



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

2020



intelbras
Sempre próxima

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO DO RELATÓRIO	03	7. ALAVANCAS DE CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL	45
1.1. Matriz de materialidade	04	7.1. Soluções integradas	46
2. MENSAGEM DO PRESIDENTE	07	7.2. Inovação e tecnologia	49
3. MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	10	7.3. Relacionamento com parceiros e clientes	52
		7.4. Visão de futuro	60
4. A INTELBRAS	12	8. UMA EMPRESA SEMPRE PRÓXIMA	61
4.1. Perfil da empresa	13	8.1. Colaboradores	62
4.2. Indicadores de destaque	20	8.2. Relacionamento com fornecedores	74
4.3. Atuação frente à Covid-19	22	8.3. Atuação nas comunidades	76
5. GOVERNANÇA CORPORATIVA	29	9. GESTÃO AMBIENTAL	80
5.1. Estrutura de governança	31	9.1. Uso de recursos	84
5.2. Ética e conformidade	34	9.2. Logística reversa	92
5.3. Gestão de riscos	36	10. ANEXOS GRI	93
6. DESEMPENHO DOS NEGÓCIOS	40	11. SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI	94
6.1. Cenários macroeconômico e setorial	41	12. CRÉDITOS	106
6.2. Resultados econômico-financeiros	42		



APRESENTAÇÃO

Com 45 anos de história, a Intelbras evoluiu e se consolidou como uma empresa inovadora e próxima para proteger, conectar, aproximar e transformar. Para contar nossa história e mostrar como geramos valor aos nossos públicos, apresentamos nosso primeiro Relatório de Sustentabilidade, orientado pelas diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), versão Standards, opção de acordo Essencial.

De periodicidade anual, o relatório traz informações de desempenho e abordagens de gestão da Intelbras e de suas operações, relativas a aspectos financeiros, ambientais, sociais e de governança, correspondentes ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020, bem como nossa visão de futuro.

GRI 102-45, 102-50, 102-52, 102-54



MATRIZ DE MATERIALIDADE

Para a construção de um conteúdo relevante e transparente, realizamos em 2021 o processo de elaboração de nossa materialidade. Priorizamos os tópicos mais importantes a serem reportados sob a ótica de nosso negócio e de nossos públicos de relacionamento — colaboradores, fornecedores, parceiros, canais de distribuição, clientes, imprensa, comunidade, entre outros. O processo compreendeu as seguintes etapas:

PROCESSO PARA ELABORAÇÃO DA MATERIALIDADE

- 

» **SELEÇÃO DE TEMAS:** análise de materiais internos e externos (Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI), diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), Sustainability Accounting Standards Board (SASB), World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), Fórum Econômico Mundial, entre outros); estudos de benchmark de tendências globais e setoriais que resultaram na elaboração de uma lista com 21 temas.
- 

» **SELEÇÃO E ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS:** seleção de grupos de *stakeholders* e métodos de consulta, com base na relevância do público de interesse e maturidade do relacionamento.
- 

» **PRIORIZAÇÃO DE TEMAS:** realização de 13 entrevistas com a alta liderança e captura de 935 feedbacks de nossos colaboradores, do Conselho de Administração e públicos externos por meio de pesquisa online para priorização dos tópicos de maior impacto e influência.
- 

» **CONSOLIDAÇÃO:** aplicação de metodologia para consolidação de dados e validação da matriz de materialidade pelo Comitê de Sustentabilidade e alta liderança.



Colhemos 935 feedbacks e realizamos 13 entrevistas com a alta liderança para definir os tópicos mais relevantes para reporte.

MATRIZ DE MATERIALIDADE

OUTROS

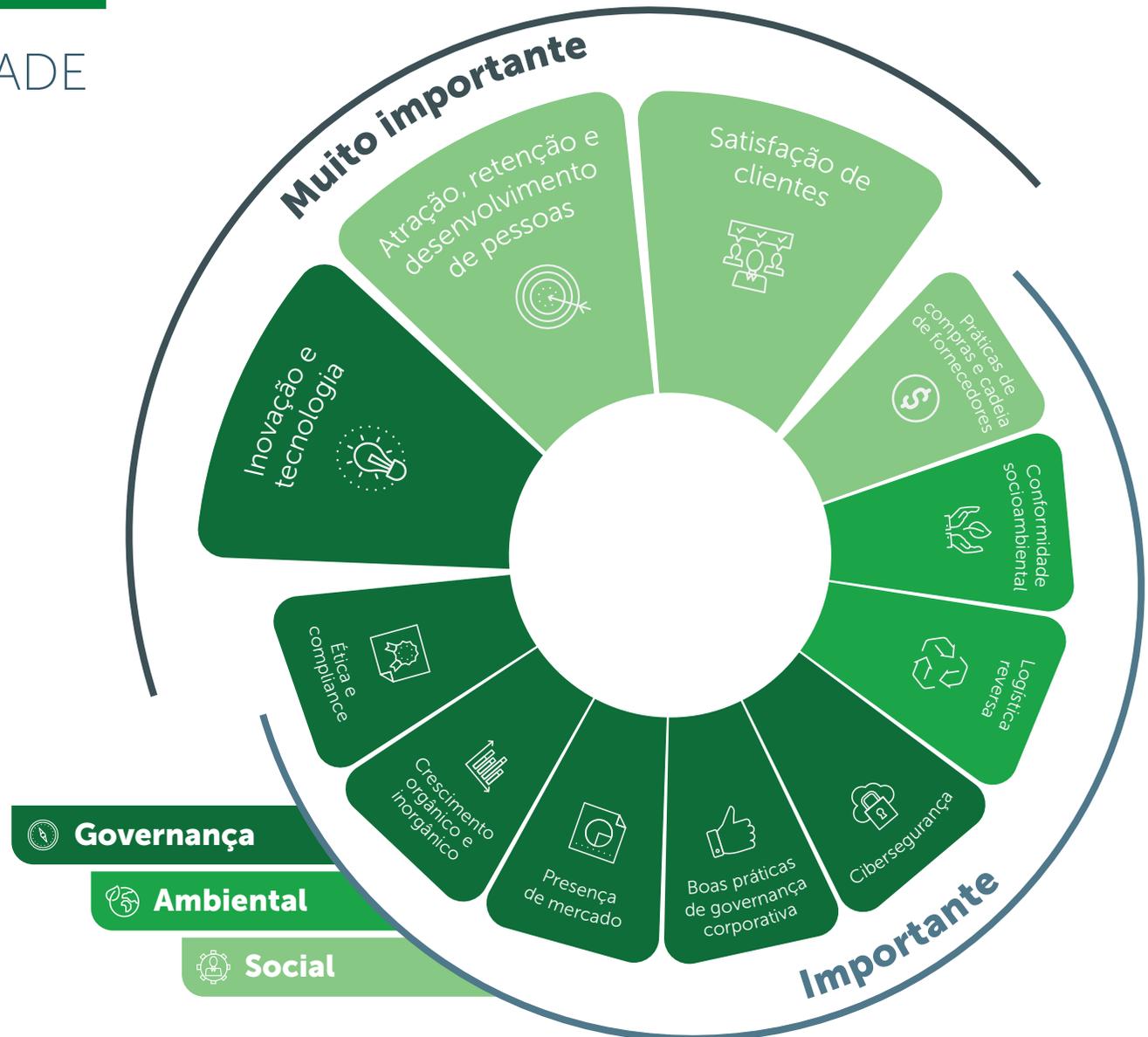
- » Ambiente regulatório
- » Propriedade intelectual



