

- Conflito de interesses e responsabilidade de liderança;
- Relacionamento com clientes, fornecedores, governo e concorrência;
- Transparência nas informações e proteção de dados sensíveis;
- Prevenção à corrupção e antissuborno;
- Postura nas mídias sociais e relação com imprensa;
- Segurança do trabalho, bem-estar e respeito aos direitos humanos.

Ter o Código como bússola é o que nos permite atuar com consistência, mesmo diante de dilemas éticos complexos.

Um diferencial do Código de Conduta da Desktop é sua aplicabilidade ampla: ele é direcionado a todas as pessoas que se relacionam com a companhia, incluindo empresas parceiras e fornecedoras e prestadores de serviço. Esses públicos precisam ler, assinar um termo de adesão e atuar de forma alinhada aos nossos princípios éticos.

Além disso, o Código reforça práticas de prevenção à corrupção, define condutas esperadas em situações de conflito de interesses e formaliza orientações sobre o uso correto dos sistemas corporativos e das redes sociais, temas especialmente relevantes para uma empresa conectada como a nossa.



SAIBA MAIS EM NOSSO SITE

DESKTOP.COM.BR/POLITICAS-DE-PRIVACIDADE

Gestão de Riscos e Controles Internos

Gerenciar riscos com responsabilidade e precisão é parte fundamental da nossa estratégia de longo prazo

Em um ambiente dinâmico como o de telecomunicações, reconhecer, prevenir e responder a riscos, sejam eles financeiros, operacionais, cibernéticos ou socioambientais, é o que sustenta a confiança de quem está com a gente todos os dias. Na Desktop, a gestão de riscos é integrada à cultura organizacional, às decisões da liderança e ao dia a dia das áreas, com suporte de uma estrutura robusta e políticas atualizadas que reforçam nosso compromisso com a integridade e a perenidade do negócio.

A Política de Gerenciamento de Riscos, aprovada pelo Conselho de Administração, define diretrizes claras para identificar, avaliar, mitigar e monitorar riscos que possam afetar nossas operações e reputação. Por meio de uma matriz dinâmica de riscos, classificamos os diferentes tipos de exposição conforme a probabilidade de ocorrência e o impacto potencial no negócio. Essa análise orienta a definição de limites de tolerância e planos de resposta, sempre com base na realidade da companhia e nas boas práticas de governança.

A estrutura da companhia considera sete categorias principais de risco:

- **Riscos Estratégicos**, associados a decisões de negócio, ambiente competitivo e mudanças externas;
- **Riscos Operacionais**, relacionados a falhas em processos, sistemas e controles internos;
- **Riscos de Conformidade**, decorrentes do descumprimento de normas legais e regulatórias;
- **Riscos Cibernéticos**, ligados à integridade dos dados e segurança da informação;
- **Riscos Financeiros**, como exposição à inadimplência, liquidez e precisão contábil;
- **Riscos de Imagem**, associados à reputação da marca e à confiança dos stakeholders;
- **Riscos Socioambientais**, vinculados a impactos ambientais e questões de direitos humanos.

A governança da Desktop garante que os riscos sejam tratados de forma coordenada e eficaz. O Conselho de Administração aprova as diretrizes e supervisiona a gestão de riscos como um todo. A Diretoria Executiva é responsável por implementar o modelo e acompanhar sua aplicação. O Comitê de Auditoria atua como instância de supervisão técnica, enquanto o Comitê de Compliance contribui com a análise de riscos éticos, regulatórios e reputacionais. As áreas operacionais, por sua vez, são corresponsáveis pela execução dos planos de mitigação.

Esse sistema é fortalecido por políticas complementares como a de Alçadas, Anticorrupção e Gestão dos Canais de Denúncia, todas revisadas e atualizadas em 2024 para refletir as exigências do nosso momento e do ambiente regulatório em evolução. A consolidação do banco de processos judiciais, por exemplo, aumentou a eficiência na gestão de riscos legais e melhoraram o acesso a dados estratégicos.

Mais do que evitar danos, nossa abordagem busca antecipar tendências, identificar pontos de atenção com antecedência e fortalecer a capacidade de resposta. Riscos não são tratados como exceções, mas como parte da gestão cotidiana, respeitando a agilidade que o nosso setor demanda, sem abrir mão da responsabilidade que o nosso porte exige.

