

Materialidade 2025

report :

Arklok

SUSTENTABILIDADE > ESTRATÉGIA | GESTÃO | COMUNICAÇÃO | EDUCAÇÃO

05/12/2025

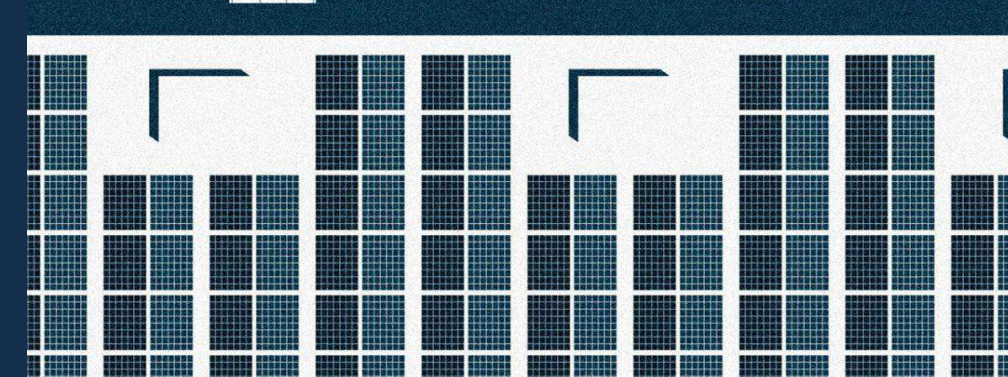
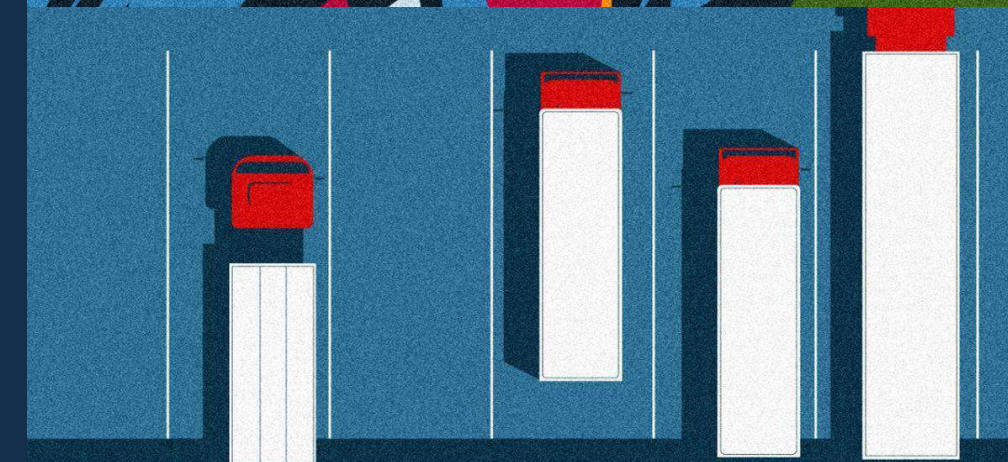


**Nosso propósito é
transformar as empresas
e as pessoas por meio
da sustentabilidade**

Empresa



Certificada





Conectados ao ecossistema global de sustentabilidade



Empresa B Certificada:
reforçamos nosso compromisso com a sustentabilidade e a ética nos negócios.





Plataforma de serviços

ESTRATÉGIA

- Matriz de materialidade (dupla, financeira, de impacto)
- Diagnóstico de sustentabilidade
- Estratégia e gestão ESG
- Roadmap / planos táticos
- Sustentabilidade na cadeia de valor
- Governança ESG
- Escritório de projetos

JORNADA CLIMÁTICA

- Diagnóstico e Inventário GEE
- Pegada de carbono
- Plano de redução de emissões e descarbonização
- Riscos climáticos
- Estratégia e governança climática
- Definição de metas climáticas
- CDP

FINANÇAS SUSTENTÁVEIS

- Riscos de sustentabilidade (para IFRS, Res.666 SUSEP, normativo BACEN, outros)
- Perception ESG com investidores
- Sustainable Finance Framework
- Letramento em finanças sustentáveis

EDUCAÇÃO CORPORATIVA

- Cursos certificados (GRI e IFRS <IR>)
- Cursos próprios (Normas IFRS S1 e S2, Materialidade, Greenwashing)
- Consultoria em trilha educacional ESG
- Palestras, workshops e treinamentos presenciais e EAD
- Criação de conteúdo e material didático

RELATÓRIOS

- Relato integrado (IFRS S1 e S2, <IR>, SASB)
- Relatório de sustentabilidade (GRI)
- Relatório das normas europeias (ESRS)
- Relatórios climáticos (TCFD, IFRS S2)
- Comunicação de progresso do
- Pacto Global (COP)
- Relatório de atividades
- Diagnóstico IFRS

SOLUÇÕES DIGITAIS

- Coleta de dados
- Monitoramento e gestão
- Centrais interativas conectadas ao sistema de coleta

ÍNDICES E RATINGS

- ISE B3
- DJSI
- Sistema B
- Principles for Responsible Investment (PRI)
- Agências de rating
- Simulações de pontuações

COMUNICAÇÃO

- Consultoria e planejamento
- Campanhas de divulgação
- Estratégia digital
- Comunicação com investidores
- Liderança de pensamento
- Comunicação interna



Materialidade

Conceito e etapas
do processo

Dupla materialidade





Avaliações quantitativas (IROs avaliados um a um)

Riscos e Oportunidades para o negócio

- tópico: riscos, oportunidades e efeitos financeiros no negócio;
- investigados a partir da perspectiva de gestores e provedores de capital;
- avaliação de risco (probabilidade e magnitude) e oportunidade (viabilidade e magnitude).

Impacto socioambiental

- tópico: impactos sociais e ambientais do negócio;
- investigados a partir da perspectiva de especialistas internos e consultoria;
- avaliação de probabilidade (ocorrência e gestão) e magnitude (intensidade, reversibilidade e extensão).

Complemento qualitativo à avaliação

Relevância para os stakeholders

- tópico: descrição geral, objetiva e agnóstica (positivos e negativos);
- investigados pela percepção de impacto dos stakeholders (relevância);
- avaliação consolidada ponderada por peso, considerando a qualidade da consulta e o relacionamento com o stakeholder (frequência, dependência e influência).

Visão da liderança, especialistas externos e provedores de capital

- Entrevistas com compilação e destaque dos principais pontos trazidos.



Etapas

1

Definição

Reunião de kick off:
Definição de propósito,
escopo e ferramentas a
serem utilizadas

2

Identificação

1. Mapeamento e priorização de stakeholders que serão consultados
1. Definição de lista de temas com seus respectivos impactos, riscos e oportunidades (IROs)

3

Priorização

Avaliação dos IROs um a um:
• Impactos: avaliação via reuniões de trabalho com a equipe interna da empresa
• Riscos e Oportunidades: avaliação feita por equipe interna da empresa e calibrada pela percepção de provedores de capital (consulta online)

Avaliação de relevância (qualitativa)
• Consulta online com stakeholders
• Entrevistas com a liderança, provedores de capital e especialistas externos

4

Análise

Análise de resultados,
apresentação de rankings de Impactos, Riscos e Oportunidades e proposição de IROs materiais
Recomendações (relato e estratégia)

5

Validação

Apresentação para liderança e validação dos tópicos (recomendações da alta liderança)



Etapa II

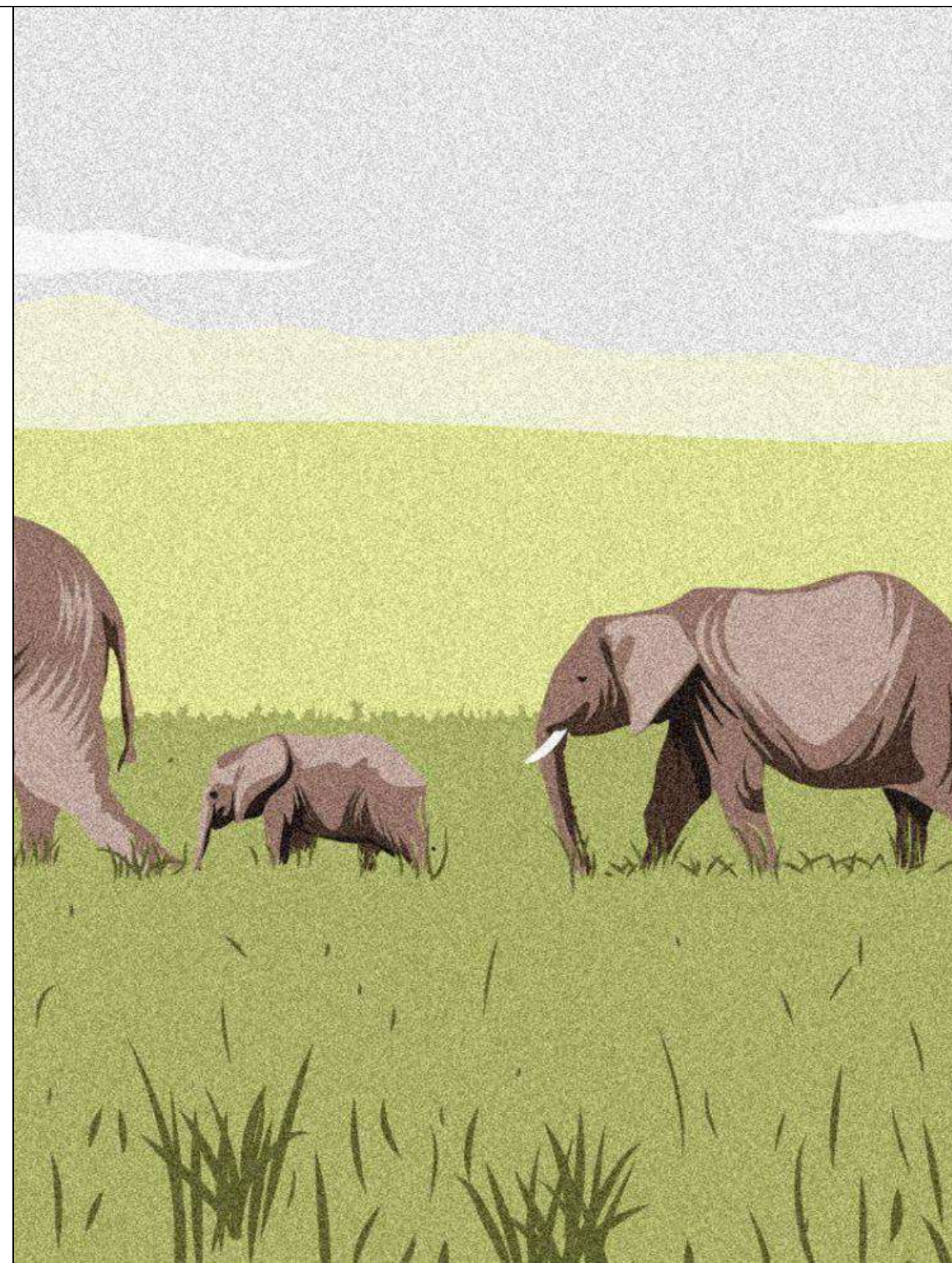
Identificação:

- Grande lista de temas
- Mapeamento e priorização de stakeholders



2. Identificação

- Mapeamento e priorização de stakeholders que serão consultados
- Definição de lista de temas com seus respectivos impactos, riscos e oportunidades (IROs)





Etapa II - Identificação: mapeamento e priorização dos stakeholders

Mapeamento de stakeholders: processo de identificação e classificação das principais partes interessadas



Critérios:

Dependência

Influência

Grau de relacionamento



Etapa II - Identificação: estudos

Análises realizadas para construção da lista de temas, posteriormente disponibilizada aos stakeholders para priorização

Taxonomia Report®

Com experiência de mais de 400 processos de materialidade e 20 anos operando protocolos e frameworks de sustentabilidade, a Report criou uma taxonomia própria que estabelece comparabilidade e permite produzir conhecimento na sua base de clientes.

Definições metodológicas da taxonomia

- macrotemas servem à dupla materialidade;
- macrotemas são suficientemente abrangentes;
- descrições específicas para análise de impacto socioambiental, financeiro e relevância de stakeholders foram feitas para cada macrotema.

Fontes: CDP GRI Ethos ODS WDI SASB CDSB IIRC SBTi SBTN TCFD TCU TNFD DJSI ICO2 B3 ISE Bloomberg Barclays MSCI Emerging Markets ESG Index Índices de Gov da B3 ESG PACTO GLOBAL EUROPEAN COMMISSION IFC WEF IBC IFRS Bloomberg CSRHub ECOVADIS FitchRatings FTSE4Good ISS Moody's MSCI S&P Global Sustainalytics VigeoEiris B Impact Assessment ROSI™

Customização com estudos internos

- Documentos internos disponibilizados pela empresa;
- SASB Sustainability Accounting Standard - Setoriais de Tecnologia e comunicações (TC) e Transformação de recursos (RT);
 - Software & IT Services - (TC-SI)
 - Hardware (TC-HW)
 - Electronic Manufacturing Services & Original Design Manufacturing (TC-ES)
 - Electrical & Electronic Equipment (RT-EE)
- Princípios do Pacto Global
- Materialidade de empresas do setor.

S&P Global

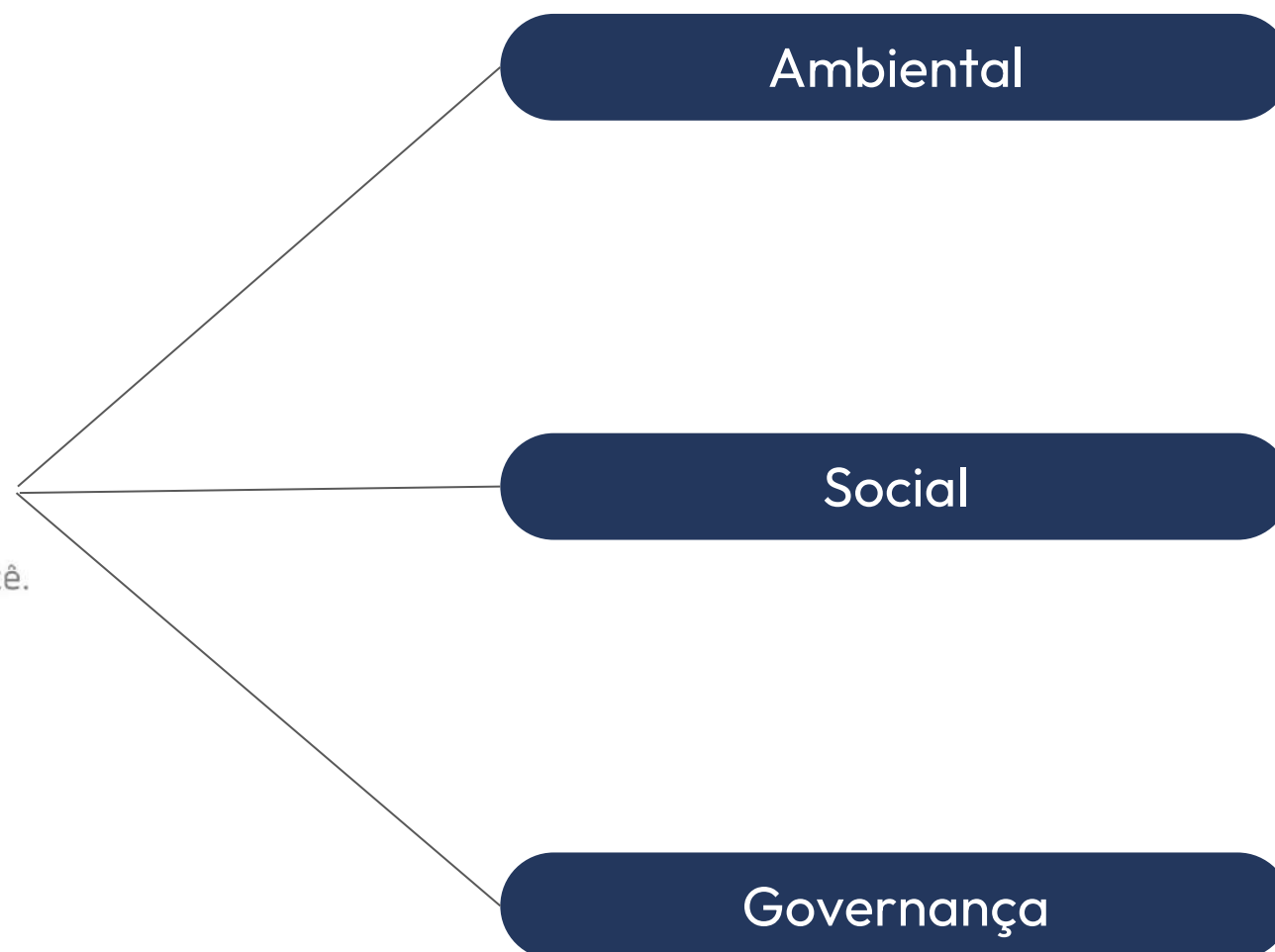


MSCI 



Etapa II - Identificação: lista de temas

Lista longa de temas: ponto de partida para reunir os impactos e riscos potencialmente materiais e relevantes para a empresa, a partir de taxonomia própria e olhar para os pares do setor