- » Combate às mudanças climáticas
- » Uso eficiente de recursos naturais
- » Eficiência energética
- » Gestão de resíduos e efluentes



- » Impacto econômico indireto
- » Saúde e segurança no trabalho
- » Diversidade e inclusão
- » Direitos humanos



LISTA DE TEMAS MATERIAIS E LIMITE DE IMPACTOS

GRI 102-44, 102-46, 102-47, 103-1

	TEMA MATERIAL	ASPECTO GRI	INDICADORES RELACIONADOS	IMPACTO DENTRO DA INTELBRAS	IMPACTO FORA DA INTELBRAS
CRESCIMENTO ORGÂNICO E INORGÂNICO	 Inovação e tecnologia	Abordagem de gestão	Abordagem de gestão	Todos os negócios	Todos os públicos
	 Satisfação de clientes	Abordagem de gestão	Abordagem de gestão	Todos os negócios	Canais de distribuição e clientes
	 Atração, retenção e desenvolvimento de pessoas	Emprego; treinamento e educação	GRI 401-1, 401-2, 401-3, 404-1, 404-2, 404-3	Todos os negócios	Colaboradores e sociedade
	 Ética e compliance	Anticorrupção; concorrência desleal	GRI 205-1, 250-2, 205-3, 206-1	Todos os negócios	Todos os públicos
	 Conformidade socioambiental	Conformidade ambiental; conformidade socioeconômica	GRI 307-1, 419-1	Todos os negócios	Todos os públicos
	 Presença de mercado e impacto econômico indireto	Presença de mercado; impactos econômicos indiretos	GRI 202-1, 202-2, 203-1, 203-2	Todos os negócios	Canais de distribuição e sociedade
	 Logística reversa	Resíduos	GRI 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 305-5	Todos os negócios	Todos os públicos
	 Boas práticas de governança corporativa	Governança	GRI 102-18 a 102-39	Todos os negócios	Todos os públicos
	 Cibersegurança, infraestrutura e proteção de dados	Privacidade do cliente	GRI 418-1	Todos os negócios	Todos os públicos
	 Práticas de compras e responsabilidade na cadeia de fornecedores	Práticas de compras; avaliação ambiental de fornecedores; avaliação social de fornecedores	GRI 204-1, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2	Todos os negócios	Fornecedores, parceiros e sociedade

Para dúvidas ou sugestões, contate-nos pelo e-mail: comite.sustentabilidade@intelbras.com.br GRI 102-53

MENSAGEM DO PRESIDENTE

Reconhecemos a importância de comunicar nossos esforços e conquistas em relação à gestão social, ambiental e de governança ao longo de 2020 e apresentamos o primeiro Relatório de Sustentabilidade da Intelbras. Mesmo diante dos impactos profundos da pandemia da Covid-19 no Brasil e no mundo, a Intelbras não mediu esforços para garantir a saúde e a segurança de seus colaboradores, apoiar seus parceiros e reforçar ainda mais seu compromisso: ser uma empresa inovadora e sempre próxima.

Instituímos de imediato um comitê centralizado de crise, com envolvimento de toda a liderança, e endereçamos ações em três grandes pilares: saúde emocional e física de colaboradores e parceiros; saúde

financeira da companhia e de nossos parceiros (canais); e, por último, transparência nas comunicações. Entre as iniciativas voltadas aos colaboradores, assumimos o compromisso de não demitir, intensificamos o home office para funções administrativas e adotamos os mais rígidos protocolos de saúde e segurança em nossas unidades.

Com relação a nossos parceiros distribuidores e revendedores, elos fundamentais em nossa cadeia de valor, adotamos medidas de apoio financeiro para fortalecimento de caixa, que incluíram refinanciamento de dívidas de curto prazo e revisão de políticas comerciais. Além disso, nossa liderança organizou-se para contatar individualmente os distribuidores com o intuito de reforçar nossa proximidade, dar apoio



ALTAIR SILVESTRI
Presidente da Intelbras

à manutenção de contratos e aumentar os prazos para pagamento.

Ainda considerando esse público, seguimos com o Programa de Canais Intelbras, por meio do qual nossos parceiros contam com ferramenta de gestão para apoiá-los na condução de seus negócios, treinamentos e uma série de benefícios. Em 2020, disponibilizamos mais de 570 conteúdos multimídia, incluindo lives, e capacitamos 184 mil parceiros.

A satisfação de nossos parceiros e clientes também seguiu como prioridade. Nossa atuação é pautada pelo que convenciamos chamar de “cultura da encantividade”, ou seja, pela busca contínua de encantar clientes, por meio de uma série de ações que, em 2020, garantiram uma reputação classificada no nível “ótimo” do Reclame AQUI, além de um NPS (Net Promoter Score) de 60,5 para o consumidor final e de 79,2 para as revendas no segundo semestre do mesmo ano.

Devido à natureza de nossos negócios – e com a expertise que temos em inovação –, pudemos apoiar a sociedade no combate à Covid-19. Fomos a única empresa nacional a desenvolver e produzir câmeras térmicas no país, capazes de detectar sintomas de Covid-19, como a febre, gerar alertas de forma automática e acionar sistemas de alarme, controle de acesso ou avisos na tela do operador. A tecnologia

foi amplamente utilizada em vários locais, como aeroportos, supermercados, pontos turísticos e bancos, em conformidade com os protocolos de combate à pandemia.