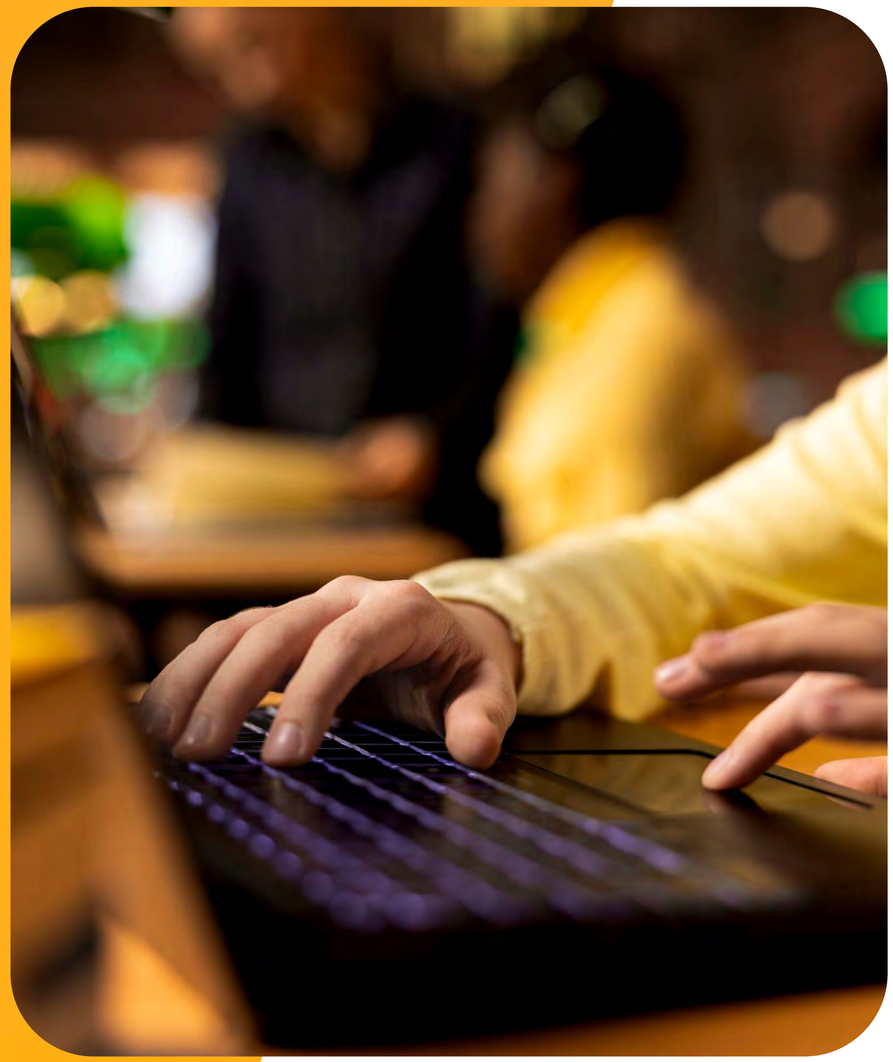


Inovação e Gestão de Dados

A governança da Desktop também é impulsionada pela tecnologia. Em 2024, avançamos significativamente na modernização de processos e na estruturação de sistemas que ampliam nossa capacidade de tomar decisões mais ágeis, embasadas e seguras.

O uso estratégico de dados, somado à automatização de rotinas e à centralização de informações, reforçou tanto a eficiência operacional quanto a transparência dos nossos controles internos.