- Eficiência energética
- Mudanças climáticas
- Qualidade do ar
- Gestão de água e efluentes
- Gestão de resíduos e rejeitos
- Uso de recursos e economia circular

- Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores
- Diversidade, inclusão e equidade
- Saúde, bem-estar e segurança do trabalho
- Práticas Trabalhistas
- Transparência e relacionamento com clientes
- Relacionamento com comunidades e desenvolvimento local

- Ética, integridade e compliance
- Gestão da cadeia de suprimentos
- Cibersegurança, privacidade e segurança de dados
- Inovação e tecnologia
- Qualidade e segurança do serviço
- Relações governamentais e *advocacy*



Etapa II - Identificação: lista de temas

Grande lista de temas com as descrições

Temas ambientais

- **Eficiência energética:** Redução do consumo de energia e otimização da gestão durante a operação, com ênfase no uso de fontes de energia limpa e renovável e na ecoeficiência de equipamentos e processos. Gestão eficiente do consumo de energia em infraestrutura de hardware de TI, incluindo data centers e infraestrutura de telecomunicações.
- **Mudanças climáticas:** Gestão das emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) bem como queima de combustíveis fósseis para geração de energia, consumida no funcionamento de veículos, instalações e maquinários ao longo das operações, considerando não apenas as operações internas, mas também a logística de transporte, parceiros de negócios e a pegada de carbono associada aos serviços de TI prestados. Gestão de riscos (físicos e de transição) e oportunidades associadas a materialização das Mudanças Climáticas.
- **Qualidade do ar:** Gestão de emissão de poluentes atmosféricos, considerando o impacto de emissões provenientes de maquinário e operações na cadeia de valor, como NOx e material particulado.
- **Gestão de água e efluentes:** Gestão dos impactos das operações nos recursos hídricos, relacionados à captação e consumo de água, e ao descarte de efluentes, bem como metas de eficiência no consumo, incluindo o monitoramento em regiões de estresse hídrico.
- **Gestão de resíduos e rejeitos:** Robustez dos sistemas de gestão para reduzir a geração de resíduos e rejeitos, garantir a reciclagem, reúso e recuperação de materiais e a destinação correta e aumento das formas de valorização e destinação adequadas, com ênfase na destinação de resíduos perigosos, em especial os resíduos eletrônicos.
- **Uso de recursos e economia circular:** Desenvolvimento de produtos que integram princípios de circularidade desde a concepção até o descarte, utilizando materiais e processos de baixo impacto. Isso abrange estratégias de design que reduzem a geração de resíduos, promovem o upcycling e a reutilização de insumos, além de garantir a durabilidade e facilitar a reciclabilidade dos produtos, utilizando matérias-primas e processos de menor impacto socioambiental, incluindo a gestão do ciclo de vida de produtos e estratégias de recolhimento no fim de vida.



Etapa II - Identificação: lista de temas

Grande lista de temas com as descrições

Temas sociais

- **Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores:** Planos de carreira, reconhecimento, remuneração, benefícios, engajamento e estratégias de capacitação de funcionários, buscando a redução na rotatividade de funcionários (turnover). Performance da companhia como marca empregadora quando comparada ao mercado, aquisição de talentos em diferentes mercados e equipes em contexto global.
- **Diversidade, inclusão e equidade:** Garantia de equidade e promoção da inclusão em termos de cor/raça, gênero, idade, origem regional, PCDs e de sexualidade, além de garantir o respeito à pluralidade de opiniões, incluindo-se capacitação e treinamentos sobre o tema para stakeholders diversos. Inclui a representação de diferentes grupos de diversidade entre os níveis hierárquicos e funções técnicas da organização, promovendo inclusão, equidade e oportunidades iguais no ambiente de trabalho.
- **Saúde, bem-estar e segurança do trabalho:** Garantia do bem-estar e da saúde dos colaboradores, terceiros e suas famílias por meio da gestão do ambiente organizacional, com foco na preservação da saúde mental e física, na adoção de padrões rigorosos de segurança, em programas de treinamento e na adequação da infraestrutura para reduzir a exposição a riscos e acidentes.
- **Práticas Trabalhistas:** Condições de emprego e as relações de trabalho, incluindo paralisações, negociações coletivas, respeito a direitos trabalhistas e a manutenção de práticas justas e transparentes com empregados e sindicatos.
- **Transparência e relacionamento com clientes:** Promoção da transparência no relacionamento e comunicação com clientes. Eficiência dos mecanismos de assistência técnica e suporte imediato, canais de contato direto e acompanhamento de solicitações de clientes.
- **Relacionamento com comunidades e desenvolvimento local:** Fortalecimento de canais de diálogo; gestão de impactos econômicos e socioambientais nas comunidades do entorno; investimentos sociais; inclusão produtiva; ações de educação e desenvolvimento nas comunidades; tomada de decisão inclusiva e participativa; mecanismos para a promoção dos direitos dos povos tradicionais e os direitos de posse que resultam do uso da terra e dos recursos naturais.

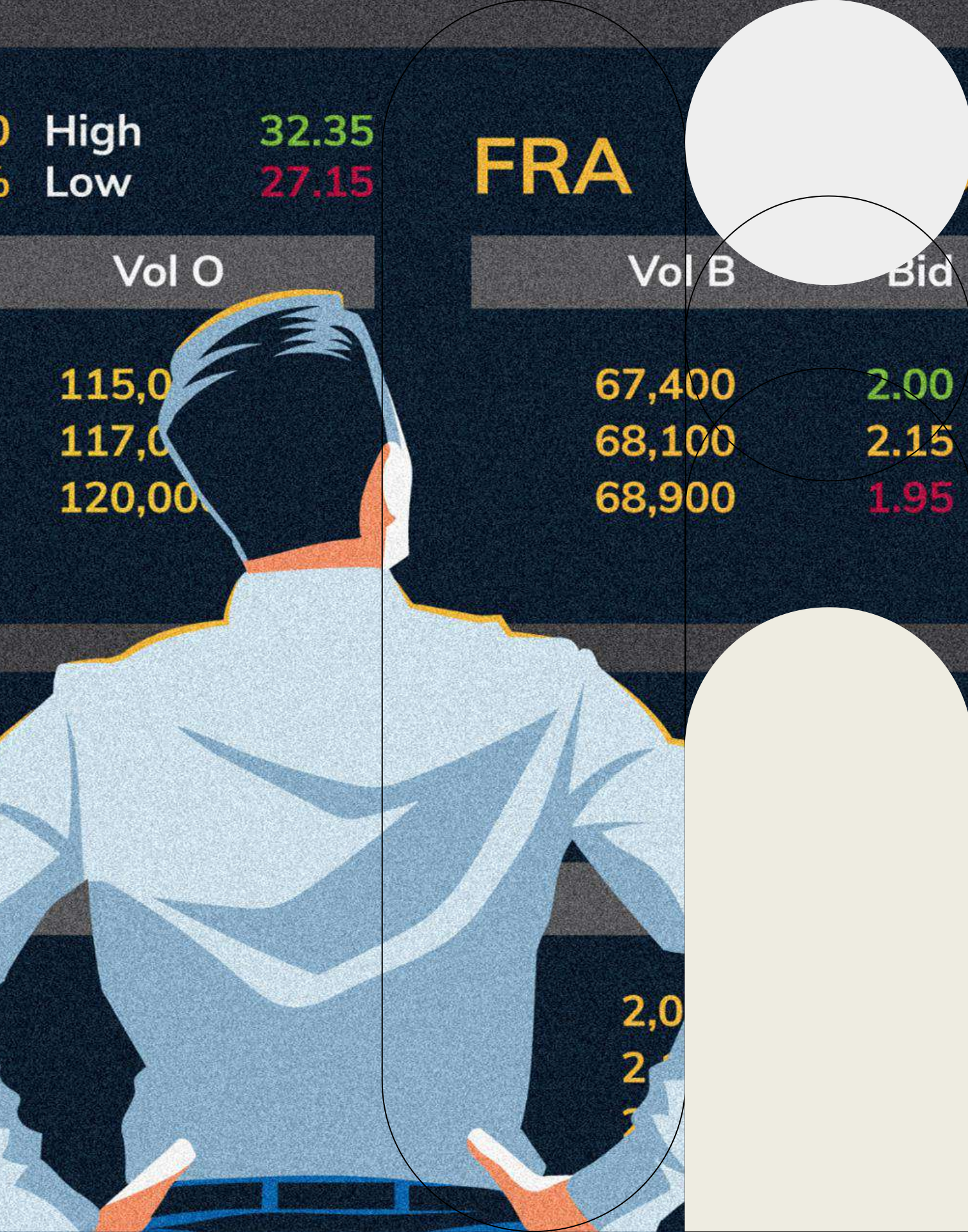


Etapa II - Identificação: lista de temas

Grande lista de temas com as descrições

Temas de governança

- **Ética, integridade e compliance:** Transparência contábil, conformidade com normas, leis e práticas anticorrupção, promoção do código de conduta e dos atributos de ética nos processos organizacionais, e combate a práticas anticompetitivas, ao suborno e práticas que comprometam a neutralidade de rede.
- **Gestão da cadeia de suprimentos:** Exigência, controle e monitoramento do padrão de qualidade dos fornecedores, incluindo políticas e procedimentos que incluem critérios socioambientais na contratação de insumos e serviços.
- **Cibersegurança, privacidade e segurança de dados:** Gestão segura da coleta, retenção e uso de dados sensíveis e confidenciais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo a privacidade de usuários e o respeito a direitos individuais. Inclui o atendimento a solicitações de autoridades, a prevenção, detecção e resposta a incidentes de violação de dados e a adoção de padrões de cibersegurança para gestão de vulnerabilidades e riscos tecnológicos.
- **Inovação e tecnologia:** Investimento em inovação e desenvolvimento de tecnologias que possibilitem a capacidade de adaptação a novos cenários, tendências de mercado, transformações digitais e inovações no modelo de negócio incluindo processo de melhoria contínua dos produtos/ ferramentas atualmente ofertados e incentivos à pesquisa científica, promovendo ganhos de produtividade e eficiência. Envolve a adoção de novas ferramentas, atualização constante das operações em um setor caracterizado por rápidas mudanças.
- **Qualidade e segurança do serviço:** Gestão e investimentos para garantir a segurança e alta qualidade dos serviços, assegurando uma infraestrutura robusta para minimizar interrupções nos serviços de TI e computação em nuvem, assegurando a continuidade dos serviços essenciais aos clientes, a continuidade de negócios, resiliência tecnológica e segurança de produtos. Também considera a entrega de infraestrutura de TI, logística, transporte, manutenção de equipamentos e processos de recall, reforçando a responsabilidade sobre a integridade e confiabilidade das soluções oferecidas.
- **Relações governamentais e advocacy:** Relacionamento pautado na defesa de interesses coletivos e do bem-estar social, por meio de ações proativas que promovam o avanço das causas apoiadas pela companhia. Cumprimento de regulações e legislações aplicáveis a produtos e serviços digitais, bem como a prevenção de censura e restrições governamentais que possam comprometer a privacidade ou a liberdade de expressão.



High 32.35
Low 27.15

FRA

Vol O

Vol B

Bid

115,0
117,0
120,00

67,400
68,100
68,900

2.00
2.15
1.95

2,0
2
1

Etapa III e IV

Priorização e Análise





3. Priorização

Avaliação dos IROs um a um:

- Impactos: avaliação via reuniões de trabalho com a equipe interna da empresa;
- Riscos e Oportunidades: avaliação feita por equipe interna da empresa e calibrada pela percepção de provedores de capital (consulta online).

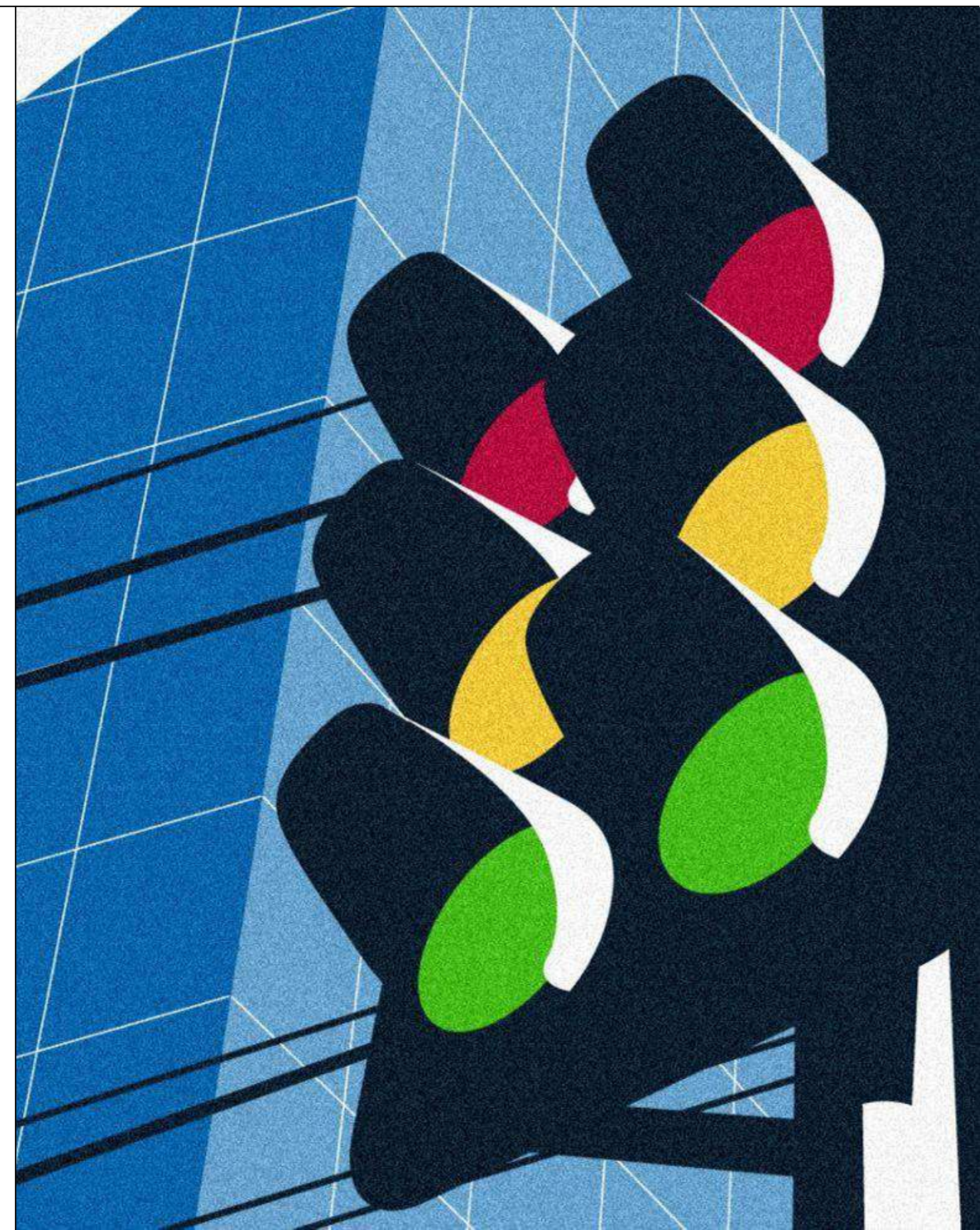
Avaliação de relevância (qualitativa)

- Consulta online com stakeholders;
- Entrevistas com a liderança e provedores de capital.

4. Análise

Análise de resultados, apresentação de rankings de Impactos, Riscos e Oportunidades e proposição de IROs materiais.

Recomendações (relato e estratégia).





Etapa III – Priorização

Avaliação dos IROs um a um:

Impactos:

- Avaliação via reuniões de trabalho com a equipe interna da empresa;
- 3 reuniões com em torno de 12 envolvidos no total (média liderança);
- Critérios: Reversibilidade/ Extensão/ Probabilidade/ Intensidade.

Riscos e Oportunidades:

- Validação de uma régua de avaliação para os critérios de probabilidade e magnitude
- Avaliação feita por equipe interna da empresa e calibrada pela percepção de provedores de capital (consulta online).