Apesar dos desafios, nossa capacidade de gestão, a robusta parceria com os canais de distribuição e revendas e nossa incansável busca por inovação para transformar a maneira como as pessoas se comunicam e se conectam nos permitiram aumentar as vendas em todos os canais de comercialização. No período, nossa receita operacional líquida apresentou crescimento de 25,7%, atingindo R\$ 2.134.376 mil, e registramos R\$ 409.785 mil no EBITDA, um crescimento de 102,3% em relação a 2019.

Cabe destacar que registramos alta demanda em todos os segmentos. Em Comunicação, destacaram-se as soluções Smart Box TV IZY Play, os headsets com alta tecnologia, os smart speakers e os novos modelos de webcams, impulsionados pelo trabalho remoto. Em Controle de Acesso, lançamos a linha IZY com produtos smart e uma nova linha de controle de acesso facial, que impulsionou as medidas de proteção frente à Covid-19.

Já em Redes, houve forte demanda por soluções de cardápios digitais e pela nova solução de conectividade banda larga via fibra ótica e rádio. Em Segurança, além das câmeras térmicas, merece destaque o uso de inteligên-



Nossa atuação é pautada pelo que convenciamos chamar de **“cultura da encantividade”**, ou seja pela busca contínua de encantar clientes

cia artificial em câmeras de reconhecimento facial. Em Energia e Energia Solar, registramos aumento na demanda por nobreaks interativos e lançamos os inversores solares da linha On Grid, controladores de carga e módulos fotovoltaicos da linha Off Grid.

Nesse contexto, destacamos também a parceria com nossos fornecedores, que foi fundamental para superarmos as adversidades do período e para atendermos a ampla demanda por nossas soluções. A antecipação de entregas permitiu suprir a alta demanda por matérias-primas, ocasionada pelo rápido crescimento das vendas, principalmente no segundo semestre de 2020.

Com relação à agenda Environmental, Social and Governance (ESG), dispomos de um Comitê de Sustentabilidade que tem atuado para mitigar impactos e maximizar a geração de valor para nossos públicos. Contamos com uma robusta governança e, no aspecto ambiental, buscamos constantemente o uso eficiente de recursos, bem como aprimorar a logística reversa de nossos produtos. No âmbito social, além das iniciativas com nossos parceiros e colaboradores, há mais de uma década realizamos inúmeras ações de impacto, com ênfase em capacitação gratuita e apoio a empreendedores nas comunidades.

A superação dos obstáculos e as conquistas que celebramos jamais seriam possí-

veis sem nossos mais de 4 mil colaboradores e nossa ampla rede com mais de 100 mil distribuidores, revendedores, integradores e provedores, tanto no atacado como no varejo, assim como as 265 assistências técnicas credenciadas. Também somos muito gratos pela parceria de nossos fornecedores e pela confiança de nossos investidores, clientes e da sociedade.

Começamos 2021 confiantes e celebramos nossa abertura de capital sob o ticker INTB3 no segmento Novo Mercado da B3. Para os próximos anos, estamos focados em seguir com nossa trajetória de crescimento e com a consolidação de nossos segmentos, bem como preparados para abraçar as novidades que estão por vir, como o 5G.

Acompanhamos de perto as mudanças nos padrões de consumo e as tendências em inovação, e seguiremos comprometidos com a geração e o compartilhamento de valor com nossos públicos, suportados por nossa cultura enquanto empresa brasileira, sempre próxima, que oferta soluções integradas, inovadoras e acessíveis a seus clientes, de acordo com a realidade do mercado brasileiro.

Altair Silvestri é diretor-presidente da Intelbras desde 2005, tendo ingressado na empresa em 1980 com atuação progressiva em diferentes setores. Sua visão sistêmica, voltada para o capital humano e resultados, fez a Intelbras ser reconhecida no mercado brasileiro e consolidar-se como uma das mais importantes empresas tecnológicas do país, estando hoje listada no mais alto nível de governança corporativa na B3.

MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



JORGE LUIZ SAVI DE FREITAS

Presidente do Conselho de Administração

Em 2020, diante das dificuldades impostas pela pandemia da Covid-19, a Intelbras comprovou, mais uma vez, sua resiliência e capacidade de inovar, mantendo sua cultura pautada pela proximidade com seus públicos.

Ao mesmo tempo em que cuidamos de nossos colaboradores e parceiros, lançamos produtos inovadores e acessíveis, cuidadosamente criados para a realidade brasileira. Obtivemos destaque em todos os segmentos de negócio e seguimos com nossa trajetória sólida de crescimento econômico-financeiro.

Também demos passos importantes para nossa estratégia de crescimento sustentável visando o futuro. Captamos R\$1.3 bilhão, dos quais pouco mais de R\$700 milhões foram para o caixa da companhia, com a emissão de novas ações, e o restante em uma oferta

secundária no início de 2021. Em abril desse mesmo ano, celebramos a aquisição de 75% da Khomp, que deve reforçar nossa linha de produtos e soluções de comunicação, redes e controle de acesso e internet das coisas, IoT.

Para sustentar o crescimento orgânico da empresa, expandimos nossa presença geográfica para o Nordeste, com uma nova filial em Jaboatão dos Guararapes (PE). A novidade vem para fortalecer a presença da marca Intelbras na região e para apoiar o fluxo logístico, garantindo prazos de entrega mais enxutos e a satisfação de nossos clientes.

Adicionalmente, iniciamos a ampliação das fábricas de Manaus (AM) e de Santa Rita do Sapucaí (MG), para suprir a demanda por nossos produtos. A produção de itens de energia e redes no Brasil, por sua vez, está endereçada na construção da fábrica de Tubarão (SC).



Para a Intelbras, o futuro já começou.

Enquanto empresa essencialmente inovadora, a Intelbras segue na vanguarda nos segmentos em que atua e está atenta a oportunidades alinhadas às novas tendências e padrões de consumo. Como exemplo, está a chegada do 5G no Brasil, que amplia nossa oferta de redes e comunicação.

Também temos buscado aproveitar as sinergias de nossos negócios para a consolidação da oferta de soluções integradas, seja na convergência entre nossos produtos, seja na compra e contratação de instalação por meio de um clique.