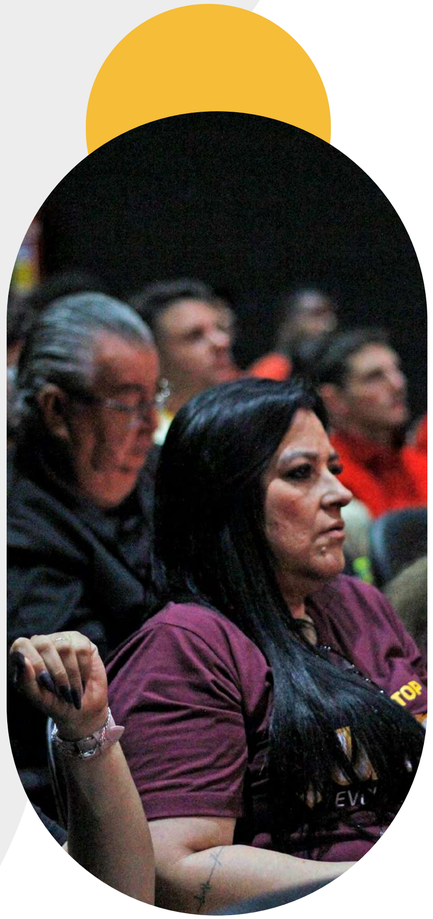
Um dos destaques do ano foi a consolidação de toda a base de processos judiciais em um único sistema. Esse projeto, liderado pela área jurídica, envolveu a revisão e padronização de registros oriundos de diferentes escritórios de advocacia teve como resultado uma base de dados 100% atualizada, com indicadores automáticos, visão por unidade de negócio e integração com relatórios gerenciais. A partir disso, reduzimos a dependência de controles manuais e aumentamos a confiabilidade das informações, o que gerou economia de tempo, maior autonomia para as lideranças e respostas mais rápidas aos órgãos de controle e auditoria.



Além disso, iniciamos o desenvolvimento de um banco digital de pareceres jurídicos, uma espécie de repositório inteligente, com busca automatizada e categorização por tema, que permitirá consultas rápidas a orientações já emitidas pela equipe. Esse projeto, em andamento, deve reduzir o tempo de resposta a dúvidas recorrentes, padronizar entendimentos e apoiar a tomada de decisão com mais agilidade, especialmente em áreas operacionais descentralizadas.

Esse movimento de inovação não é isolado: faz parte de uma visão mais ampla que busca transformar dados em ativos estratégicos. Em paralelo ao trabalho do jurídico, outras áreas também têm avançado na estruturação de dashboards e KPIs integrados, que reúnem indicadores de desempenho, compliance, gestão de contratos e relacionamento com clientes.

A governança da informação, por sua vez, segue fortalecida com políticas específicas de proteção de dados, segurança cibernética e confidencialidade, o que assegura o uso ético e responsável de todas as informações tratadas pela companhia. Em 2024, atualizamos nossa Política de Privacidade e implementamos novos processos internos de fluxo de dados, bem como atualizamos as cláusulas de tratamento de dados em contratos padrão com terceiros. Esses processos se conectam diretamente com nosso Código de Conduta Ética e com as diretrizes de compliance, garantindo que inovação e integridade caminhem juntas em cada nova solução adotada.



Relacionamento com *Stakeholders*

A governança da Desktop é construída com base na escuta ativa e no diálogo contínuo com todas as pessoas e instituições que fazem parte da nossa jornada. Reconhecemos que a criação de valor sustentável depende, antes de tudo, da nossa capacidade de entender as necessidades, percepções e contribuições dos públicos com os quais nos relacionamos.

Em 2024, fortalecemos ainda mais essa escuta por meio da ampliação dos espaços de interação com clientes, pessoas colaboradoras, investidores, fornecedores, órgãos reguladores, comunidades e demais públicos. Esses canais fazem parte de um modelo estruturado de relacionamento, que integra diferentes áreas da companhia e garante que os temas relevantes cheguem às instâncias certas de decisão.

A atuação dos comitês internos, como o de Compliance e o de Auditoria, também incorpora de forma sistemática as sinalizações vindas desses públicos. O Comitê de Compliance, por exemplo, analisa periodicamente os dados do canal de denúncias e os compartilha com lideranças e com o Conselho de Administração para promover decisões mais conscientes e conectadas ao que acontece no dia a dia da companhia.

Além disso, nossa nova avaliação de materialidade, revisada com base em entrevistas, pesquisas e benchmarking setorial, é um reflexo claro desse processo. Ela orienta os principais temas a serem priorizados em nossa estratégia ESG e no próprio Relatório de Sustentabilidade e garante que a voz dos stakeholders esteja presente na definição dos nossos compromissos futuros.