Avaliação de relevância (qualitativa)

Consulta online com *stakeholders*

- 199 respostas de stakeholders;
- Clientes, Colaboradores, ONG / Terceiro setor, Fornecedores e Prestadores de serviço

Entrevistas

- 6 da Alta liderança;
- 2 especialistas externos (Vinci Compass)



Etapa III - Priorização: set de consultas

O set de consultas foi construído para contemplar todos os eixos de análise de materialidade

Avaliação quantitativa (IROs avaliados um a um)

Análise	Público envolvido	Consulta	
Materialidade financeira	Avaliadores de risco/oportunidades	Avaliação de riscos e oportunidades (atividade assíncrona)	10 avaliadores (média liderança)
		Validação da avaliação de riscos e oportunidades (atividade assíncrona)	2 validadores (alta liderança)
Materialidade de impacto socioambiental	Avaliadores de impacto	Avaliação de impacto socioambiental (reuniões de trabalho)	3 reuniões com 12 participantes no total (média liderança)

Avaliação qualitativa (complementar)

Análise	Público envolvido	Consulta	Total de envolvidos
Levantamento de temas/questões relevantes do ponto de vista dos stakeholders	Alta liderança	Entrevista	6 entrevistas
	Provedores de capital	Entrevista	2 entrevistas
	Demais stakeholders	Consulta online	199 consultados



Avaliação impactos socioambientais





Etapa III - Metodologia: materialidade de impacto

Análise para avaliação dos impactos socioambientais

- **Método:** Reuniões de trabalho (análise quantitativa com avaliadores de impacto internos à própria empresa)
- **Critérios de avaliação de impactos negativos e positivos:**
 - Reversibilidade
 - Extensão
 - Probabilidade (ocorrência e gestão)
 - Intensidade

Critérios de avaliação para impactos socioambientais

Reversibilidade	Extensão	Probabilidade (Ocorrência e Gestão)	Intensidade
<p>Somente para impactos negativos.</p> <p>Estabelece se os efeitos deste impacto podem ser revertidos, ou seja, retornar à condição anterior. São as seguintes classificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reversível no curto prazo ● Reversível no médio prazo ● Reversível no longo prazo ● Irreversível 	<p>Extensão do dano/benefício, levando em conta o número de indivíduos afetados/beneficiados. São as seguintes classificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Restrito ● Abrangente 	<p>Para impactos negativos: Chance de um evento acontecer, considerando se ele já ocorreu (Ocorrência), além de práticas de gestão para evitar que o impacto ocorra (Gestão). São as seguintes classificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Improvável ● Pouco provável ● Provável ● Muito provável 	<p>Intensidade dos impactos gerados pela empresa, levando em consideração o contexto do setor, a localização geográfica e as relações de negócios. São as seguintes classificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Muito Baixa ● Baixa ● Média ● Alta ● Muito Alta ● Devastador/ Transformador



Etapa IV - Análise: materialidade

Materialidade de Impacto

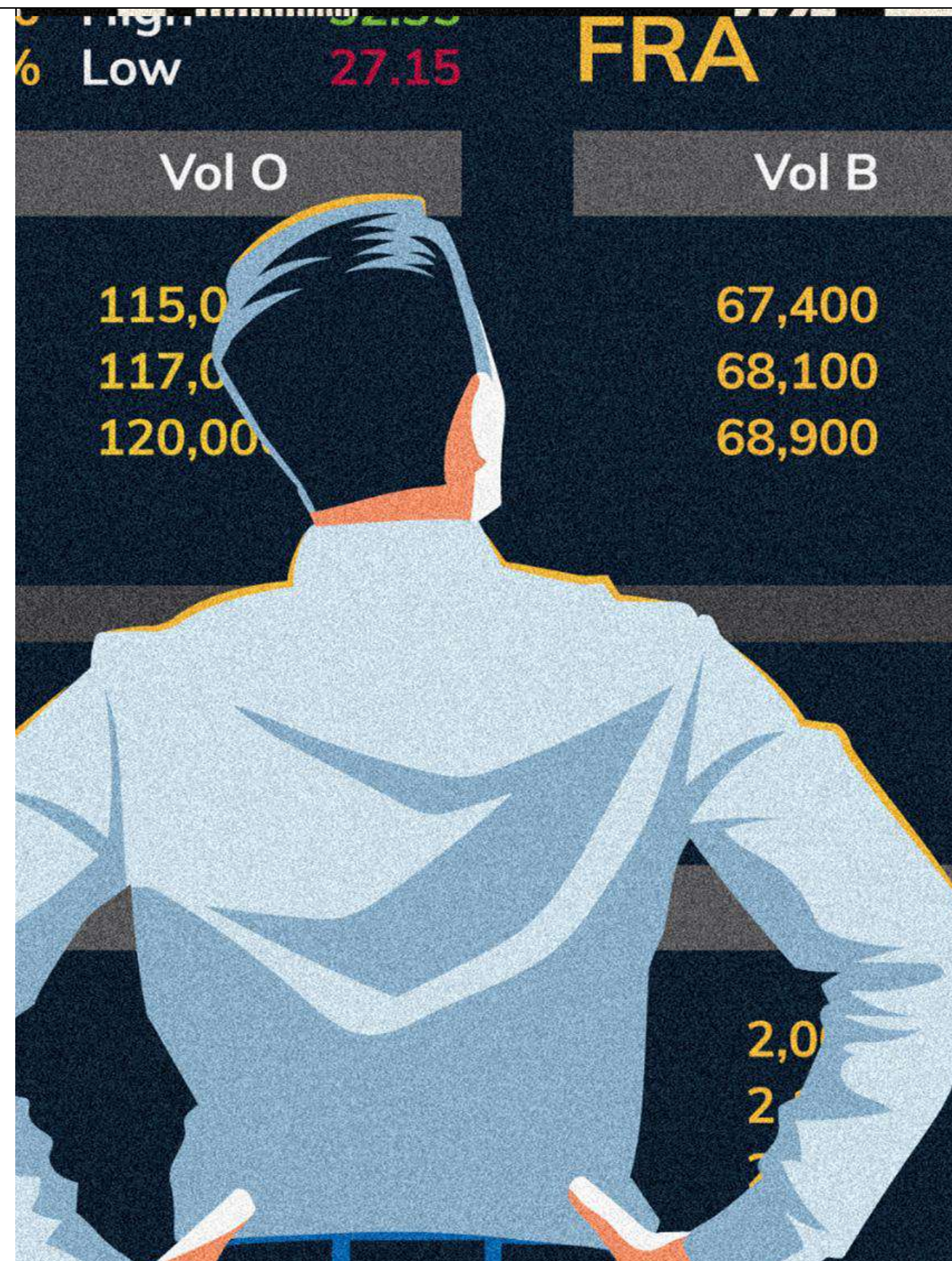
Análise dos impactos por percentis: permite observar os impactos de maior pontuação

Impacto de alta relevância (5%) ■
Impacto de média relevância (10%) ■

Tema	Impacto	Probabilidade	Magnitude (reversibilidade, extensão e intensidade)	Nota
Gestão de resíduos e rejeitos	(+) Redução na geração de resíduos descartados em aterros	4	8	32
Uso de recursos e economia circular	(+) Aumento da circularidade de materiais pela reintegração de peças reaproveitáveis ao ciclo de vida dos produtos, através de programas de reuso e recuperação de equipamentos	4	8	32
Gestão da cadeia de suprimentos	(-) interrupções operacionais devido a dependência de fornecedores	3	10,5	31,5
Eficiência energética	(-) alto consumo de combustíveis fósseis/ energias não renováveis e/ou baixa eficiência em processos relacionados à cadeia de valor	3	9	27
Mudanças climáticas	(-) acúmulo de GEE na atmosfera devido às emissões fora do controle operacional (escopo 3 - consumo de energia nos fornecedores, parceiros comerciais, transporte e outras atividades que possuem relação com as atividades da empresa)	3	9	27
Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores	(+) Aumento no interesse do mercado de trabalho devido a valorização das equipes e do investimento em bem-estar.	4	6	24
Inovação e tecnologia	(+) expansão do acesso a tecnologias de ponta entre pequenas e médias empresas em função da oferta de modelos de negócio baseados em assinatura	4	6	24
Uso de recursos e economia circular	(-) maior pressão sobre recursos naturais devido ao uso de matérias-primas de alto impacto socioambiental	4	6	24



Avaliação Riscos & Oportunidades





Etapa III - Metodologia: materialidade financeira

Análise para avaliação dos riscos, oportunidades e efeitos financeiros

- **Método:** Consulta assíncrona (análise quantitativa com avaliadores de riscos e oportunidades - internos à empresa)
- **Horizonte de tempo da avaliação:** 3 anos (acordado em reunião realizada com equipe de validação da régua de avaliação de riscos)
- **Critérios de avaliação de risco:**
 - Probabilidade de ocorrência do risco financeiro;
 - Magnitude do efeito financeiro (EBTIDA de 2024)
- **Critérios de avaliação de oportunidade:**
 - Viabilidade de ocorrência da oportunidade;
 - Magnitude do efeito financeiro (EBTIDA de 2024)

Régua de avaliação para riscos	
Probabilidade	Magnitude *
4: Altamente provável (76% - 100%)	4: Muito alto: \geq R\$ 27.218.400,00
3: Provável (51%- 75%)	3: Alto: de R\$ 18.145.600,00 até R\$ 27.218.399,99
2: Parcialmente provável (26% - 50%)	2: Médio: de R\$ 9.072.800,00 até R\$ 18.145.599,99
1: Pouco provável (0% - 25%)	1: Baixo: menor que R\$ 9.072.800,00

Régua de avaliação para oportunidades	
Viabilidade	Magnitude *
4: A empresa já dispõe dos recursos necessários para execução no horizonte de tempo estabelecido para esta avaliação	4: Muito alto: \geq R\$ 27.218.400,00
3: A empresa dispõe dos recursos necessários para execução, mas fora do horizonte de tempo estabelecido	3: Alto: de R\$ 18.145.600,00 até R\$ 27.218.399,99
2: A empresa não dispõe dos recursos necessários, mas tem condições de acessar esses recursos no horizonte de tempo estabelecido para esta avaliação	2: Médio: de R\$ 9.072.800,00 até R\$ 18.145.599,99
1: A empresa não dispõe dos recursos necessários e dificilmente conseguirá dispor desses recursos	1: Baixo: menor que R\$ 9.072.800,00



Etapa IV - Análise: materialidade

Materialidade Financeira

Análise dos riscos por quadrante: permite observar os riscos de maior pontuação, considerando as avaliações de magnitude e probabilidade (abaixo foram considerados apenas os riscos que ficaram acima do percentil 10%)

Análise dos Riscos por percentis: permite observar os impactos de maior pontuação

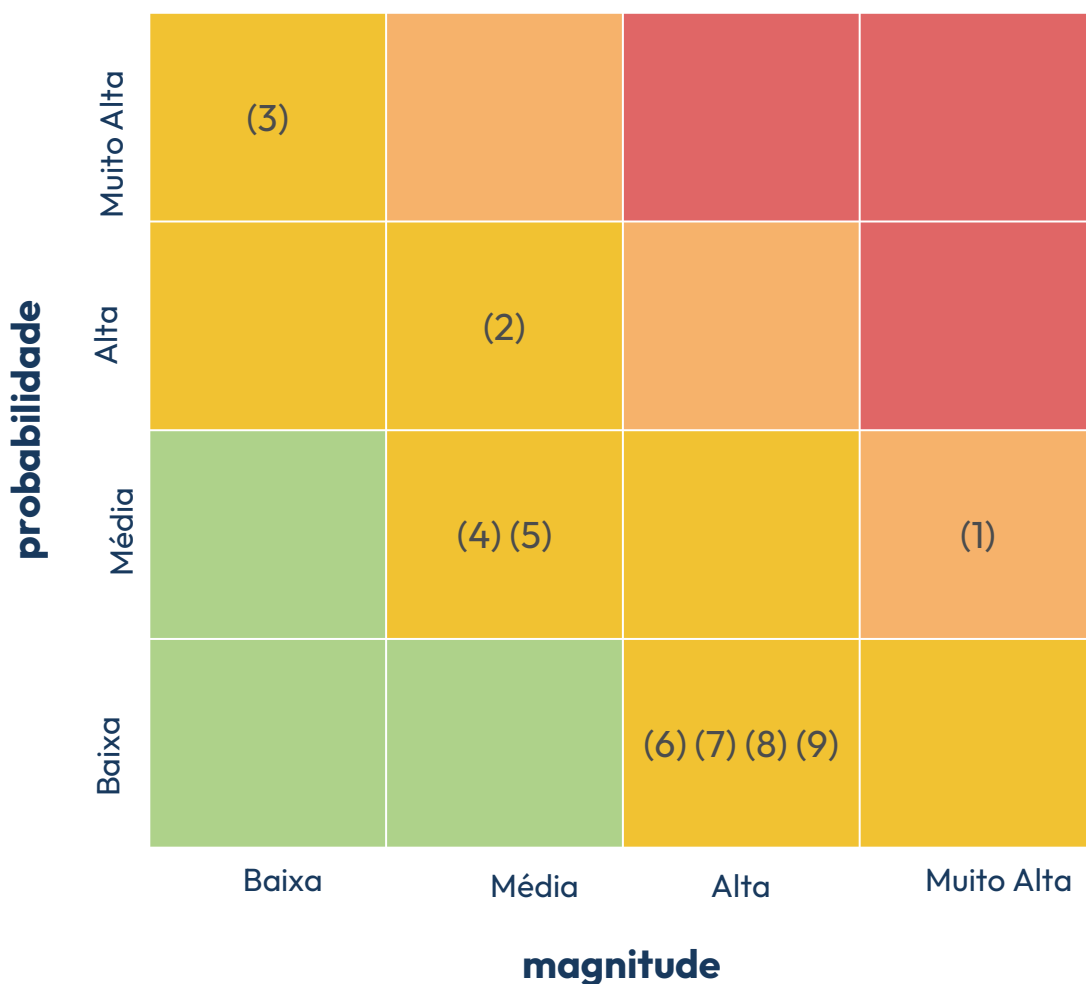
Risco de alta relevância (5%)



Risco de média relevância (10%)



Matriz de riscos



Tema	Risco	prob.	mag.	nota	
Mudanças climáticas	(1) Interrupções operacionais em decorrência de eventos climáticos extremos (enchentes, ondas de calor, etc)	2	4	8	
Transparência e relacionamento com clientes	(2) Falhas recorrentes no atendimento e suporte técnico	3	2	6	
Qualidade do ar	(3) Contratação de fornecedores logísticos sem controle adequado de emissões, comprometendo metas internas de qualidade do ar	4	1	4	
Gestão da cadeia de suprimentos	(4) Aumento de processos e sanções relacionadas a irregularidades presentes ao longo da cadeia de valor, inclusive o descumprimento de cláusulas sociais e/ou ambientais	2	2	4	
Qualidade e segurança do serviço	(5) Interrupções em serviços críticos de TI, afetando a continuidade dos negócios e o relacionamento com clientes	2	2	4	
Ética, integridade e compliance	(6) Danos à imagem corporativa decorrentes da associação da empresa a práticas antiéticas ou falhas de integridade, resultando em perda de confiança de clientes e investidores	1	3	3	
Ética, integridade e compliance	(7) Ausência ou perda de certificações de compliance ou de aderência a frameworks reconhecidos, limitando a atratividade junto a investidores	1	3	3	
Ética, integridade e compliance	(8) Aumento de processos, sanções e penalidades decorrentes de exposição a práticas de corrupção, fraude, suborno ou outras falhas de integridade corporativa	1	3	3	
Relações governamentais e advocacy	(9) Associação da companhia a padrões de relacionamento impróprio com agentes públicos e órgãos reguladores	1	3	3	