Diante desse cenário e de nossa comprovada capacidade de gerar valor, estamos convictos de que a Intelbras está no caminho certo para as transformações que estão por vir e para seus planos para os próximos anos. Temos a estrutura de go-

vernança necessária para isso, composta por: um conselho de administração experiente (com sete membros, dos quais dois são independentes); uma diretoria com ampla expertise nos segmentos em que atuamos e comitês estratégicos voltados para nossos focos prioritários. Também contamos com o empenho de mais de 4 mil colaboradores, com nossa rede de fornecedores e com a parceria de nossa ampla rede de canais.

Para a Intelbras, o futuro já começou. Nosso primeiro Relatório de Sustentabilidade demonstra que estamos todos alinhados em prol de nossos objetivos de crescimento e da maximização de valor para todos os nossos públicos.



A INTELBRAS





PERFIL DA EMPRESA

Fundada em 1976, a Intelbras S.A. é uma empresa brasileira que oferece soluções inovadoras e tecnologias que transformam a maneira como as pessoas se comunicam, se conectam e se protegem. Com oito unidades no Brasil (a matriz, quatro filiais e três outras empresas do grupo) e um escritório na China, a Intelbras atua em três grandes segmentos: segurança, comunicação e energia.

GRI 102-1, 102-2, 102-5, 102-7

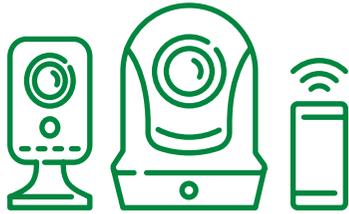
Para levar nossos produtos e soluções ao consumidor, além de venda direta, mantemos uma relação próxima com mais de 150 mil pontos de venda de varejo e revendedores corporativos, somamos 265 assistências

técnicas credenciadas e estamos presentes em 98% dos municípios com potencial de consumo de eletroeletrônicos. Além disso, exportamos para a América Latina, com uma estrutura de apoio comercial, trade marketing e pós-venda. **GRI 102-6**

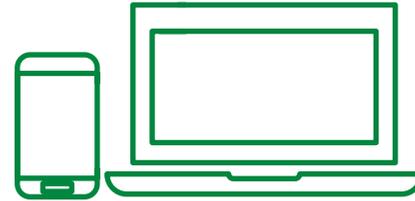
Ao final de 2020, somávamos 4.178 colaboradores próprios, incluindo uma equipe com mais de 60 pessoas na China. No início de 2021, celebramos nossa abertura de capital na B3, com a captação de R\$1.3 bilhão, dos quais pouco mais de R\$700 milhões foram para o caixa da companhia, com a emissão de novas ações, e o restante em uma oferta secundária. **GRI 102-7, 102-8, 102-10**

Temos amplo portfólio, com mais de 1.300 produtos e soluções para residências, condomínios, casas inteligentes, empresas de pequeno, médio e grande porte. Com inovação e tecnologia, também atendemos aos segmentos de provedores e transportes.

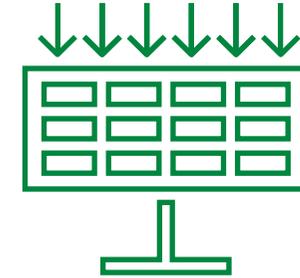
NOSSOS SEGMENTOS DE ATUAÇÃO



» **SEGURANÇA:** atuando nesse setor, temos a unidade de negócios de Segurança Eletrônica, que engloba negócios de CFTV (circuito fechado de TV) incluindo câmeras, gravadores analógicos, IP e seus acessórios. Além do negócios de alarmes e sensores contra intrusão. A unidade de Controle de Acessos, formada pelos negócios de controle de acessos residencial, condominial e corporativo, além de sensores de incêndio e automatizadores de portão.



» **COMUNICAÇÃO:** o segmento é atendido por nossa unidade de negócios de Comunicação, a primeira a ser instituída na companhia, que se subdivide em Comunicação Corporativa e unidade de Redes. Comunicação Corporativa é composta pela comunicação unificada e linha de negócios de comunicação residencial. Já a unidade de Redes, é formada pelas redes de fibra ótica, dispositivos de aplicação em redes empresariais e racks em redes residenciais.



» **ENERGIA:** nesse segmento, estão as duas unidades mais novas da companhia – Energia Solar e Energia. A primeira é voltada para o desenvolvimento de geradores solares para uso on-grid (conectados à concessionária de energia local) ou off-grid (totalmente independentes da energia oferecida pela concessionária local). Já a unidade de Energia desenvolve e comercializa todos os dispositivos necessários para a alimentação de nossos demais segmentos, através de aplicações residenciais, comerciais e industriais.

Saiba mais sobre nossos segmentos de atuação e nossas soluções em [Soluções Integradas](#) e veja nossa lista completa de marcas em [anexos GRI](#).