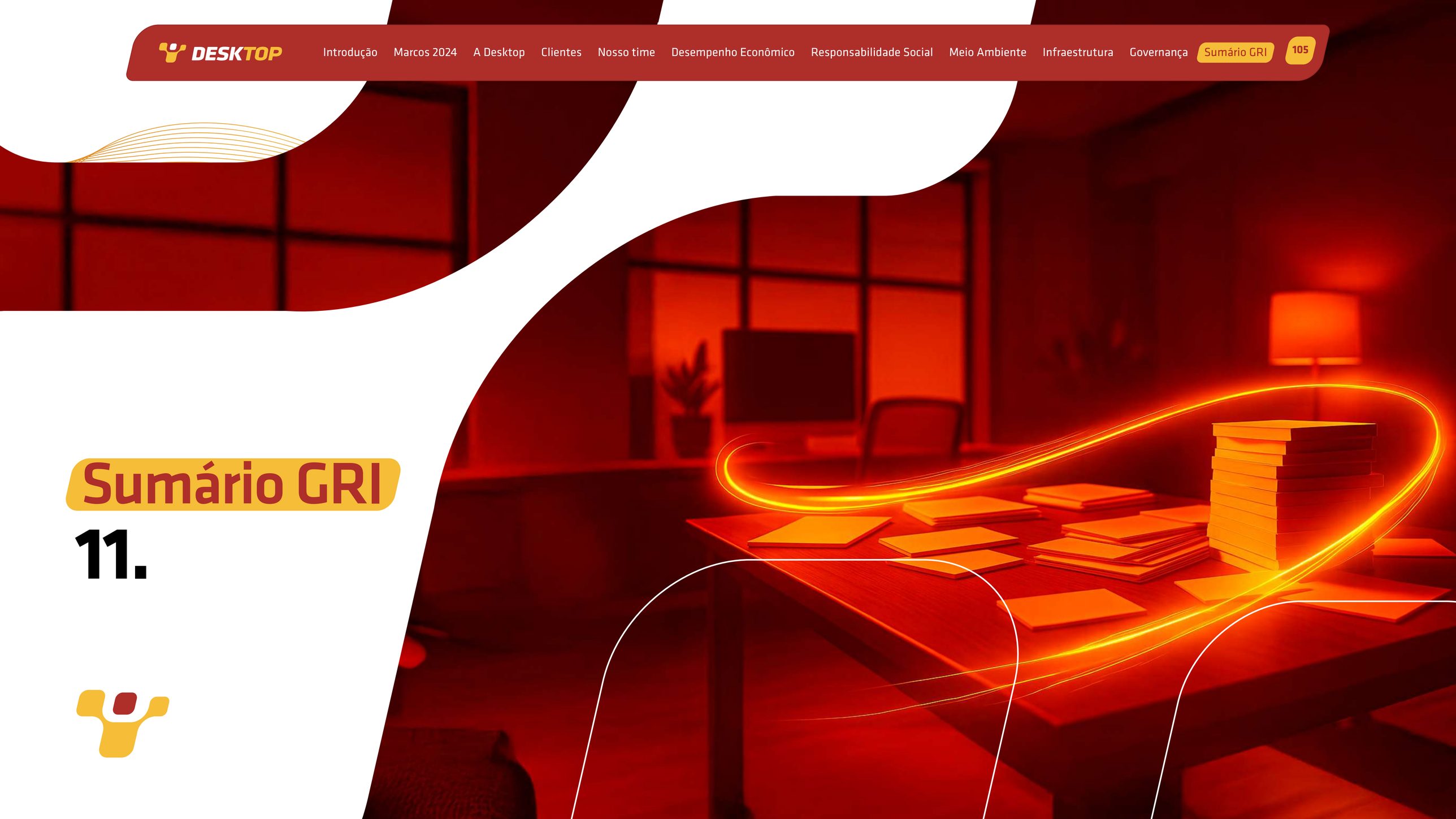
As interações com investidores, por sua vez, ganharam mais fluidez e transparência com a consolidação de nossa área de relações com o mercado e a crescente maturidade da companhia como organização listada no Novo Mercado da B3. Participamos de eventos do setor, respondemos ativamente a analistas e mantemos atualizações periódicas que reforçam nosso posicionamento e diferenciais competitivos.

Outro ponto importante é que os resultados dessas interações têm alto impacto positivo. A alta liderança participa ativamente dos fóruns de discussão e as decisões estratégicas são construídas a partir de uma escuta real e de uma conexão concreta com os territórios onde atuamos. Nossas lideranças mantêm um relacionamento direto e acessível com times, clientes e parceiros, um reflexo do nosso jeito próximo de ser.

Fortalecendo seu engajamento setorial, a Desktop participa da Associação NeoTV, TELCOMP, organizações setoriais que fortalecem o mercado de telecom garantindo maior crescimento com responsabilidade.