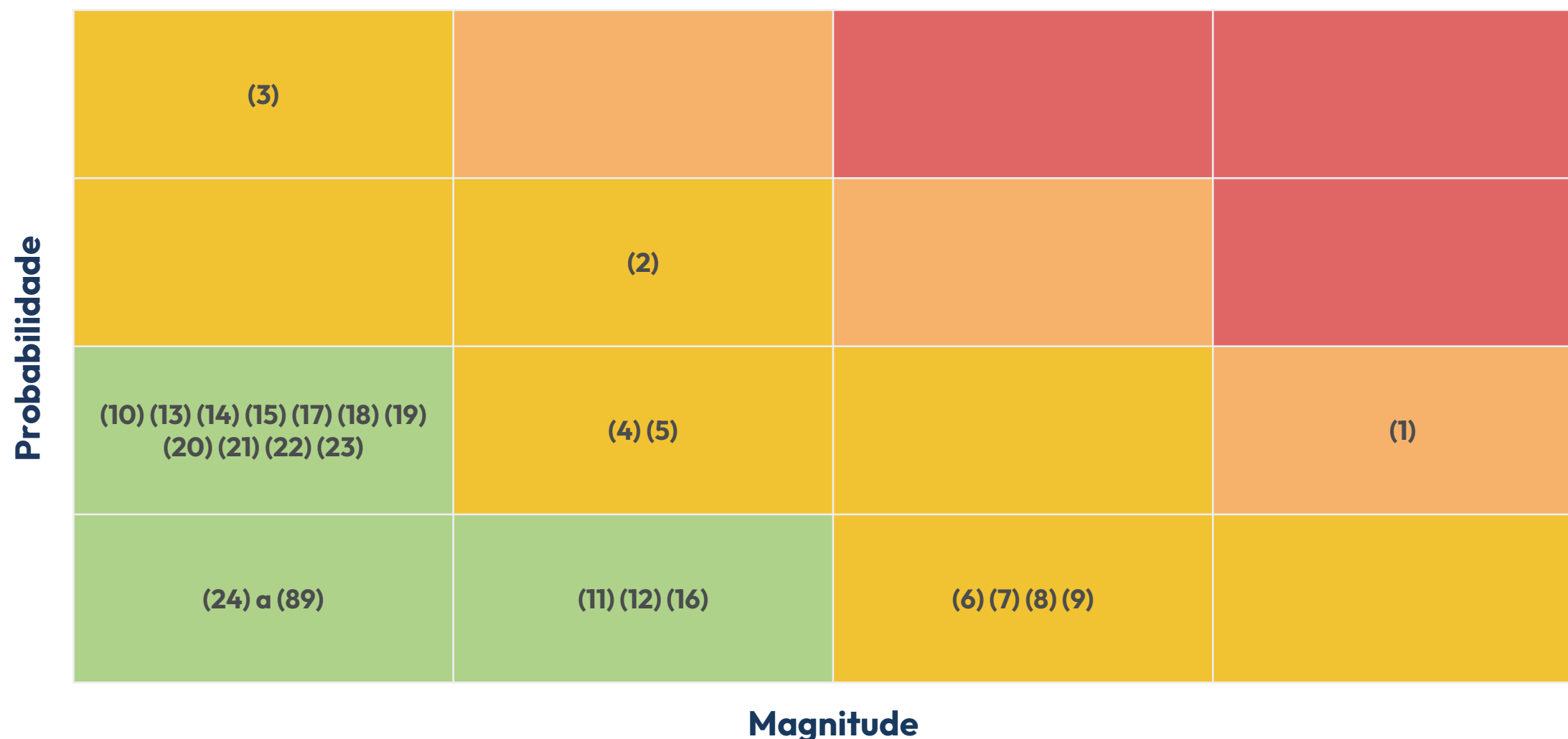


Etapa IV - Análise: materialidade

Materialidade Financeira

Análise dos riscos por quadrante: permite observar os riscos de maior pontuação, considerando as avaliações de magnitude e probabilidade (abaixo foram considerados apenas os riscos que ficaram acima do percentil 10%)

Matriz de riscos



Os riscos e seus efeitos financeiros correspondentes às numerações indicadas estão disponíveis no arquivo Excel de ranking de riscos, enviado como anexo



Análise das Oportunidades por percentis: permite observar os impactos de maior pontuação

Etapa IV - Análise: materialidade

Materialidade Financeira

Oportunidade de alta relevância (5%)



Oportunidade de média relevância (10%)



Análise das oportunidades por percentis: permite observar as oportunidades de maior pontuação

Tema	Oportunidade	Viabilidade	Magnitude	Nota
Mudanças climáticas	Expansão de mercado com soluções digitais de baixo carbono	2	3	6
Qualidade e segurança do serviço	Oferta de soluções com segurança digital robusta	3	2	6
Mudanças climáticas	Redução de custos pela transição para fontes de energia renovável	4	1	4
Gestão de resíduos e rejeitos	Geração de receita com programas de logística reversa e reciclagem	4	1	4
Uso de recursos e economia circular	Expansão de mercado com produtos circulares	4	1	4
Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores	Expansão de programas de capacitação contínua em competências digitais	4	1	4
Transparência e relacionamento com clientes	Uso de plataformas digitais de atendimento em tempo real	4	1	4
Gestão da cadeia de suprimentos	Acesso a novos mercados que exigem due diligence na cadeia de valor	4	1	4
Inovação e tecnologia	Expansão de mercado pela oferta de soluções inovadoras de tecnologia as a service	4	1	4



Visão Geral

Pessoas envolvidas

Materialidade Financeira (Avaliação de Riscos & Oportunidades)

Nome	área/cargo	Papel no processo
Carla Santos	Coordenadora de Facilities	avaliador
Dimitria Araújo	Especialista Jurídico	avaliador
Janaína Souza	Gerente de Logística	avaliador
Jeferson Luiz	Gerente de Compras	avaliador
Marcelo Silva de Oliveira	Gerente de Produção	avaliador
Mirian Sampaio	Especialista de Sustentabilidade Corporativa	avaliador
Patrícia Bondezan	Coordenadora de RH	avaliador
Tiago Soriano	Gerente de TI	avaliador
Valquíria Manzini	Gerente de RH	avaliador
Vivian Ikeda	Gerente de Relacionamento	avaliador
André Matos	Diretor Geral	validador
Angelo Coelho	Diretor de Gente e Gestão	validador

Materialidade Socioambiental

Pilar	Avaliador de impacto (interno)
Ambiental	Mirian Sampaio
	Carla Santos
	Janaína Iara
Social	Valquíria Manzini
	Patrícia Bondezan
	Vivian Ikeda
	Viviane Pereira
	Mirian Sampaio
Governança	Dimitria Araújo
	Rodrigo Marques
	Jeferson Luiz
	Tatiana Ferreira



Percepções: stakeholders e entrevistas





Etapa III - Metodologia: Priorização de stakeholders I Consulta Online

O set de consultas foi construído para contemplar todos os eixos de análise de materialidade

Análise	Público envolvido	População Total	Meta de respostas	Amostra Total de respostas	% de Margem de erro
Percepção de relevância para stakeholders	Clientes	26	25	3	55%
	Colaboradores	470	212	171	6%
	ONG / Terceiro setor	2	2	1	98%
	Fornecedores	22	21	14	17%
	Prestadores de serviço	14	14	10	18%

Pesos validados com a equipe de projeto

Grupo de <i>stakeholders</i>	Qualidade da consulta (margem de erro)	Intensidade da relação com o público	Peso (%)
Clientes	0	3,00	15,79%
Colaboradores	3	3,00	31,58%
ONG / Terceiro setor	0	1,00	5,26%
Fornecedores (Total)	2	2,67	24,56%
Prestadores de serviço (Total)	2	2,33	22,81%



Etapa IV - Análise: materialidade

Análise qualitativa das entrevistas - Lideranças

Mudanças climáticas + Eficiência energética + Qualidade do ar

- A logística é a principal fonte de emissões da empresa, especialmente em entregas de equipamentos, deslocamentos longos e visitas técnicas.
- A empresa já foi cobrada por clientes para apresentar relatórios de emissões
- Existem iniciativas de compensação ambiental já realizadas anteriormente.
- A frota elétrica já é utilizada, inclusive em entregas fracionadas, reduzindo emissões.
- Há planejamento de expansão da frota elétrica no orçamento previsto para 2026.

Gestão de resíduos e rejeitos + Uso de recursos e economia circular

- A economia circular é vista como elemento estratégico de diferenciação para comunicação ao mercado.
- A logística reversa de equipamentos e periféricos ainda apresenta lacunas, que por vezes exigem deslocamentos longos para volumes pequenos
- O RMA realiza a triagem completa dos equipamentos, classificando para revitalização, reuso, upgrade ou descarte final.
- Os processos executados pelo RMA executa upgrades permitem que os equipamentos ganhem múltiplos ciclos de uso, podem alcançar 8 a 10 anos de vida útil com revitalização interna adequada.
- Atualmente, toda a destinação do resíduo eletrônico é orientada para reciclagem. Há oportunidades de venda de resíduos, devido a natureza dos materiais envolvidos, com alto valor agregado.

Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores

- Plataforma de treinamento (Ark School) oferece uma trilha de formação para os empregados, com a garantia de múltiplos treinamentos técnicos obrigatórios, adaptados para cada perfil profissional.
- Técnicos terceiros também tem acesso a plataforma de treinamentos, com atuações condicionadas a conclusão em formações específicas
- Há treinamentos obrigatórios padronizados para todos os empregados, em temas considerados críticos e transversais
- Há uma priorização de contratação local próximas às bases, que contribuem para o aumento retenção e engajamento

Diversidade, inclusão e equidade

- A empresa realizou iniciativas iniciais de diagnóstico de diversidade, incluindo a aplicação de um senso de diversidade, que permitiu identificar lacunas internas.
- Reconhecem a necessidade de desenvolver práticas estruturadas de diversidade, mas apontam desafios gerais do setor de tecnologia para promover diversidade no quadro de empregados.
- A diversidade de gênero em posições de liderança foi o aspecto mais citado nas entrevistas internas, porém ainda não há iniciativas claras voltadas a outros recortes de diversidade.
- Foram mencionados desafios de inclusão relacionados ao acesso de PCDs, tanto nas instalações físicas quanto no uso de equipamentos para clientes com necessidades específicas.
- Não houve menção direta a políticas de diversidade estruturadas.



Etapa IV - Análise: materialidade

Análise qualitativa das entrevistas - Lideranças

Transparência e relacionamento com clientes

- Necessidade de melhoria na estratégia de comunicação sobre economia circular e aumentos no ciclo de vida dos equipamentos aos clientes.
- Serviços agregados (help desk, microinformática) são diferenciais que precisam ser reforçados.
- Atrasos, remanejamentos e falhas operacionais prejudicam percepção do cliente. O principal indicador e compromisso contratual mencionado nas entrevistas foi o SLA. O acompanhamento de indicadores reforça a transparência sobre a eficiência técnica.
- A empresa está implementando um Portal do Cliente como ferramenta para que o cliente monitore e gerencie os aspectos de sua operação de equipamentos
- A busca por contratos de longo prazo demonstra o posicionamento de parceria e fidelização, onde é necessário clareza sobre as opções de devolução/renovação ao final do ciclo.

Ética, integridade e compliance

- Reestruturação institucional e segregação de funções para redução de conflitos de interesse em fluxos de aprovações.
- Criação de um modelo de governança corporativa estruturado com comitês, rotinas e aprovações formais.
- A Governança é vista como fator de sustentabilidade e proteção contra decisões financeiras arriscadas, apresentando um papel central na contenção de riscos e no controle de crescimento.

Gestão da cadeia de suprimentos

- Dependência de operadores logísticos para traslado e armazenamento estratégico. O transporte e a logística são a principal barreira operacional, determinando o desempenho do SLA.
- Os técnicos de atendimento são compostos por residentes e terceirizados (não residentes), que são prestadores de serviço e parte da cadeia.
- Seleção de recicladoras certificadas e homologadas para descarte final de equipamentos, que comprovem o compromisso real com o processo de reciclagem.
- A Arklok também é vulnerável perante a aquisição e disponibilização de equipamentos, além de estar exposta às oscilações do cenário econômico que aumentam o custo dos insumos.

Cibersegurança, privacidade e segurança de dados

- Amplo investimento preventivo em segurança da informação.
- O Jurídico está focado em implementar práticas de compliance com LGPD.
- A empresa nunca registrou incidentes de vazamento de dados até o momento, mas risco reconhecido devido ao aumento de ataques no país.

Inovação e tecnologia

- Atualização do parque tecnológico, para que acompanhe as inovações dos fabricantes.
- A capacidade técnica do RMA (revitalização de equipamentos) exige inovação constante para manter a qualidade compatível com as demandas do mercado.
- A continuidade do negócio está atrelada à inovação para manter o diferencial de qualidade e tecnologia adequados às expectativas dos clientes.

Qualidade e segurança do serviço

- Aspectos da qualidade de serviço também são muito relacionados ao observado na relação com a cadeia de suprimentos, em especial com questões de gargalo logístico e de suporte técnico e interação com usuários, que são hoje os principais fatores de queixas e insatisfação de clientes.
- As falhas na entrega comprometem a fidelização e a reincidência de visitas aumenta os custos operacionais para a empresa.
- O remanejamento e a gestão dos chamados são rotineiros, feitos por uma equipe de Dispatch que monitora em tempo real a imprevisibilidade dos atendimentos.



Etapa IV - Análise: materialidade

Análise qualitativa das entrevistas – Provedores de capital

Mudanças climáticas + Eficiência energética + Qualidade do ar

- Os impactos ambientais são monitorados via indicadores de emissões, consumo de energia e geração de resíduos eletrônicos.
- A Vinci observa impacto indireto da eficiência energética sobre o desempenho operacional e reputacional da empresa.
- Avalia relatórios de uso de energia, inclusive participação de fontes renováveis, como parte da diligência ESG.
- A performance climática da Arklok é vista como alinhada ao setor, mas com espaço para avanço conforme o negócio escala.

Gestão de resíduos e rejeitos + Uso de recursos e economia circular

- Tema considerado central dentro do impacto ambiental da Arklok, uma vez que a redução na geração de resíduos eletrônicos representam um dos principais impactos positivos do modelo de negócio.
- A redução de descarte e de novas compras mitiga riscos ambientais e melhora a eficiência de recursos.

Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores

- Observa oportunidades de desenvolvimento dos colaboradores como parte dos planos de ação ESG.
- Oportunidade de criação de aspectos de remuneração vinculadas a metas ESG para acelerar a agenda.

Diversidade, inclusão e equidade

- Tema relevante no acompanhamento anual das investidas
- Baixa participação feminina em tecnologia é reconhecida como desafio setorial.
- Incentivo para aumentar a presença de mulheres em posições de liderança.

Ética, integridade e compliance

- A avaliação pré-investimento identificou necessidade de ajustes na governança.
- Aplicação do Código de ética e conduta como requisito para todas as investidas.
- Evolução das políticas de compliance é monitorada anualmente.
- Valorizam estruturas de aprovação, controles e monitoramento contínuo.

Cibersegurança, privacidade e segurança de dados

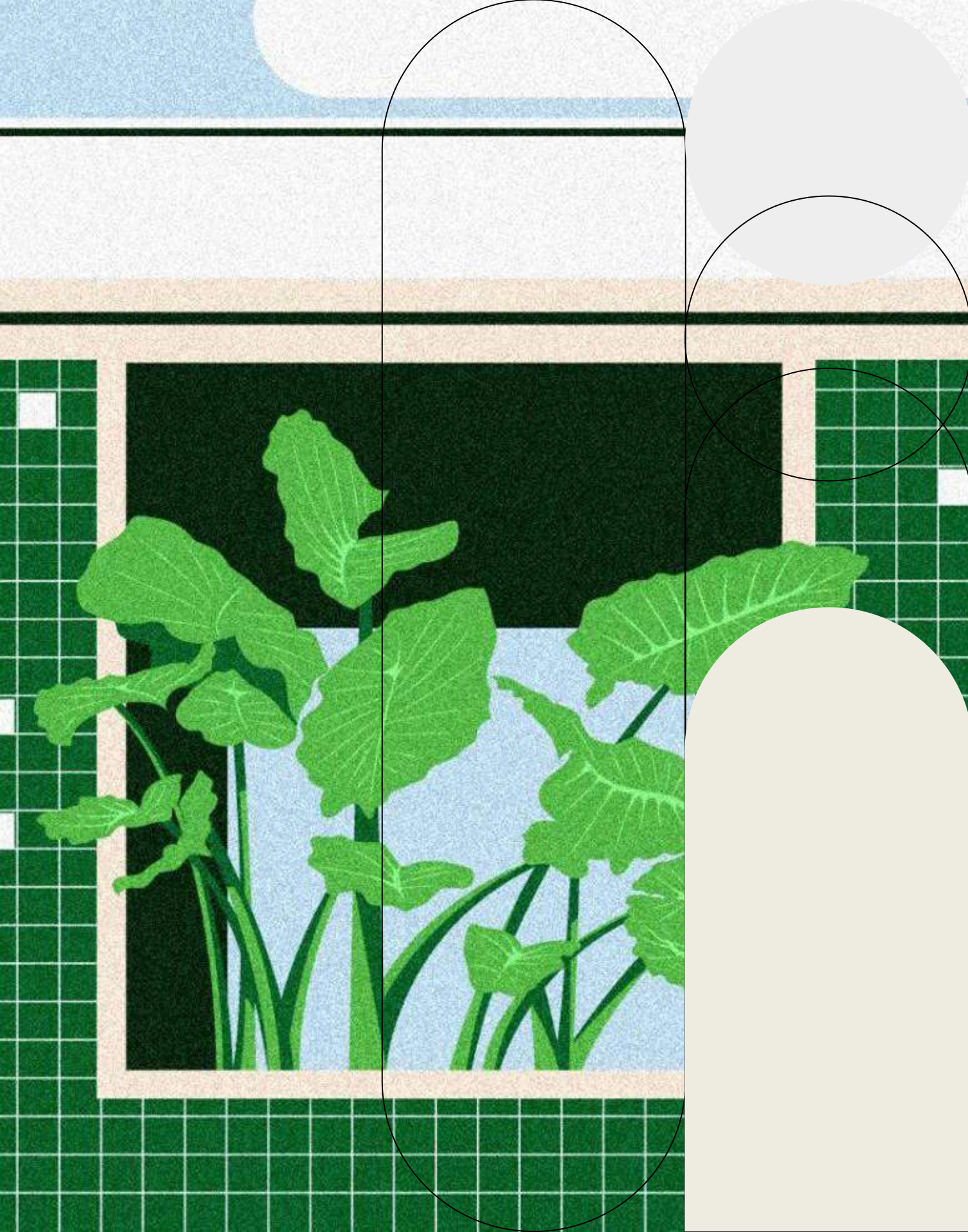
- Considera cibersegurança um dos principais riscos do setor, trazendo o dado de que o Brasil é o 2º país mais atacado em relação a dados, o que representa um alto risco estrutural para investidas.
- Atenção forte aos controles técnicos e organizacionais

Inovação e tecnologia

- Enxerga a Arklok como empresa com diferencial tecnológico, reforçando a necessidade de parque de equipamentos moderno.
- A atualização do parque é diretamente relacionada à percepção de valor dos clientes.
- Inovação deve acompanhar expectativas de grandes empresas contratantes.