GRI 102-2

NOSSO PORTFÓLIO

SEGURANÇA ELETRÔNICA

Captação de imagens/CFTV IP

Segurança Home & Office

Gerenciamento de imagens

Sensores e alarmes

REDES

Racks e acessórios

Redes Home & Office

Redes empresariais

Fibra óptica

CONTROLE DE ACESSO

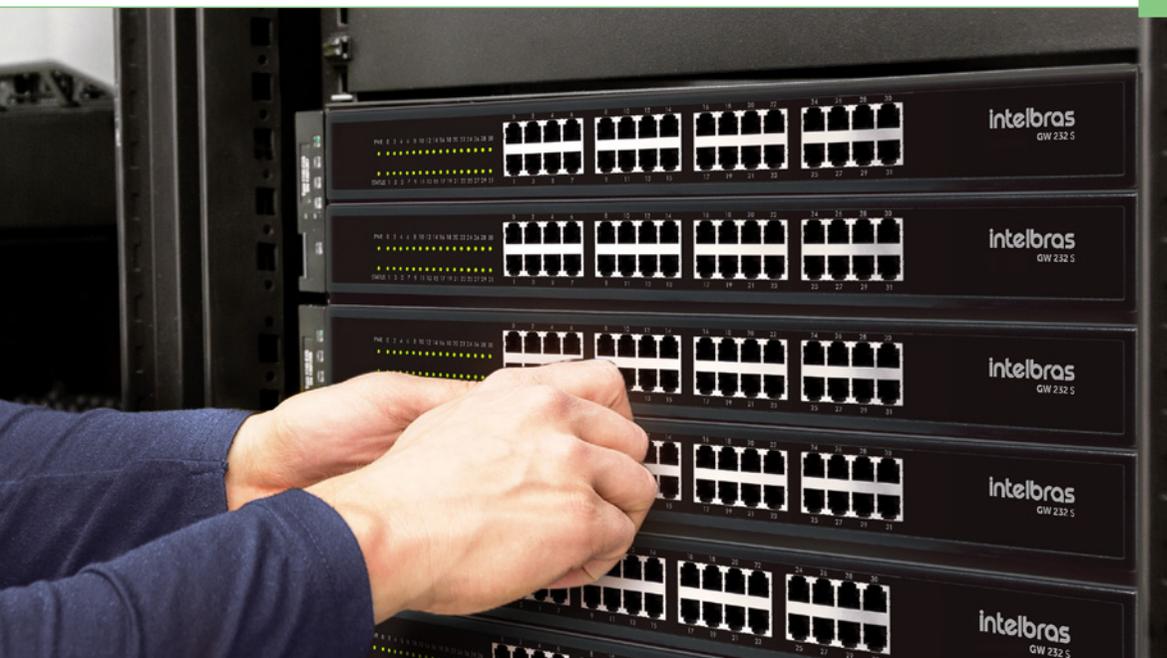
Controle de acesso Home & Office

Corporativo

Incêndio e iluminação

Automatizadores de portão

Condominial



ENERGIA

Energia Home & Office

Nobreaks

Fontes

ENERGIA SOLAR

On grid

Off grid

COMUNICAÇÃO

Comunicação Home & Office

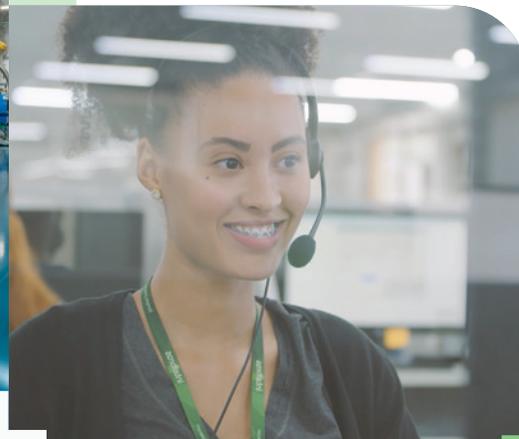
Comunicação corporativa

Periféricos de comunicação



ESTRUTURA INTELBRAS

-  *8 unidades no país*
-  *3 segmentos de atuação*
-  *6 unidades de negócios*
-  *Mais de 1.300 produtos*
-  *Relacionamento com 150 mil pontos de venda*



MAPA DE ATUAÇÃO

1. **UNIDADE MATRIZ – SÃO JOSÉ (SC):** setor administrativo e comercial, pesquisa e desenvolvimento e prestação de serviços.
2. **FILIAL SÃO JOSÉ (SC):** importação e fabricação de produtos elétricos, eletroeletrônicos e prestação de serviços.
3. **KHOMP (SC):** desenvolvimento de soluções de convergência entre computador e telefonia.
4. **SEVENTH (SC):** soluções para as áreas de videomonitoramento, controle de acesso, portaria remota e gerenciamento de eventos.
5. **DÉCIO METALÚRGICA (SC):** industrialização de gabinetes metálicos, painéis e peças estampadas.
6. **FILIAL MINAS GERAIS – SANTA RITA DO SAPUCAÍ (MG):** fabricação de produtos elétricos e eletroeletrônicos.
7. **FILIAL NORDESTE – JABOATÃO DOS GUARARAPES (PE):** CD de distribuição inaugurado em 2021.
8. **FILIAL MANAUS (AM):** fabricação de produtos de áudio e vídeo.
9. **CHINA:** escritório administrativo, serviços de inspeção de produtos e insumos, auditorias de fornecedores, pesquisa e desenvolvimento.



MISSÃO E VALORES INTELBRAS

MISSÃO

A Intelbras colabora para um futuro melhor com soluções inovadoras e tecnologias que transformam a maneira como as pessoas se comunicam, se conectam e se protegem, criando valor e oportunidades para nossos clientes, colaboradores e parceiros.



VALORES

- + Simplicidade
- + Qualidade
- + Produtividade
- + Ética
- + Transparência
- + Gestão participativa
- + Respeito pelo ser humano
- + Segurança no negócio
- + Empresa feliz

Em **1976 a Intelbras é fundada** no município de São José (SC), por meio de uma inspiração e de uma ideia promissora: fabricar centrais telefônicas.

1970

NOSSA HISTÓRIA

No final da década de 90 nos consolidamos no segmento de telecomunicações e **nos tornamos líderes** no segmento de PABX e terminais telefônicos.

1990

Lançamos o **primeiro PABX** desenvolvido com **tecnologia nacional**, produto que mostrava a todos nosso DNA inovador.

1980

Buscamos maior **conexão e proximidade com as pessoas**, algo que está em total sintonia com nossa filosofia.

2000

Inauguramos **três unidades fabris** nos municípios de Santa Rita do Sapucaí (MG), Manaus (AM) e São José (SC).

2010

Seguimos com a consolidação dos negócios nos segmentos de Segurança, Comunicação e Energia, com a **expansão de nossas unidades e com a inauguração**, em 2021, da filial Nordeste. Também nos preparamos para nossa **abertura de capital na B3**, no segmento Novo Mercado, concretizada no início de 2021.

2020

INDICADORES DE DESTAQUE EM 2020



ECONÔMICO-FINANCEIROS

- » **R\$ 2.134.376** mil de receita operacional líquida
- » **R\$ 700.834** mil de lucro bruto
- » **R\$ 409.785** mil de EBITDA
- » **R\$ 327.956** mil de lucro líquido
- » **54,9%** de ROIC

CADEIA DE VALOR

- » Mais de **150 mil** revendedores corporativos e de varejo
- » **320.998 horas** de treinamentos concedidas aos parceiros:
 - » **123.532** no formato EaD e
 - » **197.466** no formato presencial
- » **265 assistências** técnicas credenciadas
- » **660 fornecedores** de insumos e matéria-prima

CAPITAL HUMANO

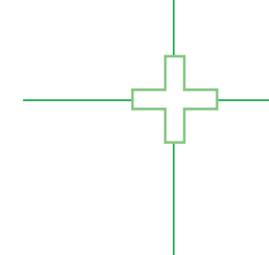
- » **4.178** colaboradores
- » **100%** cobertos por acordos de negociação coletiva
- » **16,37** horas de treinamento por colaborador (em média)
- » **100%** de colaboradores cobertos por análise de desempenho