Relacionar-se com responsabilidade, transparência e empatia é, para nós, parte essencial da boa governança. E seguimos aprimorando nossos canais, ferramentas e práticas para garantir que esse diálogo siga como fonte de melhoria, inovação e confiança mútua.



Sumário GRI

11.

Sumário de conteúdo GRI

Declaração de uso	**A Desktop** relatou **com base** no GRI Stantards para o período de 1° de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024.
GRI 1 usada	GRI 1 - Fundamentos 2021

				Omissão	
Divulgação geral	**Conteúdo**	**Localização - Capítulo**	**Página**	**Motivo**	**Explicação**
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021: A organização e suas práticas de relato	2-1: Detalhes da organização	Somos a Desktop, Estrutura Societária	12		
	2-2: Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	Somos a Desktop	12		
	2-3: Período de relato, frequência e ponto de contato	Sobre o Relatório	4		
	2-4: Reformulações de informações			Não aplicável	Não houve reformulação de informações
	2-5: Verificação externa			Não aplicável	Não há verificação externa do Relatório
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021: Atividades e Trabalhadores	2-6: Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	Somos a Desktop, Resultados Financeiros que refletem evolução	12, 63		
	2-7: Empregados	Um só time Desktop	45		
	2-8: Trabalhadores que não são empregados	Um só time Desktop	45		
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021: 3. Governança	2-9: Estrutura de governança e sua composição	Confiança construída com governança	92		
	2-10: Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	Confiança construída com governança	95		
	2-11: Presidente do mais alto órgão de governança	Confiança construída com governança	95		
	2-12: Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Confiança construída com governança	95		
	2-13: Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Confiança construída com governança	95		
	2-14: Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Confiança construída com governança	95		
	2-15: Conflitos de Interesse	Confiança construída com governança	98		

Sumário de conteúdo GRI

				Omissão	
Divulgação geral	**Conteúdo**	**Localização - Capítulo**	**Página**	**Motivo**	**Explicação**
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021: 3. Governança	2-16: Comunicação de preocupações cruciais	Confiança construída com governança	96		
	2-17: Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Confiança construída com governança	94		
	2-18: Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Confiança construída com governança	94		
	2-19: Políticas de remuneração	Um só time Desktop	48		
	2-20: Processo para determinação da remuneração	Um só time Desktop	48		
	2-21: Proporção da remuneração total anual	Um só time Desktop	48		
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021: 4. Estratégia, políticas e práticas	2-22: Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	Carta do CEO	5		
	2-23: Compromissos de política	Um só time Desktop	92		
	2-24: Incorporação de compromissos de política	Confiança construída com governança	92		
	2-25: Processos para reparar impactos negativos	Confiança construída com governança	94		
	2-26: Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	Confiança construída com governança	94		
		Confiança construída com governança	93		
	2-28: Participação em associações	Confiança construída com governança	104		
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021: 5. Engajamento de stakeholders	2-29: Abordagem para engajamento de stakeholders	Confiança construída com governança	104		
	2-30: Acordos de negociação coletiva	Um só time Desktop	44		

				Omissão	
Temas Materiais	**Conteúdo**	**Localização - Capítulo**	**Página**	**Motivo**	**Explicação**
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1: Processo de temas materiais	Somos a Desktop	30		
	3-2: Lista de temas materiais	Somos a Desktop	30		

Sumário de conteúdo GRI

				Omissão	
Temas Materiais	**Conteúdo**	**Localização - Capítulo**	**Página**	**Motivo**	**Explicação**
Atração, retenção e desenvolvimento de pessoas					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Um só time Desktop	42		
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-3: Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria			Não aplicável	A empresa não possui plano de aposentadoria privado.
GRI 401: Emprego 2016	401-1: Novas contratações e rotatividade de empregados	Um só time Desktop	45		
	401-2: Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	Um só time Desktop	46		
	401-3: Licença maternidade/paternidade	Um só time Desktop	47		
GRI 402: Relações de Trabalho 2016	402-1: Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais	Um só time Desktop	46		
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1: Média de horas de capacitação por ano por empregado	Um só time Desktop	53		
	404-2: Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	Um só time Desktop	53		
	404-3: Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Um só time Desktop	53		
Desempenho econômico-financeiro					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Resultados financeiros que refletem evolução	63		
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1: Valor econômico direto gerado e distribuído	Resultados financeiros que refletem evolução	64		
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-2: Impactos econômicos indiretos significativos	Resultados financeiros que refletem evolução	64		
Diversidade, equidade e inclusão					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Um só time Desktop	49		
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1: Diversidade em órgãos de governança e empregados	Um só time Desktop	49		
	405-2: Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	Um só time Desktop	49		
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1: Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Um só time Desktop	49		