Qualidade e segurança do serviço

- Qualidade do serviço é fator crítico de risco financeiro, pois está intimamente relacionada com a ruptura de contratos, que é considerado um risco financeiro importante.



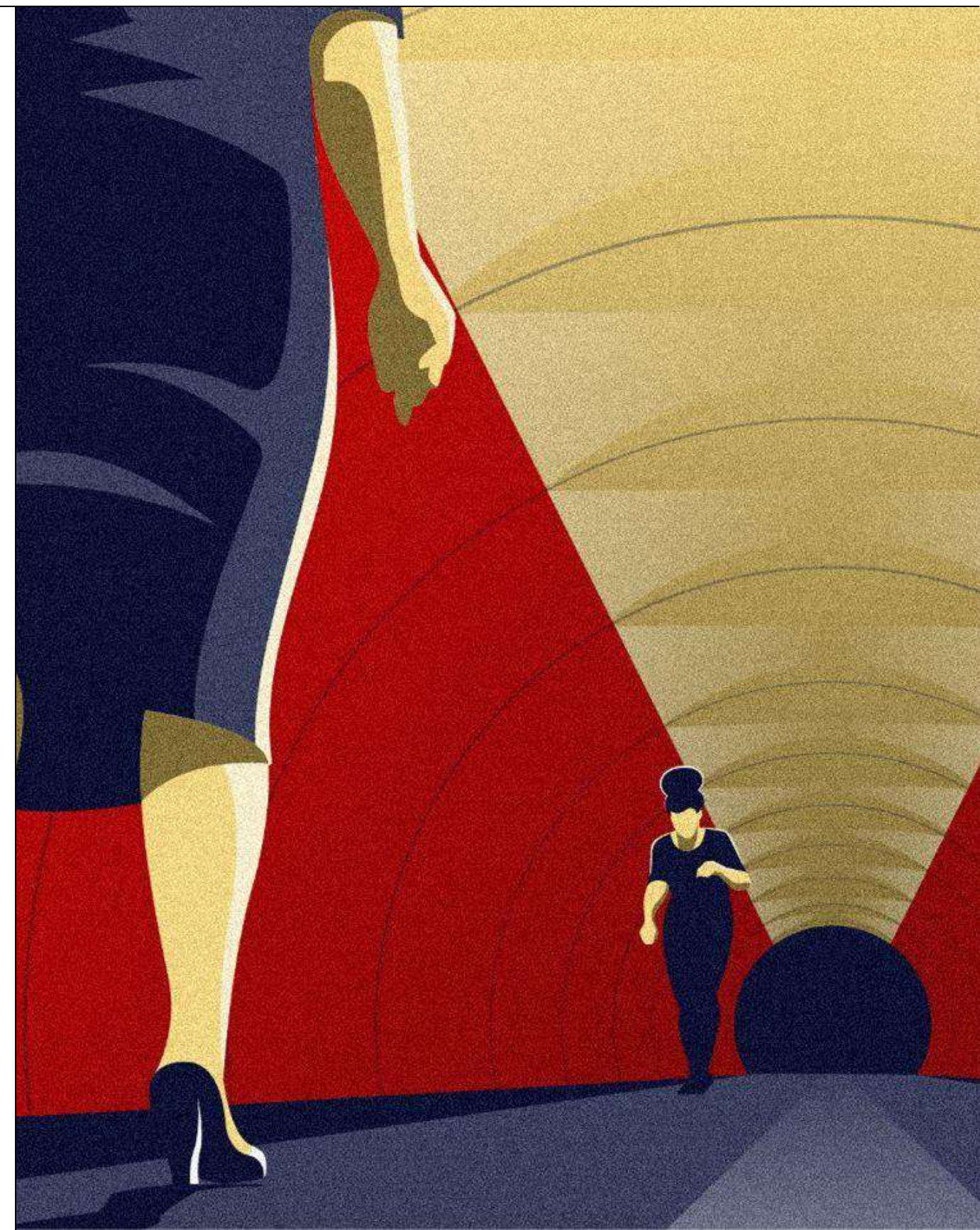
Etapa V

Validação



5. Validação

Apresentação para liderança e validação dos tópicos (recomendações da alta liderança).





Etapa V - Análise: matriz de materialidade 2025 – Sugestão original (Report)

Temas materiais		Materialidade Financeira	Materialidade de impacto socioambiental	Relevância para stakeholders
1	Mudanças climáticas	X	X	
2	Circularidade de equipamentos e gestão de resíduos	X	X	
3	Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores	X	X	
4	Transparência e relacionamento com clientes	X		X
5	Ética, integridade e compliance	X		X
6	Gestão da cadeia de suprimentos	X	X	
7	Inovação e tecnologia		X	X
8	Qualidade e segurança do serviço	X		X



Etapa V - Análise: matriz de materialidade 2025 – Solicitações de alteração Arklok

Temas materiais		Materialidade Financeira	Materialidade de impacto socioambiental	Relevância para stakeholders
1	Mudanças climáticas	X	X	
2	Circularidade de equipamentos e gestão de resíduos	X	X	
3	Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores	X	X	
4	Transparência e relacionamento com clientes <small>Renomeado para Qualidade, inovação e transparência com cliente</small>	X		X
5	Ética, integridade e compliance	X		X
6	Gestão da cadeia de suprimentos	X	X	
7	Inovação e tecnologia <small>Incorporado no tema “Transparência e relacionamento com clientes”</small>		X	X
8	Qualidade e segurança do serviço <small>Distribuído entre os temas “Transparência e relacionamento com clientes” e “Ética, integridade e compliance”</small>	X		X



Etapa V - Análise: matriz de materialidade 2025 – Aprovação



Temas materiais [1]		Materialidade Financeira	Materialidade de impacto socioambiental	Relevância para stakeholders
1	Mudanças climáticas	X	X	
2	Circularidade de equipamentos e gestão de resíduos	X	X	
3	Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores	X	X	
4	Qualidade, inovação e transparência com cliente	X	X	X
5	Ética, integridade e compliance	X		X
6	Gestão da cadeia de suprimentos	X	X	

[1] As mudanças e rearranjos propostos foram acertados em reunião, ocorrida no dia 05/12/2025. Atendendo as necessidades da empresa, a lista final de temas materiais segue essa configuração.



Etapa V

Validação: dupla materialidade | Tabela resumo dos temas materiais e IROs

	 Impacto	 Risco	 Oportunidade
Mudanças climáticas	<ul style="list-style-type: none"> (-) alto consumo de combustíveis fósseis/ energias não renováveis e/ou baixa eficiência em processos relacionados à cadeia de valor [1] (-) acúmulo de GEE na atmosfera devido às emissões fora do controle operacional (escopo 3 - consumo de energia nos fornecedores, parceiros comerciais, transporte e outras atividades que possuem relação com as atividades da empresa) (+) Redução de emissões com a expansão da utilização de frota elétrica 	<ul style="list-style-type: none"> Interrupções operacionais em decorrência de eventos climáticos extremos (enchentes, ondas de calor, etc) Contratação de fornecedores logísticos sem controle adequado de emissões, comprometendo metas internas de qualidade do ar [2] 	<ul style="list-style-type: none"> Expansão de mercado com soluções digitais de baixo carbono Redução de custos pela transição para fontes de energia renovável Continuidade de projetos de compensação de emissões já realizados



[1] Original do tema “Eficiência energética”

[2] Original do tema “Qualidade do ar”



Etapa V

Validação: dupla materialidade | Tabela resumo dos temas materiais e IROs

	 Impacto	 Risco	 Oportunidade
Circularidade de equipamentos e gestão de resíduos	<ul style="list-style-type: none"> (+) Redução na geração de resíduos descartados em aterros [1] (+) Aumento da circularidade de materiais pela reintegração de peças reaproveitáveis ao ciclo de vida dos produtos, através de programas de reuso e recuperação de equipamentos [2] (-) Maior pressão sobre recursos naturais devido ao uso de matérias-primas de alto impacto socioambiental [2] (-) Logística onerosa de retorno de periféricos 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicação inadequada não permitir uma percepção adequada da geração de valor agregado nas práticas relacionadas ao tema para o público externo 	<ul style="list-style-type: none"> Geração de receita com programas de logística reversa e reciclagem [1] Expansão de mercado com produtos circulares [2]

[1] Original do tema “Gestão de resíduos e rejeitos”

[2] Original do tema “Uso de recursos e economia circular”



Etapa V




Validação: dupla materialidade | Tabela resumo dos temas materiais e IROs

	 Impacto	 Risco	 Oportunidade
Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> ● (+) Aumento no interesse do mercado de trabalho devido a valorização das equipes e do investimento em bem-estar. ● (+) Iniciativas de contratação de mão de obra local ● (+) Expansão dos programas de treinamento e trilhas de formação para colaboradores e prestadores de serviço ● (-) Baixa presença de mulheres em cargos de liderança 	<ul style="list-style-type: none"> ● Risco operacional pelo exercício profissional de técnicos com treinamentos defasados 	<ul style="list-style-type: none"> ● Expansão de programas de capacitação contínua em competências digitais ● Criação de um programa de remuneração variável relacionado ao cumprimento de metas ESG



Etapa V

Validação: dupla materialidade | Tabela resumo dos temas materiais e IROs

	 Impacto	 Risco	 Oportunidade
Qualidade, inovação e transparência com cliente	<ul style="list-style-type: none"> (-) insatisfação de clientes motivada pela falta de transparência nas comunicações sobre falhas operacionais ou atrasos em serviços, assistência técnica e suporte (pós-venda) [1] (+) expansão do acesso a tecnologias de ponta entre pequenas e médias empresas em função da oferta de modelos de negócio baseados em assinatura [2] (-) Diminuição na qualidade da experiência do cliente devido a atrasos operacionais [3] 	<ul style="list-style-type: none"> Falhas recorrentes no atendimento e suporte técnico [1] Interrupções em serviços críticos de TI, afetando a continuidade dos negócios e o relacionamento com clientes [3] Insatisfação por atrasos e não cumprimentos de requisitos contratuais [1] Perda de contratos por falhas no SLA [3] Risco competitivo por utilização de parque tecnológico não atualizado [2] 	<ul style="list-style-type: none"> Uso de plataformas digitais de atendimento em tempo real [1] Oferta de soluções com segurança digital robusta [3] Expansão de mercado pela oferta de soluções inovadoras de tecnologia as a service [2]

[1] Original do tema “Transparência e relacionamento com clientes”

[2] Original do tema “Inovação e tecnologia”

[3] Original do tema “Qualidade e segurança do serviço”



Etapa V

Validação: dupla materialidade | Tabela resumo dos temas materiais e IROs

	 Impacto	 Risco	 Oportunidade
Ética, integridade e compliance	<ul style="list-style-type: none"> (+) Revisão na estrutura de governança e redução de conflitos de interesse (+) Fortalecimento de valores e alinhamento com equipe interna, devido à novas rotinas de acompanhamento e divulgação de informação com as equipes de colaboradores (+) Atuação preventiva em LGPD e mecanismos de segurança de dados [2] 	<ul style="list-style-type: none"> Danos à imagem corporativa decorrentes da associação da empresa a práticas antiéticas ou falhas de integridade, resultando em perda de confiança de clientes e investidores Ausência ou perda de certificações de compliance ou de aderência a frameworks reconhecidos, limitando a atratividade junto a investidores Aumento de processos, sanções e penalidades decorrentes de exposição a práticas de corrupção, fraude, suborno ou outras falhas de integridade corporativa Associação da companhia a padrões de relacionamento impróprio com agentes públicos e órgãos reguladores [1] 	

[1] Original do tema “Relações governamentais e advocacy”

[2] Original do tema “Qualidade e segurança do serviço”



Etapa V

Validação: dupla materialidade | Tabela resumo dos temas materiais e IROs

	 Impacto	 Risco	 Oportunidade
Gestão da cadeia de suprimentos	<ul style="list-style-type: none"> (-) interrupções operacionais devido a dependência de fornecedores (+) Uso de mecanismos de rastreio e acompanhamento para melhorar eficiência (+) Seleção de recicladoras certificadas 	<ul style="list-style-type: none"> Aumento de processos e sanções relacionadas a irregularidades presentes ao longo da cadeia de valor, inclusive o descumprimento de cláusulas sociais e/ou ambientais Riscos operacionais logísticos relacionados ao desempenho de terceiros Risco de má conduta de técnicos externos (furto de equipamentos, comportamentos inadequados com clientes, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> Acesso a novos mercados que exigem due diligence na cadeia de valor



Etapa V - Validação: materialidade

Recomendação para relato: GRI

Tema material	Perspectiva	Cadernos GRI
Mudanças climáticas	Financeira e Impacto	GRI 201: Desempenho Econômico GRI 302: Energia GRI 305: Emissões
Circularidade de equipamentos e gestão de resíduos	Financeira e Impacto	GRI 301: Materiais GRI 306: Resíduos
Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores	Financeira e Impacto	GRI 202: Presença no Mercado GRI 401: Emprego GRI 404: Capacitação e Educação GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades
Qualidade, inovação e transparência com cliente	Financeira e Impacto	GRI 410: Práticas de Segurança GRI 417: Marketing e Rotulagem GRI 418: Privacidade do Cliente
Ética, integridade e compliance	Financeira	GRI 201: Desempenho Econômico GRI 205: Combate à Corrupção GRI 206: Concorrência Desleal GRI 207: Tributos
Gestão da cadeia de suprimentos	Financeira e Impacto	GRI 204: Práticas de Compra GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores GRI 408: Trabalho Infantil GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores



Etapa V - Validação: dupla materialidade

Recomendação para estratégia | Direcionadores estratégicos e ações

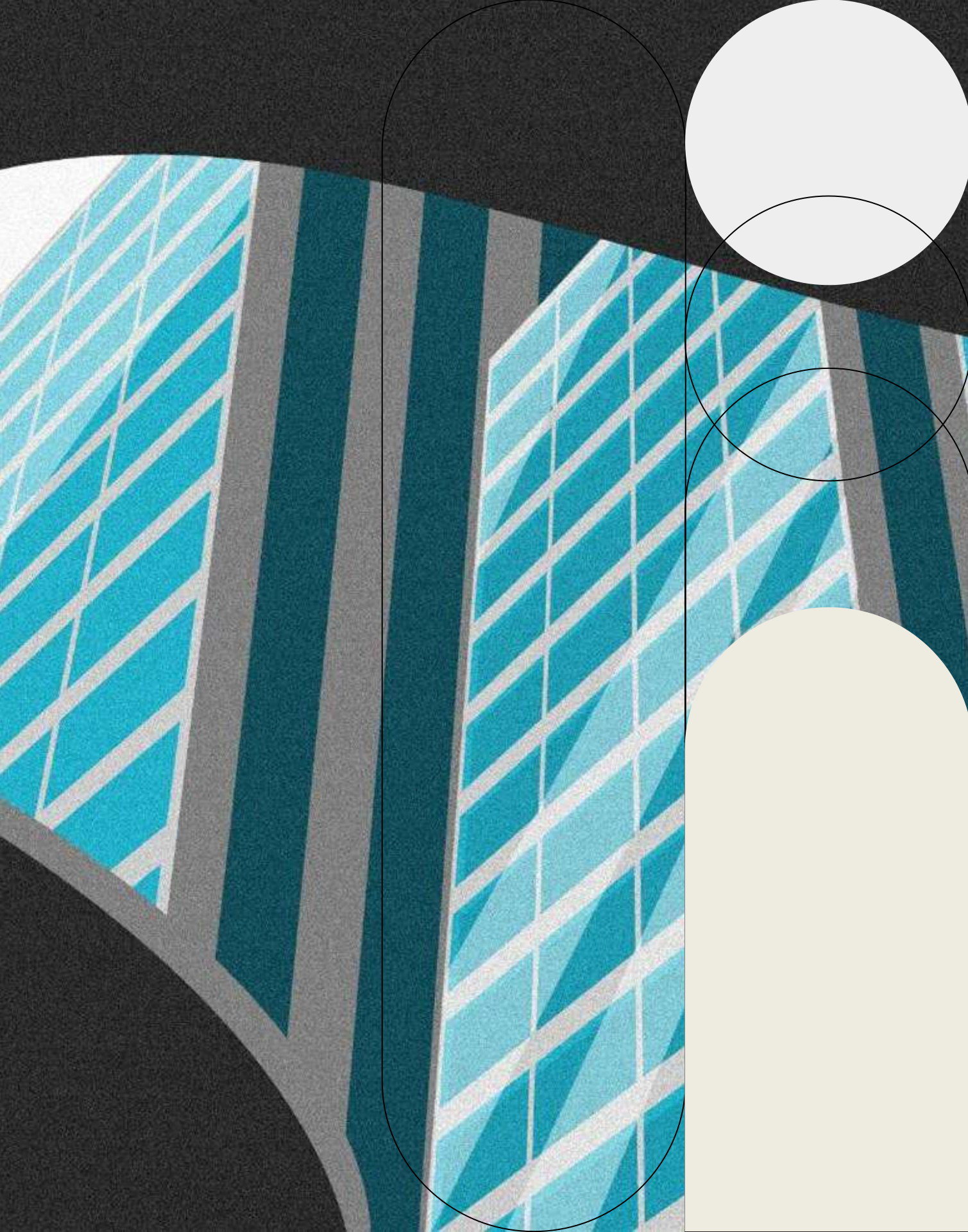
Temas materiais	Direcionadores estratégicos (Longo prazo)	Sugestões de ações para evolução da maturidade
Mudanças climáticas	<ul style="list-style-type: none"> • Construir estratégia climática com foco em logística de baixa emissão • Posicionar como parceira de descarbonização dos clientes • Estabelecer rotinas e metodologias para cálculo de emissões evitadas pelos clientes via extensão de vida útil e serviços de outsourcing 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar inventário GEE completo (Escopos 1, 2 e 3). • Definir metas climáticas • Expandir uso de frota elétrica na logística de distribuição e recolhimento
Circularidade de equipamentos e gestão de resíduos	<ul style="list-style-type: none"> • Transformar a circularidade em diferencial competitivo, podendo monetizar a logística reversa e reuso de equipamentos como produtos “low carbon” e certificação de circularidade. • Fortalecer rastreabilidade de resíduos eletrônicos e cadeia de recicladoras certificadas (Due Diligence ESG). 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar indicadores SASB de resíduos (% reciclado, % reuso, volume recuperado). • Ampliar eficiência do RMA e padronizar fluxos de logística reversa. • Criar sistema de rastreabilidade de descarte e peças reaproveitadas. • Expandir programas de doação e revenda de seminovos certificados.
Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer iniciativas internas de capacitação (Ark School) • Profissionalizar e criar trilhas para carreiras técnicas e de liderança. • Tratar diversidade como competência estratégica transversal 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar KPIs SASB de diversidade e força de trabalho (gênero, raça, PCDs). • Vincular bônus da liderança a metas ESG (incluindo diversidade, compliance, clima). • Padronizar onboarding e treinamentos para técnicos terceiros
Qualidade, inovação e transparência com cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Priorizar inovações que aumentem eficiência energética, segurança de dados e extensão da vida útil dos equipamentos. • Utilizar o portal do cliente como plataforma de transparência integrado (inventário, performance, circularidade, emissões evitadas). • Fortalecer contratos de valor compartilhado • Garantir que todo equipamento entregue seja atualizado e protegido. • Profissionalizar e padronizar a execução técnica em campo, elevando a confiabilidade 	<ul style="list-style-type: none"> • Usar o Portal do Cliente para dashboards de reincidência, status de equipamentos e alertas automáticos. • Padronizar comunicação de falhas, atrasos e reagendamentos. • Automatizar reporte de incidentes e tempos de resposta. • Acompanhar trimestral de atualização tecnológica em equipamentos, sistemas e serviços. • Criar e implantar protocolos operacionais padronizados (POPs) por tipo de atendimento • Implementar controles e protocolos de segurança da informação para técnicos • Fortalecer a malha logística com bases avançadas, evitando redundâncias regionais • Otimizar o processo de dispatch com métricas de aderência ao planejamento diário.
Ética, integridade e compliance	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidar Governança Arklok baseada na cultura ética uniforme, em todas as regiões • Expandir compliance para cadeia de valor, incluindo operadores logísticos, técnicos terceirizados e recicladoras. • Estabelecer governança para as novas atuações relacionadas a atividades de telecom, com requisitos regulatórios estritos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atualizar e fortalecer Código de Ética e Canal de Denúncias. • Atingir 100% de cobertura de treinamentos de compliance (colaboradores e terceiros). • Implementar matriz de riscos ESG para fornecedores. • Criar auditorias periódicas para parceiros críticos.
Gestão da cadeia de suprimentos	<ul style="list-style-type: none"> • Estruturar programa de homologação ESG para toda a cadeia. • Priorizar a contratação de fornecedores certificadas, com padrões e requisitos ambientais e sociais • Integrar critérios de cibersegurança para fornecedores de hardware e rede. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mapear riscos operacionais e socioambientais por tipo de fornecedor. • Implementar sistema de avaliação contínua de performance dos parceiros. • Formalizar políticas de compras e due diligence com foco em riscos críticos, incluindo riscos sociais, ambientais e climáticos. • Criar requisitos mínimos de segurança da informação para fornecedores de equipamentos.



Etapa V - Validação: dupla materialidade

Recomendação para estratégia | Visibilidade aos stakeholders

Tema material	Encaminhamento
Mudanças climáticas	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgar estratégias de mitigação, demonstrando como a empresa reduz emissões de transporte relacionados a logística. • Comunicar publicamente metas relacionadas a emissões (por exemplo, metas de eletrificação da frota).
Circularidade de equipamentos e gestão de resíduos	<ul style="list-style-type: none"> • Tornar transparente todo o fluxo de resíduos, especialmente porque colaboradores, prestadores e fornecedores mencionam preocupação com descartes incorretos e complexidade do processo. • Evidenciar certificações ambientais dos parceiros de destinação de resíduos.
Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentar critérios claros de plano de carreira, avaliação e progressão profissional. • Comunicar de forma ativa as iniciativas de valorização regional e contratação local, e os impactos sociais positivos atrelados.
Qualidade, inovação e transparência com cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Usar linguagem clara nos contratos e comunicar exceções operacionais. • Ampliar visibilidade do Portal do Cliente e disponibilizar relatórios periódicos de performance. • Comunicar práticas de segurança (redundância, backup, testes) como parte do serviço. • Explicar o papel da logística na qualidade do serviço. • Dar visibilidade às soluções de automação, monitoramento remoto e plataformas de atendimento (grupo de prestadores associa isso à produtividade).
Ética, integridade e compliance	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgar Código de Ética, políticas anticorrupção e evidências de conformidade. • Divulgar iniciativas de governança aplicadas à cadeia de valor.
Gestão da cadeia de suprimentos	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgar critérios de homologação de fornecedores, especialmente operadores logísticos. • Evidenciar como a empresa monitora conformidade socioambiental dos parceiros (fornecedores pedem due diligence e transparência).
Outros temas	Encaminhamento
Cibersegurança, privacidade e segurança de dados	<ul style="list-style-type: none"> • Garantia e comunicação dos padrões mínimos de segurança nos equipamentos, incluindo a divulgação da política de segurança e protocolos de resposta a eventos de violação. • Capacitação contínua de técnicos, colaboradores terceiros e usuários em práticas de segurança.
Diversidade, inclusão e equidade	<ul style="list-style-type: none"> • Definição e comunicação de metas de diversidade, com transparência na publicação anual de indicadores relacionados. • Fortalecimento e comunicação das iniciativas de cultura e capacitação em diversidade.



Visão dos públicos

Anexo



Anexo - Visão dos públicos

Relevância para stakeholders | Colaboradores

171 respostas

Inovação e tecnologia

Os colaboradores relacionam inovação e tecnologia à competitividade do negócio, destacando a necessidade de acompanhar tendências, adotar soluções modernas e manter a empresa atualizada em um setor que evolui rapidamente. O tema também é associado à eficiência operacional, melhoria contínua de processos e ao papel da Arklok na democratização do acesso à tecnologia.

Saúde, bem-estar e segurança do trabalho

Os colaboradores abordam o tema tanto reconhecendo iniciativas positivas quanto apontando pontos de melhoria. Alguns comentários mencionam sensação de cuidado e valorização, especialmente em relação à saúde física e mental, enquanto outros relatam falta de estrutura para emergências, necessidade de mais treinamentos e percepção de pressão excessiva em determinadas áreas.

Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores

Os colaboradores relacionam o tema ao reconhecimento, ao desenvolvimento profissional e à clareza sobre oportunidades de crescimento. Os comentários mencionam valorização, estabilidade e disponibilidade de ferramentas de autodesenvolvimento, mas também apontam questões como desvio de função, poucas promoções e necessidade de aprimorar avaliações e critérios de carreira.

Ética, integridade e compliance

Os colaboradores veem ética, integridade e compliance como princípios indispensáveis para a empresa, associando à conduta correta, transparência e ao cumprimento de normas. Há uma percepção de que esses valores são necessários para garantir credibilidade, confiança e funcionamento responsável em qualquer ambiente de trabalho. Eles também apontam que agir com ética fortalece relações com clientes e parceiros, protege a reputação e reduz riscos que podem afetar a organização.

Temas	Parametrização 0-3
Inovação e tecnologia	3,0
Saúde, bem-estar e segurança do trabalho	2,7
Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores	2,1
Ética, integridade e compliance	2,0
Diversidade, inclusão e equidade	1,9
Qualidade e segurança do serviço	1,9
Cibersegurança, privacidade e segurança de dados	1,9
Gestão de resíduos e rejeitos	1,7
Transparência e relacionamento com clientes	1,6
Práticas Trabalhistas	1,2
Uso de recursos e economia circular	0,8
Eficiência energética	0,7
Relacionamento com comunidades e desenvolvimento local	0,7
Gestão da cadeia de suprimentos	0,7
Qualidade do ar	0,6
Mudanças climáticas	0,4
Gestão de água e efluentes	0,3
Relações governamentais e advocacy	0,3



Anexo - Visão dos públicos

Relevância para stakeholders | Fornecedores

14 respostas , sendo:
 - 5 de fornecedores prioritários; e
 - 9 de demais fornecedores

Transparência e relacionamento com clientes

Os comentários associam transparência à confiança, fidelização e continuidade do negócio. Para os fornecedores, clareza na comunicação e eficiência no suporte técnico reduzem frustrações e fortalecem a reputação da empresa. Há também observação sobre o impacto direto nos clientes, com facilitação do controle de ativos e redução de problemas operacionais.

Ética, integridade e compliance

Os comentários tratam o tema como essencial para relações de práticas corporativas responsáveis. Os fornecedores relacionam o tema à prevenção de riscos legais e reputacionais. Destacam que a ética e o respeito às normas reforçam a confiança dos stakeholders e sustentam a cultura organizacional. A prática anticorrupção é mencionada como essencial para a sustentabilidade dos negócios e alinhada à governança esperada no mercado.

Inovação e tecnologia

Os fornecedores associam o tema à agilidade nos processos operacionais e à capacidade de adaptação às tendências tecnológicas. Também destacam que melhorias contínuas aumentam eficiência e produtividade. A inovação é vista como positiva para o desempenho ambiental e para a evolução de produtos e serviços.

Cibersegurança, privacidade e segurança de dados

O tema é percebido como fundamental para proteger informações, garantir conformidade e prevenir riscos no ambiente digital. É mencionada a ligação com a proteção dos direitos dos usuários. Os fornecedores mencionam a importância de conformidade com a LGPD, prevenção de danos reputacionais e adoção de padrões robustos.

Temas	Fornecedores (Total)	Fornecedores prioritários	Demais fornecedores
Eficiência energética	1,0	0,8	1,0
Mudanças climáticas	0,3	0,8	0,0
Qualidade do ar	0,3	0,0	0,5
Gestão de água e efluentes	0,0	0,0	0,0
Gestão de resíduos e rejeitos	1,0	0,8	1,0
Uso de recursos e economia circular	1,3	1,5	1,0
Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores	1,3	1,5	1,0
Diversidade, inclusão e equidade	1,7	0,8	2,0
Saúde, bem-estar e segurança do trabalho	1,0	0,0	1,5
Práticas Trabalhistas	0,7	0,8	0,5
Transparência e relacionamento com clientes	3,0	3,0	2,5
Relacionamento com comunidades e desenvolvimento local	0,3	0,8	0,0
Ética, integridade e compliance	3,0	2,3	3,0
Gestão da cadeia de suprimentos	1,7	2,3	1,0
Cibersegurança, privacidade e segurança de dados	2,0	1,5	2,0
Inovação e tecnologia	2,3	0,8	3,0
Qualidade e segurança do serviço	1,7	1,5	1,5
Relações governamentais e advocacy	0,7	0,0	1,0



Anexo - Visão dos públicos

Relevância para stakeholders | Prestadores de serviço

10 respostas , sendo:

- 4 de mão de obra a serviço da Arklok; e
- 6 de Escritórios de advocacia, Consultorias e Transportadoras

Qualidade e segurança do serviço

Os comentários associam o tema à necessidade de alta disponibilidade e confiabilidade nas operações de TI dos clientes. São citados monitoramento proativo, redundância em data centers e políticas de backup como práticas que reduzem riscos. O transporte e manutenção dos equipamentos também são mencionados como parte da segurança operacional.

Ética, integridade e compliance

O grupo destaca que ética e compliance são fundamentais devido ao manuseio de dados corporativos e contratos sensíveis. Comentários mencionam a importância de políticas anticorrupção, conformidade com leis e manutenção da integridade nas negociações. O tema é visto como essencial para segurança jurídica, mitigação de riscos e credibilidade da empresa no setor público e privado.

Inovação e tecnologia

Os prestadores apontam que o modelo de negócio da Arklok depende diretamente de inovação e atualização tecnológica. Mencionam automação, monitoramento remoto e plataformas de gestão como fatores que aumentam produtividade e reduzem custos. Também relacionam a inovação ao uso eficiente de energia e materiais, destacando seu papel na sustentabilidade das operações.

Transparência e relacionamento com clientes

Os prestadores associam transparência à confiança, clareza contratual e eficiência no suporte técnico. A comunicação é vista como essencial para evitar retrabalhos, reduzir dúvidas e melhorar o relacionamento comercial. O tema aparece ligado diretamente à construção de credibilidade, fidelização e eficiência operacional nos atendimentos da Arklok.