CAPITAL NATURAL

- » 90 toneladas de CO² evitadas por meio de usina fotovoltaica
- » Intensidade energética de 0,0042 kWh/receita operacional líquida
- » 77.695,55 megalitros de água consumida

VALOR COMPARTILHADO

- » **R\$ 8.971.162,14** investidos em ações de capacitação da sociedade
- » **5.482** pessoas treinadas pela UNI (Programa de Gestão de Negócios para os parceiros)
- » **184 mil** pessoas treinadas pela Intelbras Itec (Academia do Conhecimento da Intelbras)



PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

Em 2020, por mais um ano, fomos reconhecidos como uma das melhores empresas para se trabalhar, de acordo com o ranking Great Place to Work. Figuramos entre as melhores do Brasil, em Santa Catarina e na Amazônia e ocupamos a 10ª posição entre as melhores em tecnologia da informação no Brasil. A seguir os principais reconhecimentos que obtivemos no ano:



As Melhores da Dinheiro —

IstoÉ Dinheiro: ocupamos o segundo lugar entre as melhores da IstoÉ Dinheiro, na categoria Tecnologia, Software e Serviços.



Maiores e Melhores — EXAME:

ocupamos o terceiro lugar na categoria Eletroeletrônicos entre as maiores e melhores empresas.



Top of Mind Santa Catarina —

NSC Total: fomos reconhecidos por nossa atuação em Eletroeletrônicos em Santa Catarina.



Época Negócios 360°: fomos reconhecidos em terceiro lugar, na categoria Eletroeletrônicos.



Empresas Mais — Estadão:

garantimos a segunda colocação no ranking do Estadão, na categoria Eletrodomésticos, Eletrônicos e Informática.



Anuário Telecom — Fórum Editorial:

fomos destaque em Equipamentos para Telefonia Corporativa no ranking das 100 maiores empresas de telecom do país.



150 Empresas mais Inovadoras do Brasil — Valor Econômico: garantimos a quarta colocação na categoria Eletroeletrônicos.



100 Melhores Empresas —

Instituto MESC: fomos destaque em Satisfação de Clientes no ranking que avalia empresas que promovem experiências positivas ao consumidor.



Campeãs da Inovação — Revista Amanhã e Gimi Institute:

fomos reconhecidos em décimo lugar entre as empresas mais inovadoras da Região Sul.



VALOR 1000 — Valor Econômico: ocupamos a segunda posição no ranking, na categoria Eletroeletrônicos.





ATUAÇÃO FRENTE À COVID-19

Proteger as pessoas, os negócios e os clientes passou a ser nossa missão diária

O ano de 2020 ficou marcado pela pandemia da Covid-19 e por seus impactos no Brasil e no mundo. Diante desse cenário, encontrar o ponto de equilíbrio, que possibilitasse proteger as pessoas, os negócios e os clientes, passou a ser nossa missão diária e, por tantas vezes, a missão de cada minuto, tamanho o grau de flexibilidade, resiliência e adaptabilidade que a situação exigiu.

Tão logo a pandemia se instalou na China, organizamos iniciativas para mitigação de impactos. Instituímos um comitê centralizado de crise, composto pela alta liderança,

pele time de Saúde e Segurança do Trabalho (SESMT) e por áreas-chave da empresa que prontamente se reuniram para adoção e monitoramento das ações.

Centralizamos nossas ações em três grandes pilares — saúde emocional e física de colaboradores e parceiros; saúde financeira da companhia e de nossos parceiros (canais); e transparência nas comunicações —, que, somados à nossa cultura, valores e práticas de gestão, definem nosso jeito de cuidar das pessoas. Veja a seguir as principais medidas adotadas.

SAÚDE EMOCIONAL E FÍSICA DE COLABORADORES E PARCEIROS

- » **Intensificação do home office** para atividades corporativas, uma prática que já era adotada pela empresa, com disponibilização dos equipamentos nas residências dos colaboradores. Com uma atuação integrada entre SESMT, engenharia industrial e lideranças das fábricas, foram selecionadas atividades fabris que poderiam ser executadas remotamente. Assim, parte do time migrou para o home office nos períodos mais críticos da pandemia.
- » **Concessão de períodos de férias compulsórias** e banco de horas nos primeiros meses da pandemia, a fim de preservar as pessoas e gerar o tempo necessário organizar e planejar a retomada dos negócios (a cada três dias de férias compulsórias, foi concedido um dia de folga a ser gozado em outro período).
- » **Mapeamento e afastamento** de colaboradores pertencentes aos grupos de risco. Para esses grupos também foram aplicadas ações referentes a banco de horas, férias, redução de jornada e salário e, por fim, a suspensão do contrato de trabalho, sem prejuízo da remuneração, a partir da utilização dos recursos do Programa de Auxílio do Governo.
- » **Suspensão das viagens** nacionais e internacionais.
- » **Compromisso com a retenção de colaboradores** e adoção da redução de jornada e suspensão de contrato de trabalho durante os meses de maio e junho de 2020. A redução adotada foi de 25%, sendo os descontos em folha referentes a benefícios reduzidos nessa mesma proporção. Dessa forma, se numa condição normal o plano de saúde representava 10% do salário bruto do colaborador, por exemplo, praticamos esse mesmo percentual no salário reduzido, sendo a diferença absorvida pela empresa. A adoção da redução de jornada e salário foi aplicada para todos os cargos da empresa, sem exceção, sendo de um mês para a linha de montagem e de dois meses para as demais.
- » **Implantação dos protocolos** de prevenção à Covid-19, em linha com as recomendações dos órgãos de saúde.
- » **Adaptação dos treinamentos** para colaboradores e parceiros ao formato online.
- » **Disponibilização de máscaras**, álcool em gel e outros equipamentos de proteção individual a todos os colaboradores e realização de distanciamento social nos postos de trabalho e áreas comuns, bem como demarcação de áreas para evitar aglomerações.
- » **Campanha de vacinação** contra a gripe.
- » **Medição de temperatura** diária com a utilização de equipamentos próprios da Intelbras, como as câmeras térmicas com inteligência artificial.
- » **Instalação de barreiras físicas** em diversos postos, assim como reforço da higienização de ambientes.
- » **Blitz realizadas pelos membros da CIPA** para orientar os colaboradores sobre o uso correto da máscara, sobre distanciamento social e medição de temperatura.
- » **Auditorias da CIPA**, Brigada de Emergência e SESMT para garantir que os protocolos estavam sendo respeitados por todos na empresa.
- » **Consulta para colaboradores** dos grupos de risco com os médicos da empresa no plano de retomada, checagem dos postos de trabalho e orientações concedidas pelos Técnicos de Segurança do Trabalho para reforço dos protocolos de prevenção.
- » **Abertura de um novo restaurante** na sede social para evitar aglomerações, respeitando todos os protocolos sanitários.
- » **Nos fretados para transporte** de colaboradores, a ocupação foi limitada a 50% da lotação máxima, a fim de garantir o distanciamento entre as pessoas dentro do coletivo.