Sumário de conteúdo GRI

				Omissão	
Temas Materiais	**Conteúdo**	**Localização - Capítulo**	**Página**	**Motivo**	**Explicação**
ESG					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Resultados financeiros que refletem evolução	64		
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-2: Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	Resultados financeiros que refletem evolução	64		
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1: Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	Resultados financeiros que refletem evolução	64		
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1: Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais			Informação não disponível	Não mensuramos a informação
	308-2: Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas			Informação não disponível	Não mensuramos a informação
GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016	409-1: Operações e fornecedores em risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Infraestrutura tecnológica	83		
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1: Novos fornecedores que foram selecionados usando critérios sociais	Responsabilidade Social Corporativa	71		
	414-2: Impactos sociais negativos na cadeia de suprimentos e ações tomadas	Responsabilidade Social Corporativa	71		
Ética e integridade					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Confiança construída com governança	92		
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-1: Operações avaliadas quanto a riscos relacionados com a corrupção			Informação não disponível	Não mensuramos a informação
	205-2: Comunicação e capacitaçao em políticas e procedimentos de combate à corrupção			Informação não disponível	Não mensuramos a informação
	205-3: Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Confiança construída com governança	92		
Qualidade, confiabilidade e inovação dos serviços					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Somos a Desktop	12		

Sumário de conteúdo GRI

				Omissão	
Temas Materiais	**Conteúdo**	**Localização - Capítulo**	**Página**	**Motivo**	**Explicação**
Relação com clientes					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Infraestrutura tecnológica	86		
GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016	416-1: Avaliação dos impactos na saúde e na segurança das categorias de produtos e serviços			Não aplicável	Os nossos produtos não são aplicaveis, todos os nossos serviços são devivados de tecnologia, sendo assim não impactantes para a segurança do sonsumidor.
	416-2: Casos de não conformidade relativos aos impactos dos produtos e serviços na saúde e na segurança			Não aplicável	Os nossos produtos não são aplicaveis, todos os nossos serviços são devivados de tecnologia, sendo assim não impactantes para a segurança do sonsumidor.
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-1: Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	Infraestrutura tecnológica	83		
	"417-2: Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços"	Infraestrutura tecnológica	83		
	417-3: Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	Infraestrutura tecnológica	83		
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1: Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes			Não aplicável	Não ocorreram perdas de dados ou vazamentos em nossa base de clientes
Segurança de dados e Privacidade					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Somos a Desktop	12		
Transparencia e prestação de contas					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Confiança construída com governança			
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-4: Apoio financeiro recebido do governo	Resultados financeiros que refletem evolução	64		
GRI 204: Práticas de Compra 2016	204-1: Proproção de gastos com fornecedores locais			Informação não disponível	Não mensuramos a informação
GRI 206: Concorrência Desleal 2016	206-1: Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio			Não aplicável	Não temos ações pertinentes a essa temática

Sumário de conteúdo GRI

				Omissão	
Temas Materiais	**Conteúdo**	**Localização - Capítulo**	**Página**	**Motivo**	**Explicação**
Transparencia e prestação de contas					
GRI 207: Tributos 2019	207-1: Abordagem tributária	Confiança construída com governança	92		
	207-2: Governança, controle e gestão de riscos tributários	Confiança construída com governança	92		
	207-3: Engajamento dos stakeholders e gestão das preocupações relacionadas com tributos	Confiança construída com governança	92		
	207-4: Relatórios por país	Confiança construída com governança	92		
GRI 407: Liberdade Sindical e Negociação Coletiva 2016	407-1: Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva pode estar em risco"			Não aplicável	Não é aplicavel, uma vez que a empresa cumpre tudo o que esta previsto na CLT, convenção coletiva, acordos coletivos e demais documentos legais.
Temas relevantes					
GRI 301: Materiais 2016	301-1: Materiais utilizados por peso ou volume	Responsabilidade com o meio ambiente	80		
	301-2: Matérias-primas ou materiais reciclados utilizados	Responsabilidade com o meio ambiente	80		
	301-3: Produtos e suas embalagens reaproveitados	Responsabilidade com o meio ambiente	79		
GRI 302: Energia 2016	302-1: Consumo de energia dentro da organização	Responsabilidade com o meio ambiente	79		
	302-3: Intensidade energética			Informação não disponível	Processo em estruturação e aperfeiçoamento pela empresa
	302-4: Redução do consumo de energia			Informação não disponível	Processo em estruturação e aperfeiçoamento pela empresa
	302-5: Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços			Informação não disponível	Processo em estruturação e aperfeiçoamento pela empresa