Temas	Prestadores de serviço (Total)	Mão de obra a serviço da Arklok	Escritórios de advocacia, Consultorias e Transportadoras
Eficiência energética	1,0	1,0	0,6
Mudanças climáticas	1,0	0,0	1,2
Qualidade do ar	1,5	1,0	1,2
Gestão de água e efluentes	0,5	1,0	0,0
Gestão de resíduos e rejeitos	0,5	0,0	0,6
Uso de recursos e economia circular	0,5	0,0	0,6
Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores	0,5	0,0	0,6
Diversidade, inclusão e equidade	2,0	1,0	1,8
Saúde, bem-estar e segurança do trabalho	2,5	0,0	3,0
Práticas Trabalhistas	0,5	0,0	0,6
Transparência e relacionamento com clientes	2,0	3,0	0,6
Relacionamento com comunidades e desenvolvimento local	1,0	1,0	0,6
Ética, integridade e compliance	3,0	3,0	1,8
Gestão da cadeia de suprimentos	1,0	1,0	0,6
Cibersegurança, privacidade e segurança de dados	1,5	1,0	1,2
Inovação e tecnologia	2,0	3,0	0,6
Qualidade e segurança do serviço	3,0	3,0	1,8
Relações governamentais e advocacy	1,0	1,0	0,6



Anexo - Visão dos públicos

Relevância para stakeholders

* Não foram recebidos comentários desses públicos

ONG Terceiro setor

1 resposta

Temas	Parametrização 0-3
Mudanças climáticas	3,0
Gestão de resíduos e rejeitos	3,0
Cibersegurança, privacidade e segurança de dados	3,0
Qualidade e segurança do serviço	3,0
Relações governamentais e advocacy	3,0
Eficiência energética	0,0
Qualidade do ar	0,0
Gestão de água e efluentes	0,0
Uso de recursos e economia circular	0,0
Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores	0,0
Diversidade, inclusão e equidade	0,0
Saúde, bem-estar e segurança do trabalho	0,0
Práticas Trabalhistas	0,0
Transparência e relacionamento com clientes	0,0
Relacionamento com comunidades e desenvolvimento local	0,0
Ética, integridade e compliance	0,0
Gestão da cadeia de suprimentos	0,0
Inovação e tecnologia	0,0

Clientes

3 respostas

Temas	Parametrização 0-3
Ética, integridade e compliance	3,0
Transparência e relacionamento com clientes	2,0
Cibersegurança, privacidade e segurança de dados	2,0
Inovação e tecnologia	2,0
Gestão de resíduos e rejeitos	1,0
Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores	1,0
Saúde, bem-estar e segurança do trabalho	1,0
Práticas Trabalhistas	1,0
Relacionamento com comunidades e desenvolvimento local	1,0
Qualidade e segurança do serviço	1,0
Eficiência energética	0,0
Mudanças climáticas	0,0
Qualidade do ar	0,0
Gestão de água e efluentes	0,0
Uso de recursos e economia circular	0,0
Diversidade, inclusão e equidade	0,0
Gestão da cadeia de suprimentos	0,0
Relações governamentais e advocacy	0,0



Anexo - Visão dos públicos

Relevância para stakeholders | Provedores de Capital

Análise de riscos ambientais mais relevantes aos provedores de capital, por seleção na consulta online

Tema	Risco
Eficiência energética	Incrementos nas premissas legais e regulatórias estimulando o uso de energias renováveis ou metas mínimas de eficiência
Mudanças climáticas	Aumento de litígios, sanções e penalidades decorrentes de mudanças no ambiente jurídico relacionadas às mudanças climáticas, incluindo ações por impacto ambiental e descumprimento de metas de redução de emissões
Mudanças climáticas	Alterações no ambiente regulatório e legislativo relacionadas às mudanças climáticas, incluindo a implementação de mercado de carbono regulado, endurecimento das legislações ambientais e novas exigências legais
Mudanças climáticas	Interrupções operacionais em decorrência de eventos climáticos extremos (enchentes, ondas de calor, etc)
Mudanças climáticas	Pressão de mercado por avanços tecnológicos que demandam a substituição de tecnologias intensivas em carbono por alternativas de baixo impacto
Mudanças climáticas	Perda de investidores e clientes devido a ausência de metas climáticas e compromissos públicos relacionados ao clima
Mudanças climáticas	Perda de clientes corporativos que priorizam fornecedores sustentáveis com menor intensidade de emissões em suas operações
Qualidade do ar	Aumento de processos, sanções e penalidades decorrentes do não cumprimento de exigências legais ambientais, incluindo padrões de qualidade do ar e limites de ruído
Qualidade do ar	Contratação de fornecedores logísticos sem controle adequado de emissões, comprometendo metas internas de qualidade do ar



Anexo - Visão dos públicos

Relevância para stakeholders | Provedores de Capital

Análise de riscos ambientais mais relevantes aos provedores de capital, por seleção na consulta online

Tema	Risco
Gestão de resíduos e rejeitos	Incrementos nas premissas legais e regulatórias sobre gestão de resíduos e rejeitos, incluindo exigências específicas para resíduos perigosos e descarte adequado
Gestão de resíduos e rejeitos	Aumento de processos, sanções e penalidades decorrentes de não conformidade na gestão e descarte de resíduos e rejeitos, incluindo resíduos eletrônicos
Gestão de resíduos e rejeitos	Perda de clientes que exigem ou priorizam fornecedores com práticas de logística reversa de resíduos
Gestão de resíduos e rejeitos	Elevação de custos logísticos por ausência de programas de recuperação de materiais
Gestão de resíduos e rejeitos	Denúncias de descarte inadequado de equipamentos descontinuados
Gestão de resíduos e rejeitos	Danos à imagem corporativa decorrentes da associação da empresa à poluição por resíduos perigosos e ao acúmulo de rejeitos no entorno das operações
Uso de recursos e economia circular	Incrementos nas premissas legais e regulatórias sobre circularidade do produto
Uso de recursos e economia circular	Danos à imagem da empresa decorrentes da associação à não adesão a práticas de economia circular e à percepção de má gestão de resíduos e rejeitos



Anexo - Visão dos públicos

Relevância para stakeholders | Provedores de Capital

Análise de riscos sociais mais relevantes aos provedores de capital, por seleção na consulta online

Tema	Risco
Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores	Defasagem da performance da companhia como marca empregadora quando comparada ao mercado (benefícios, remuneração, cultura organizacional)
Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores	Queda de produtividade causada por desmotivação ou falta de engajamento
Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores	Defasagem de competências técnicas por insuficiência de capacitação contínua
Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores	Elevação de custos com recrutamento e treinamento decorrente da baixa retenção
Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores	Perda de talentos-chave com conhecimento técnico e dificuldade em atrair profissionais qualificados em mercado aquecido de TI
Diversidade, inclusão e equidade	Incrementos nas premissas legais e regulatórias sobre representatividade de diferentes perfis no corpo de funcionários
Saúde, bem-estar e segurança do trabalho	Incrementos nas premissas legais e regulatórias sobre saúde e bem-estar dos trabalhadores
Práticas Trabalhistas	Aumento dos custos trabalhistas
Práticas Trabalhistas	Perda de talentos estratégicos por condições inadequadas de trabalho
Transparência e relacionamento com clientes	Falhas recorrentes no atendimento e suporte técnico



Anexo - Visão dos públicos

Relevância para stakeholders | Provedores de Capital

Análise de riscos de governança mais relevantes aos provedores de capital, por seleção na consulta online

Tema	Risco
Ética, integridade e compliance	Incrementos nas premissas legais e regulatórias sobre controles internos necessários ao combate a corrupção
Gestão da cadeia de suprimentos	Ausência de critérios socioambientais claros em contratos com fornecedores, dificultando a rastreabilidade
Cibersegurança, privacidade e segurança de dados	Obsolescência das tecnologias e processos de segurança frente a novas modalidades de ciberataques, demandando atualização contínua de sistemas e investimentos em P&D
Cibersegurança, privacidade e segurança de dados	Ocorrência de ciberataques e quebras de segurança de dados, resultando no comprometimento de informações confidenciais e riscos à continuidade dos negócios
Cibersegurança, privacidade e segurança de dados	Paralisação de sistemas críticos para a operação
Cibersegurança, privacidade e segurança de dados	Incrementos nas premissas legais e regulatórias sobre privacidade e segurança de dados
Cibersegurança, privacidade e segurança de dados	Processos por descumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) devido a falhas na coleta, armazenamento ou compartilhamento de dados pessoais, sujeito a sanções da ANPD
Cibersegurança, privacidade e segurança de dados	Perda de confiança de clientes e investidores diante de incidentes de segurança da informação ou uso inadequado de dados

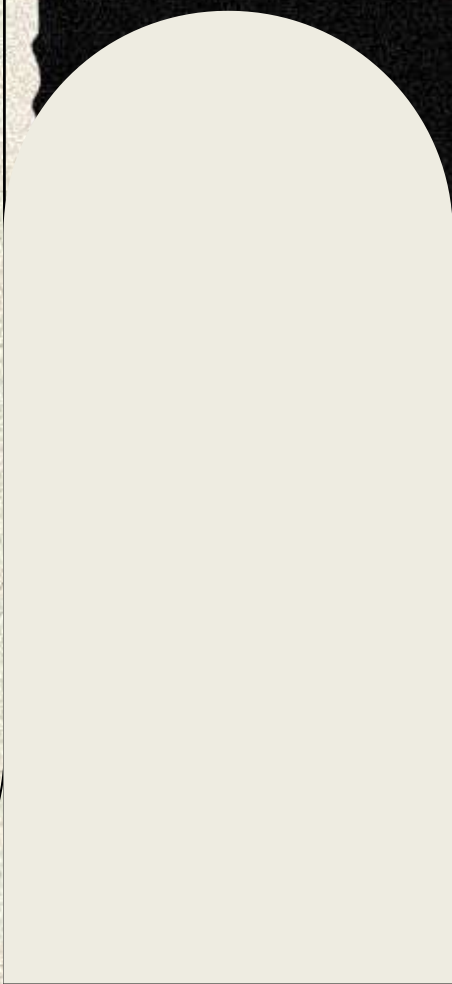
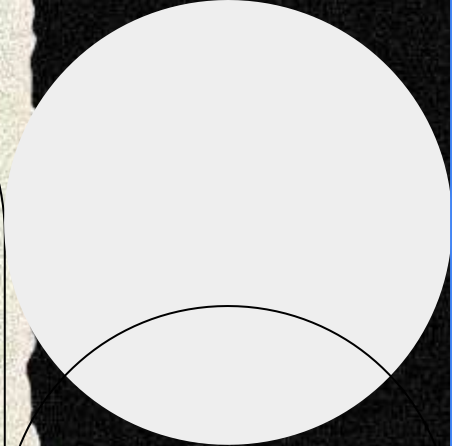


Anexo - Visão dos públicos

Relevância para stakeholders | Provedores de Capital

Análise de riscos de governança mais relevantes aos provedores de capital, por seleção na consulta online

Tema	Risco
Inovação e tecnologia	Dificuldade na implementação de inovações desenvolvidas internamente, causada por falta de capacitação técnica ou resistência cultural nas equipes
Inovação e tecnologia	Obsolescência de tecnologias, ferramentas e processos produtivos, resultando em maior necessidade de manutenção e perda de eficiência
Inovação e tecnologia	Danos à imagem corporativa decorrentes da percepção de ineficiência nos processos internos e ausência de inovação contínua, afetando competitividade e confiança de investidores
Inovação e tecnologia	Perda de competitividade pela estagnação tecnológica, baixo comprometimento com inovação e obsolescência dos produtos ofertados ao mercado, diante de novas preferências e à evolução das demandas
Qualidade e segurança do serviço	Percepção negativa de investidores sobre a capacidade técnica de entrega e continuidade de serviços, reforçada por falhas recorrentes ou avaliações públicas
Qualidade e segurança do serviço	Interrupções em serviços críticos de TI (decorrentes de falhas técnicas ou ataques cibernéticos, por exemplo) afetando a continuidade dos negócios e o relacionamento com clientes
Relações governamentais e advocacy	Inadequação às regras de transparência e compliance em atividades de advocacy, por falhas nos registros ou ausência de controles internos



**Próximos
passos e
melhoria
contínua**





Próximos passos

Materialidade é **ponto de partida**, não de chegada



"A matriz de materialidade é apenas o início de um percurso para uma gestão de ESG de sucesso."





Fichas para relato

Descrição de impactos, riscos e oportunidades



Mudanças climáticas

Tema priorizado pela perspectiva financeira e de impacto

Impactos socioambientais

- (-) alto consumo de combustíveis fósseis/ energias não renováveis e/ou baixa eficiência em processos relacionados à cadeia de valor
- (-) acúmulo de GEE na atmosfera devido às emissões fora do controle operacional (escopo 3 - consumo de energia nos fornecedores, parceiros comerciais, transporte e outras atividades que possuem relação com as atividades da empresa)
- (+) Redução de emissões com a expansão da utilização de frota elétrica

Riscos

- Interrupções operacionais em decorrência de eventos climáticos extremos (enchentes, ondas de calor, etc)
- Contratação de fornecedores logísticos sem controle adequado de emissões, comprometendo metas internas de qualidade do ar

Oportunidades

- Expansão de mercado com soluções digitais de baixo carbono
- Redução de custos pela transição para fontes de energia renovável
- Continuidade de projetos de compensação de emissões já realizados

Destques qualitativos:

As mudanças climáticas aparecem como tema central devido ao peso da logística nas emissões, especialmente em entregas, longos deslocamentos e visitas técnicas. A empresa já é cobrada por clientes por relatórios de emissões e possui histórico de iniciativas compensatórias, além de utilizar frota elétrica e planejar sua expansão em 2026. O monitoramento ambiental ocorre por indicadores de energia, resíduos e emissões, e investidores reforçam que eficiência energética e desempenho climático impactam reputação e operação.

Normativos aplicáveis

Caderno GRI:

GRI 201: Desempenho Econômico

GRI 302: Energia

GRI 305: Emissões

Encaminhamentos estratégicos:

- Divulgar estratégias de mitigação, demonstrando como a empresa reduz emissões de transporte relacionados a logística.
- Comunicar publicamente metas relacionadas a emissões (por exemplo, metas de eletrificação da frota).



Circularidade de equipamentos e gestão de resíduos

Tema priorizado pela perspectiva financeira e de impacto

Impactos socioambientais

- (+) Redução na geração de resíduos descartados em aterros
- (+) Aumento da circularidade de materiais pela reintegração de peças reaproveitáveis ao ciclo de vida dos produtos, através de programas de reuso e recuperação de equipamentos
- (-) Maior pressão sobre recursos naturais devido ao uso de matérias-primas de alto impacto socioambiental
- (-) Logística onerosa de retorno de periféricos

Riscos

- Comunicação inadequada não permitir uma percepção adequada da geração de valor agregado nas práticas relacionadas ao tema para o público externo

Oportunidades

- Geração de receita com programas de logística reversa e reciclagem
- Expansão de mercado com produtos circulares

Destques qualitativos:

A circularidade é percebida como diferencial estratégico e um dos principais impactos positivos da Arklok, sustentada pelo trabalho do RMA, que realiza triagem completa e permite múltiplos ciclos de uso. Equipamentos revitalizados podem alcançar até dez anos de operação, reduzindo descarte e necessidade de novas aquisições. Embora a logística reversa ainda apresente lacunas, todo resíduo eletrônico atualmente é direcionado à reciclagem, com potencial de geração de valor por meio da venda de materiais.

Normativos aplicáveis

Caderno GRI:

GRI 301: Materiais
GRI 306: Resíduos

Encaminhamentos estratégicos:

- Tornar transparente todo o fluxo de resíduos, especialmente porque stakeholders mencionam preocupação com descartes incorretos e complexidade do processo.
- Evidenciar certificações ambientais dos parceiros de destinação de resíduos.



Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores

Tema priorizado pela perspectiva financeira e de impacto

Impactos socioambientais

- (+) Aumento no interesse do mercado de trabalho devido a valorização das equipes e do investimento em bem-estar.
- (+) Iniciativas de contratação de mão de obra local
- (+) Expansão dos programas de treinamento e trilhas de formação para colaboradores e prestadores de serviço
- (-) Baixa presença de mulheres em cargos de liderança

Riscos

- Risco operacional pelo exercício profissional de técnicos com treinamentos defasados

Oportunidades

- Expansão de programas de capacitação contínua em competências digitais
- Criação de um programa de remuneração variável relacionado ao cumprimento de metas ESG

Destques qualitativos:

A Arklok dispõe da Ark School como plataforma estruturada de formação, com trilhas técnicas obrigatórias adaptadas a cada perfil, incluindo técnicos terceiros que atuam somente após concluir treinamentos específicos. Há conteúdos padronizados para todos os empregados e prioridade de contratação local, que favorece engajamento e retenção. Os stakeholders reconhecem oportunidades de ampliar o desenvolvimento interno como parte da agenda ESG e apontam a possibilidade de vincular remuneração a metas socioambientais para reforçar compromissos.

Normativos aplicáveis

Caderno GRI:

GRI 202: Presença no Mercado

GRI 401: Emprego

GRI 404: Capacitação e Educação

GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades

Encaminhamentos estratégicos:

- Apresentar as iniciativas de capacitação e formação continuada.
- Apresentar critérios de plano de carreira, avaliação e progressão profissional.
- Comunicar as iniciativas de valorização regional e contratação local, e os impactos sociais positivos atrelados.