SAÚDE FINANCEIRA DA COMPANHIA E DE NOSSOS PARCEIROS

- » **Hedge para proteção** cambial e mitigação de impactos para a Intelbras.
- » **Medidas de apoio**, inclusive financeiro para fortalecimento de caixa, extensível aos parceiros distribuidores e revendedores.
- » **Contato telefônico individual** com os distribuidores e as revendas, envolvendo toda a liderança da empresa.
- » **Refinanciamento de dívidas** de curto prazo dos parceiros.
- » **Revisão de políticas comerciais** para harmonização de preços e estabelecida uma maior proximidade com fornecedores, não cancelamento de contratos e previsão com espaçamento ainda maior dos pedidos. Foi feita análise da localização física dos fornecedores e focos da Covid-19 para mapeamento de possíveis rupturas de abastecimento, bem como plano preventivo para garantir a qualidade dos materiais na inspeção pré-embarque.
- » **Treinamentos para as comunidades** e apoio ao empreendedorismo e geração de renda.
- » **Parceria com o Sebrae** para apoio aos distribuidores quanto às melhores práticas de relacionamento e serviços, em meio a suspensão dos trabalhos no modelo presencial.

TRANSPARÊNCIA NAS COMUNICAÇÕES

- » **Criação do Portal Juntos**, uma página da intranet para trazer transparência sobre o número de casos confirmados de Covid-19, notícias da empresa para enfrentamento da crise econômica e todas as comunicações sobre o processo de redução de carga horária e salário.
- » **Disponibilização antecipada**, no Portal de Gestão de Pessoas, de simuladores que traziam de forma transparente como ficaria a remuneração de cada colaborador, dividida entre os subsídios da empresa e do governo.
- » **Canal direto com o ambulatório médico**, em que colaboradores com sintomas puderam receber informações e orientações sobre a condução do tratamento a partir de um protocolo claramente estabelecido.
- » **Criação das Regras de Ouro** contra a Covid-19, com encaminhamento diário a todos os colaboradores das regras para promoção da saúde física e mental.
- » **Intensificação da comunicação interna**, que incluiu cartazes de orientação sobre medidas de prevenção, cartilha do home office, campanhas orientativas com vídeos, informações via WhatsApp, TV corporativa, intranet e reuniões virtuais.
- » **Live com o médico** da empresa para ampla divulgação de todos os protocolos a serem utilizados pelos colaboradores.
- » **Encontros virtuais entre o CEO** e todas as lideranças para alinhar, apresentar e discutir todas as ações, sejam elas com foco na saúde e segurança de todos, sejam as ações que a empresa vinha implantando para fazer a gestão de crise nos negócios.
- » **Ações de preparação e comunicação** para que todos os colaboradores pudessem receber as informações necessárias à retomada segura das atividades. O retorno gradativo das pessoas aos escritórios foi iniciado em junho de 2020 para as unidades fabris e, em julho, para o restante.

As ações contra a Covid-19 foram divididas em três grandes frentes: saúde emocional e física, saúde financeira e transparência nas comunicações

EQUIPES CONFIANTES

Após as primeiras ações emergenciais, a alta administração consolidou um plano estratégico com dez frentes, com visão de curto e médio prazos de enfrentamento da pandemia. As ações tiveram como foco os seguintes tópicos: caixa saudável, gestão dos estoques, relações positivas com os clientes, equipes confiantes, empresa mais leve, ágil e produtiva, diferenciais e inovação com os clientes, produtos adequados à nova realidade e aquisições estratégicas.

A frente Equipes Confiantes foi crucial para manter nossos colaboradores protegidos, engajados e seguros na superação dos desafios de 2020. Lideradas pela área de Gestão de Pessoas, as iniciativas tiveram cinco focos de atuação: clima, comunicação, liderança, capacitação e home office.

Índice histórico de engajamento de colaboradores, com e-NPS de 78.

- » **Gestão do clima:** escutamos diversos grupos de colaboradores para saber como estavam, conhecer suas dúvidas, verificar se a comunicação interna estava fluindo, entre outros tópicos. A partir dos dados obtidos foi possível checar informações, corrigir rotas, implantar novas ações e esclarecer dúvidas. Também foram feitas escutas individuais com alguns colaboradores, que estavam passando por situações pessoais delicadas. Realizamos uma pesquisa de clima para aferir a percepção deles sobre as medidas tomadas. Atingimos um e-(Net Promoter Score) histórico para a empresa de 78.
- » **Comunicação:** fizeram parte dessa frente a construção do Portal Juntos, que atingiu a marca de 35 mil visitas por mês, e as lives sobre temas como saúde financeira. Nosso Canal de Denúncias e o Falando Francamente foram fortalecidos para que os colaboradores se sentissem à vontade para relatar problemas e críticas. Outra estratégia foi a adoção de reuniões prévias com os líderes para prepará-los para a comunicação do processo

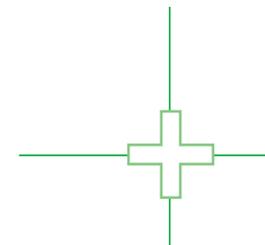


junto a seus times. Todas as decisões e implementações eram alinhadas com os líderes, e sessões de dúvidas e roteiros de comunicação foram disponibilizadas para deixá-los confiantes na condução da comunicação junto aos seus times.