Sumário de conteúdo GRI

				Omissão	
Temas Materiais	**Conteúdo**	**Localização - Capítulo**	**Página**	**Motivo**	**Explicação**
Temas relevantes					
GRI 305: Emissões 2016	305-1: Emissões diretas (Escopo 1) de GEE	Responsabilidade com o meio ambiente	81		
	305-2: Energia indireta (Escopo 2) Emissões de GEE	Responsabilidade com o meio ambiente	81		
	305-3: Outras emissões indiretas (Escopo 3) de GEE	Responsabilidade com o meio ambiente	81		
	305-4: Intensidade das emissões de GEE			Informação não disponível	Não mensuram esse dado
	305-5: Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Responsabilidade com o meio ambiente	81		
GRI 306: Resíduos 2020	306-1: Geração de resíduos e impactos significativos relacionados	Responsabilidade com o meio ambiente	79		
	306-2: Gestão dos impactos significativos relacionados com os resíduos	Responsabilidade com o meio ambiente	79		
	306-3: Resíduos gerados			Não aplicável	Hoje, os dados que temos são insuficientes e não podemos comunicá-los externamente, pois é um processo que está ainda em implementação.
	306-4: Resíduos não destinados para disposição final			Não aplicável	Hoje, os dados que temos são insuficientes e não podemos comunicá-los externamente, pois é um processo que está ainda em implementação.
	306-5: Resíduos destinados para disposiçãoo			Não aplicável	Hoje, os dados que temos são insuficientes e não podemos comunicá-los externamente, pois é um processo que está ainda em implementação.
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1: Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Um só time Desktop	58		
	403-2: Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Um só time Desktop	58		
	403-3: Serviços de saúde do trabalho	Um só time Desktop	58		

Sumário de conteúdo GRI

				Omissão	
Temas Materiais	**Conteúdo**	**Localização - Capítulo**	**Página**	**Motivo**	**Explicação**
Temas relevantes					
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-4: Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	Um só time Desktop	58		
	403-5: Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Um só time Desktop	58		
	403-6: Promoção da saúde do trabalhador	Um só time Desktop	58		
	403-7: Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	Um só time Desktop	58		
	403-8: Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Um só time Desktop	58		
	403-9 Acidentes de trabalho	Um só time Desktop	58		
	403-10 Doenças profissionais	Um só time Desktop	58		
GRI 410: Práticas de Segurança 2016	410-1: Pessoal de segurança treinado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	Um só time Desktop	58		

Créditos

desktop.com.br

2024 | RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

A elaboração deste Relatório de Sustentabilidade é resultado de um esforço conjunto de toda a equipe da Desktop, com coordenação geral da Diretoria de ESG e Gente & Gestão. A construção do material foi guiada pela escuta - e ela continua aberta. Seguimos comprometidos com o diálogo constante e com a sustentabilidade em nosso negócio, porque acreditamos que só se transforma o que é compreendido e compartilhado.

Por fim, agradecemos a todas as pessoas colaboradoras que contribuíram com o envio, análise e aprovação de informações essenciais para a construção do nosso Relatório de Sustentabilidade. Os conteúdos apresentados refletem os projetos que fazem a Desktop mais madura em aspectos relevantes, viabilizados pelos esforços e compromissos coletivos.

Coordenação do Relatório de Sustentabilidade 2024

Erica Palhares
Especialista em ESG

Fernanda Bacan
Gerente de ESG, Comunicação, Cultura, T&D

Gustavo Redondo
Diretor Gente & Gestão, ESG e Integrações

Conteúdo, consultoria e design

Beon
beon.fsb.com.br

Contatos corporativos

esg@desktop.net.br
www.desktop.com.br/conheca-desktop

Fotos

Desktop – Divulgação e banco de imagens

2024 | RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

DESKTOP