Qualidade, inovação e transparência com cliente

Tema priorizado pela perspectiva financeira, de impacto e de stakeholders

Impactos socioambientais

- (-) insatisfação de clientes motivada pela falta de transparência nas comunicações sobre falhas operacionais ou atrasos em serviços, assistência técnica e suporte (pós-venda)
- (+) expansão do acesso a tecnologias de ponta entre pequenas e médias empresas em função da oferta de modelos de negócio baseados em assinatura
- (-) Diminuição na qualidade da experiência do cliente devido a atrasos operacionais

Riscos

- Falhas recorrentes no atendimento e suporte técnico
- Interrupções em serviços críticos de TI, afetando a continuidade dos negócios e o relacionamento com clientes
- Insatisfação por atrasos e não cumprimentos de requisitos contratuais
- Perda de contratos por falhas no SLA
- Risco competitivo por utilização de parque tecnológico não atualizado

Oportunidades

- Uso de plataformas digitais de atendimento em tempo real
- Oferta de soluções com segurança digital robusta
- Expansão de mercado pela oferta de soluções inovadoras de tecnologia as a service

Destques qualitativos:

A qualidade do serviço e a transparência com o cliente são fatores cruciais para determinar a confiança e satisfação de clientes e a renovação dos contratos. Em um modelo de negócio altamente dependente de logística e suporte técnico, atrasos, remanejamentos e falhas operacionais impactam metas de desempenho e geram desgaste na percepção de valor do cliente, tornando necessários processos mais previsíveis, rastreáveis, comunicação clara e acompanhamento contínuo dos indicadores de desempenho. Nesse contexto, a inovação tecnológica e a segurança da informação atuam como bases estruturantes, garantindo que o parque de equipamentos esteja atualizado, mantendo padrões elevados de revitalização e que os controles de proteção de dados assegurem a integridade das operações. A implementação do Portal do Cliente reforça esse compromisso ao ampliar a visibilidade das etapas do serviço.

Normativos aplicáveis

Caderno GRI:

- GRI 410: Práticas de Segurança
- GRI 417: Marketing e Rotulagem
- GRI 418: Privacidade do Cliente

Encaminhamentos estratégicos:

- Ampliar visibilidade do Portal do Cliente.
- Comunicar práticas de segurança como parte do serviço.
- Explicar o papel da logística na qualidade do serviço.
- Dar visibilidade às soluções de automação, monitoramento remoto e plataformas de atendimento.



Ética, integridade e compliance

Tema priorizado pela perspectiva financeira e de stakeholders

Impactos socioambientais

- (+) Revisão na estrutura de governança e redução de conflitos de interesse
- (+) Fortalecimento de valores e alinhamento com equipe interna, devido à novas rotinas de acompanhamento e divulgação de informação com as equipes de colaboradores
- (+) Atuação preventiva em LGPD e mecanismos de segurança de dados

Riscos

- Danos à imagem corporativa decorrentes da associação da empresa a práticas antiéticas ou falhas de integridade, resultando em perda de confiança de clientes e investidores
- Ausência ou perda de certificações de compliance ou de aderência a frameworks reconhecidos, limitando a atratividade junto a investidores
- Aumento de processos, sanções e penalidades decorrentes de exposição a práticas de corrupção, fraude, suborno ou outras falhas de integridade corporativa
- Associação da companhia a padrões de relacionamento impróprio com agentes públicos e órgãos reguladores

Oportunidades

Não identificadas

Destques qualitativos:

A governança passa por reestruturação com segregação de funções, criação de comitês e formalização de rotinas para evitar conflitos de interesse e mitigar riscos. Stakeholders, incluindo investidores, veem essa estrutura como essencial para sustentabilidade financeira e prevenção de decisões arriscadas. A avaliação pré-investimento da Vinci já havia identificado oportunidades de aprimoramento, e foram solicitadas a formulação de políticas, como o Código de Ética, que são requisitos obrigatórios para todas as investidas. O monitoramento anual das práticas de compliance reforça a importância de controles, aprovações estruturadas e processos transparentes para assegurar integridade e confiança em toda a cadeia.

Normativos aplicáveis

Caderno GRI:

GRI 201: Desempenho Econômico
 GRI 205: Combate à Corrupção
 GRI 206: Concorrência Desleal
 GRI 207: Tributos

Encaminhamentos estratégicos:

- Divulgar Código de Ética, políticas anticorrupção e evidências de conformidade.
- Divulgar iniciativas de governança aplicadas à cadeia de valor.



Gestão da cadeia de suprimentos

Tema priorizado pela perspectiva financeira e de impacto

Impactos socioambientais

- (-) interrupções operacionais devido a dependência de fornecedores
- (+) Uso de mecanismos de rastreio e acompanhamento para melhorar eficiência
- (+) Seleção de recicladoras certificadas

Riscos

- Aumento de processos e sanções relacionadas a irregularidades presentes ao longo da cadeia de valor, inclusive o descumprimento de cláusulas sociais e/ou ambientais
- Riscos operacionais logísticos relacionados ao desempenho de terceiros
- Risco de má conduta de técnicos externos (furto de equipamentos, comportamentos inadequados com clientes, ...)

Oportunidades

- Acesso a novos mercados que exigem due diligence na cadeia de valor

Destques qualitativos:

A cadeia de suprimentos é impactada pela forte dependência de operadores logísticos, responsáveis por traslado, armazenamento e serviços de atendimento técnico, constituindo parte relevante do risco operacional. A atuação inclui tanto técnicos residentes quanto terceirizados, que compõem uma rede essencial para o desempenho do atendimento. A eficiência logística influencia diretamente a qualidade do serviço e o cumprimento dos prazos contratados, reforçando a necessidade de integração, monitoramento e critérios claros na seleção e acompanhamento de parceiros. Assim, a gestão da cadeia desempenha papel estratégico na continuidade e confiabilidade das operações.

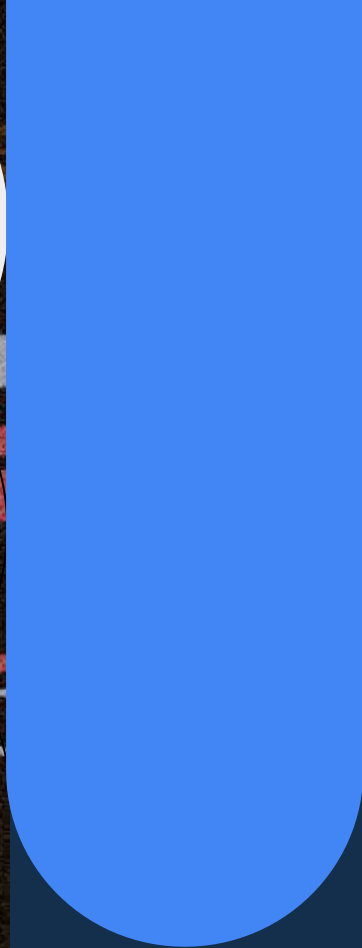
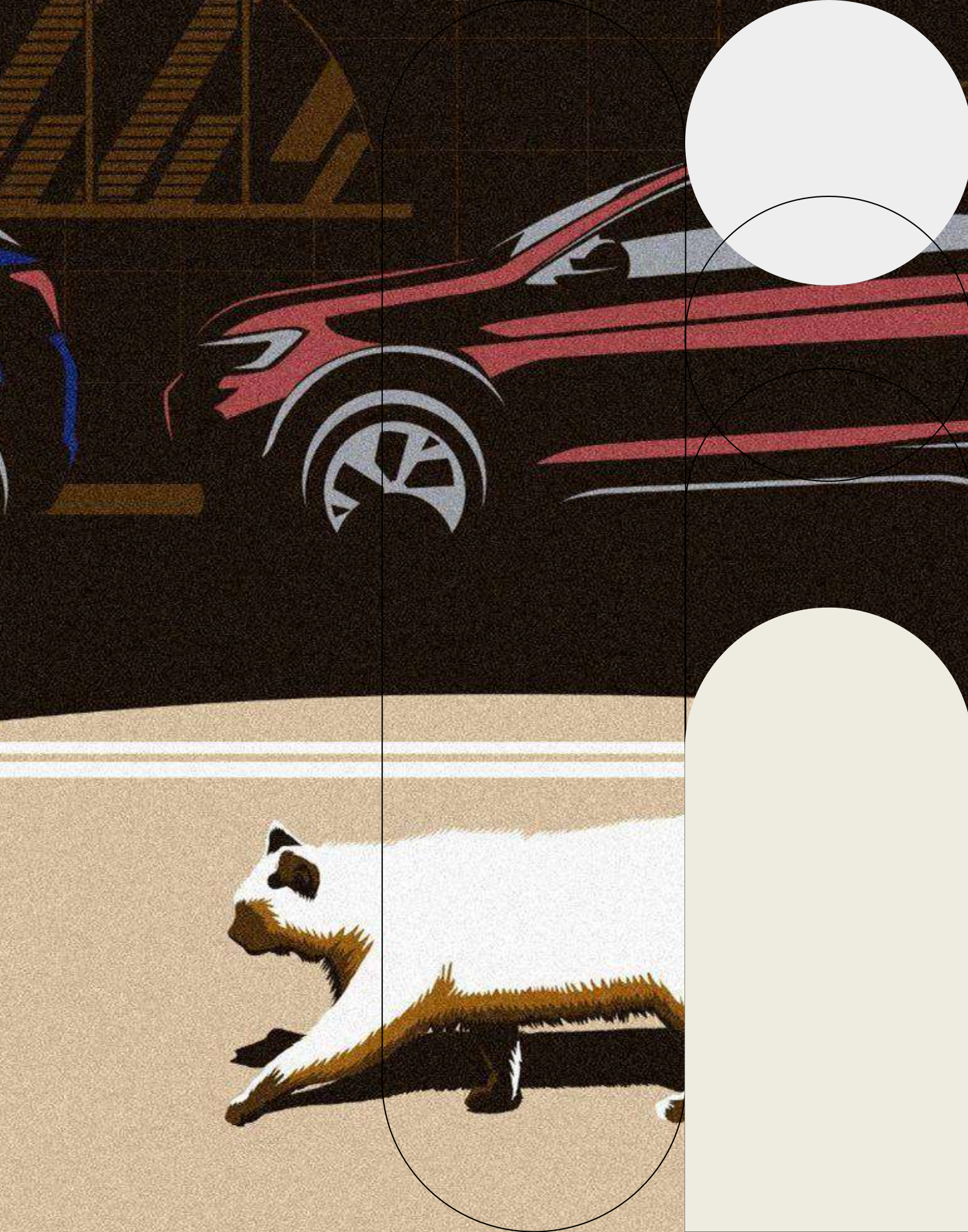
Normativos aplicáveis

Caderno GRI:

- GRI 204: Práticas de Compra
- GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores
- GRI 408: Trabalho Infantil
- GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo
- GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores

Encaminhamentos estratégicos:

- Divulgar critérios de homologação de fornecedores, especialmente operadores logísticos.
- Evidenciar como a empresa monitora conformidade socioambiental dos parceiros.



Repositório de indicadores

Metas ODS



Repositório de indicadores

Metas ODS por tema material

A seguir listamos os potenciais alinhamentos entre os temas materiais da Arklok e os ODS.








Importante destacar que os ODS endereçam desafios globais e podem apoiar as organizações no direcionamento de suas estratégias ESG. No entanto, a relação feita nos slides a seguir não confirma uma contribuição da empresa com os ODS, apenas identifica potenciais contribuições caso o tema material em questão seja trabalhado.





Repositório de indicadores

Metas ODS por tema material

Tema material	Metas ODS
<p>Mudanças climáticas</p>  	<p>OD7: Assegurar o acesso confiável, sustentável, moderno e a preço acessível à energia para todos 7.3 Até 2030, dobrar a taxa global de melhoria da eficiência energética</p> <p>ODS 13: Tomar medidas urgentes para combater a mudança do clima e seus impactos 13.1 Reforçar a resiliência e a capacidade de adaptação a riscos relacionados ao clima e às catástrofes naturais em todos os países 13.3 Melhorar a educação, aumentar a conscientização e a capacidade humana e institucional sobre mitigação, adaptação, redução de impacto e alerta precoce da mudança do clima</p>
<p>Circularidade de equipamentos e gestão de resíduos</p>  	<p>ODS 8: Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos 8.4 Melhorar progressivamente, até 2030, a eficiência dos recursos globais no consumo e na produção, e empenhar-se para dissociar o crescimento econômico da degradação ambiental, de acordo com o Plano Decenal de Programas sobre Produção e Consumo Sustentáveis, com os países desenvolvidos assumindo a liderança</p> <p>ODS 12: Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis 12.2 Até 2030, alcançar a gestão sustentável e o uso eficiente dos recursos naturais 12.4 Até 2020, alcançar o manejo ambientalmente saudável dos produtos químicos e todos os resíduos, ao longo de todo o ciclo de vida destes, de acordo com os marcos internacionais acordados, e reduzir significativamente a liberação destes para o ar, água e solo, para minimizar seus impactos negativos sobre a saúde humana e o meio ambiente 12.5 Até 2030, reduzir substancialmente a geração de resíduos por meio da prevenção, redução, reciclagem e reuso</p>
<p>Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores</p>   	<p>ODS 4: Assegurar a educação inclusiva e equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos 4.4 Até 2030, aumentar substancialmente o número de jovens e adultos que tenham habilidades relevantes, inclusive competências técnicas e profissionais, para emprego, trabalho decente e empreendedorismo</p> <p>ODS 8: Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos 8.5 Até 2030, alcançar o emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas as mulheres e homens, inclusive para os jovens e as pessoas com deficiência, e remuneração igual para trabalho de igual valor</p> <p>ODS 10: Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles 10.2 Até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra 10.4 Adotar políticas, especialmente fiscal, salarial e de proteção social, e alcançar progressivamente uma maior igualdade</p>



Repositório de indicadores

Metas ODS por tema material

Tema material	Metas ODS
<p>Qualidade, inovação e transparência com cliente</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div data-bbox="259 759 433 928" style="text-align: center;"> <p>8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO</p> </div> <div data-bbox="513 759 686 928" style="text-align: center;"> <p>9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURAS</p> </div> <div data-bbox="766 759 939 928" style="text-align: center;"> <p>17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO</p> </div> </div>	<p>ODS 8: Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos 8.3 Promover políticas orientadas para o desenvolvimento que apoiem as atividades produtivas, geração de emprego decente, empreendedorismo, criatividade e inovação, e incentivar a formalização e o crescimento das micro, pequenas e médias empresas, inclusive por meio do acesso a serviços financeiros</p> <p>ODS 9: Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação 9.4 Até 2030, modernizar a infraestrutura e reabilitar as indústrias para torná-las sustentáveis, com eficiência aumentada no uso de recursos e maior adoção de tecnologias e processos industriais limpos e ambientalmente corretos; com todos os países atuando de acordo com suas respectivas capacidades 9.c Aumentar significativamente o acesso às tecnologias de informação e comunicação e se empenhar para oferecer acesso universal e a preços acessíveis à internet nos países menos desenvolvidos, até 2020</p> <p>ODS 17: Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável 17.7 Promover o desenvolvimento, a transferência, a disseminação e a difusão de tecnologias ambientalmente corretas para os países em desenvolvimento, em condições favoráveis, inclusive em condições concessionais e preferenciais, conforme mutuamente acordado</p>
<p>Ética, integridade e compliance</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <p>16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES</p> </div>	<p>ODS 16: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis 16.5 Reduzir substancialmente a corrupção e o suborno em todas as suas formas 16.6 Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis 16.7 Garantir a tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis 16.b Promover e fazer cumprir leis e políticas não discriminatórias para o desenvolvimento sustentável</p>
<p>Gestão da cadeia de suprimentos</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 20px;"> <div data-bbox="376 1560 549 1729" style="text-align: center;"> <p>8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO</p> </div> <div data-bbox="643 1560 816 1729" style="text-align: center;"> <p>12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS</p> </div> </div>	<p>ODS 8: Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos 8.7 Tomar medidas imediatas e eficazes para erradicar o trabalho forçado, acabar com a escravidão moderna e o tráfico de pessoas, e assegurar a proibição e eliminação das piores formas de trabalho infantil, incluindo recrutamento e utilização de crianças-soldado, e até 2025 acabar com o trabalho infantil em todas as suas formas</p> <p>ODS 12: Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis 12.4 Até 2020, alcançar o manejo ambientalmente saudável dos produtos químicos e todos os resíduos, ao longo de todo o ciclo de vida destes, de acordo com os marcos internacionais acordados, e reduzir significativamente a liberação destes para o ar, água e solo, para minimizar seus impactos negativos sobre a saúde humana e o meio ambiente 12.7 Promover práticas de compras públicas sustentáveis, de acordo com as políticas e prioridades nacionais</p>

report :