- » **Liderança:** as lideranças receberam atenção especial de forma que se sentissem seguras e fortalecidas para apoiar melhor os colaboradores. Uma pesquisa para saber o quanto os líderes estavam confiantes e encorajados a partir das ações tomadas pela empresa resultou em um índice de 9,2 numa escala de 0 a 10. Por meio da Academia de Liderança, realizamos encontros de alinhamento com o presidente, bem como uma palestra com consultor para contribuir para o fortalecimento dos líderes.
- » **Capacitação:** foram realizadas nove lives com temas relevantes para o momento, sendo quatro direcionadas aos líderes e cinco aos colaboradores.
- » **Home office:** essa prática já era adotada e foi intensificada durante a pandemia. Realizamos uma pesquisa junto aos colaboradores e lideranças para checarmos as lições aprendidas, desafios e oportunidades da prática.

Os dados coletados nas medições e escutas realizadas indicaram melhorias significativas no nível de confiança dos colaboradores, tanto no que diz respeito à superação das dificuldades quanto às medidas adotadas pela empresa, o que gerou o melhor e-NPS de colaboradores de nossa história. Nossas iniciativas nos permitiram fechar o ano de 2020 sem a perda de nenhum colaborador para a Covid-19 e celebrar o crescimento do número de colaboradores, receita, lucro e satisfação dos colaboradores.

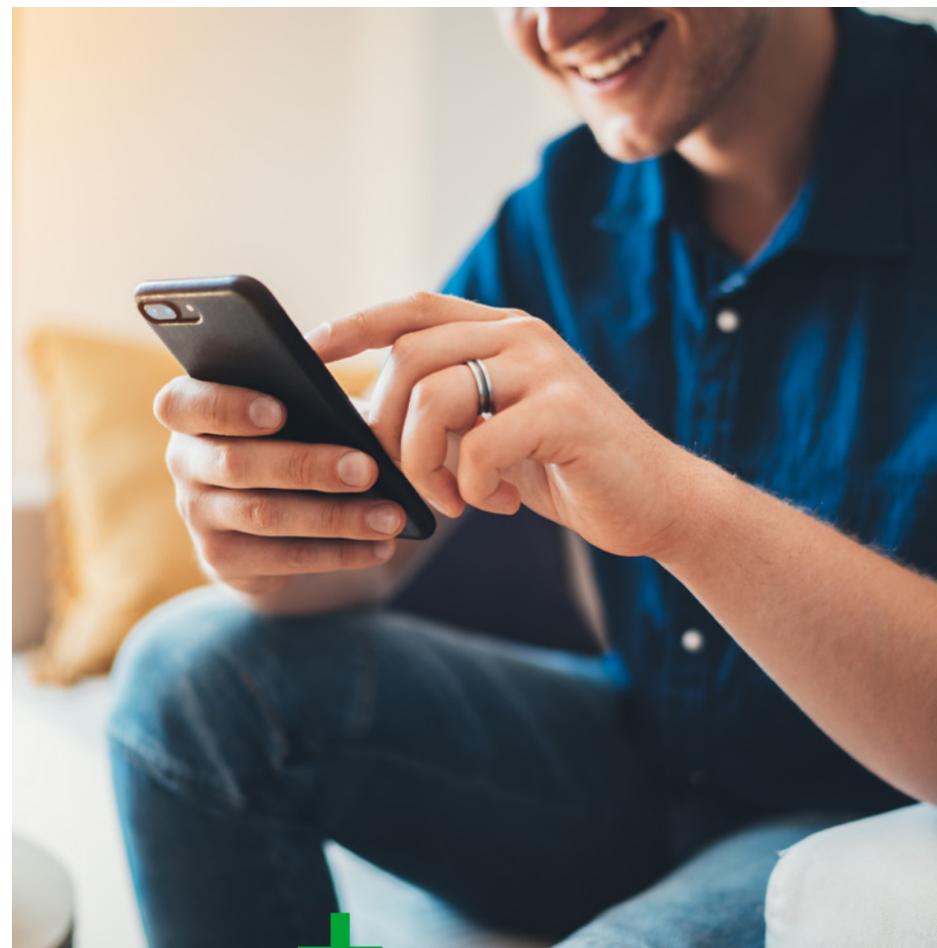
Cabe destacar que as medidas citadas de prevenção à Covid-19 continuam vigentes na empresa, e outros cuidados vêm sendo fortalecidos. Entre as novas iniciativas, destacamos a Plataforma Psicologia Viva, que permite acesso facilitado a sessões de terapia pelos colaboradores e novas práticas de saúde mental.



SEMPRE PRÓXIMA DE PARCEIROS E CLIENTES

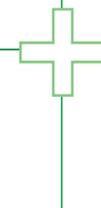
Durante a pandemia, ampliamos os atendimentos aos clientes, por meio de maior interação digital com aprimoramento de ferramentas como WhatsApp e chatbot, além do atendimento telefônico. Tivemos um aumento de 143% nos atendimentos automatizados (BOT) e via chat/WhatsApp em 2020, em comparação a 2019, o que representa 405.846 contatos automatizados. Ao todo, foram realizados 1.102.599 atendimentos por meio dos canais disponibilizados.

No período, também intensificamos as interações com nossos parceiros de negócios e aproveitamos o momento para nos aproximar ainda mais de nossas revendas, por meio de contatos feitos pelas lideranças e alguns colaboradores. Foram mais de 730 colaboradores envolvidos e 5.467 revendas impactadas. As revendas também atuaram como um canal aberto para apoio em projetos e novas tecnologias, e somaram 2.564 consultorias agendadas diretamente em 2020.



+143%

*nos atendimentos automatizados
via chat/WhatsApp em 2020
comparado a 2019*



APOIO À SOCIEDADE

Em apoio à sociedade, ofertamos mais de 500 cursos por meio do Portal de Treinamento dos canais parceiros e dos centros Intelbras na matriz e na filial Minas Gerais. As temáticas foram desde tecnologia, negócios, vendas, marketing e atendimento comercial, até a formação técnica inicial, intermediária e avançada nas áreas de segurança, redes, controle de acesso, comunicação, energia, prevenção a incêndio e iluminação de emergência. A capacitação profissional da sociedade é um dos vetores de geração de valor compartilhado e de impacto econômico direto da Intelbras, que tem ainda a possibilidade de incluir participantes em sua rede de canais e de assistência técnica.

A Intelbras é a única empresa nacional que desenvolve e produz câmeras térmicas no país

INOVAÇÃO A SERVIÇO DA SOCIEDADE

Nossa missão é transformar a maneira como as pessoas se comunicam, se conectam e se protegem. Durante a pandemia da Covid-19, esse propósito nos guiou na busca de soluções inteligentes para a proteção contra o vírus.

Com tecnologia nascida no exterior e adaptada ao mercado brasileiro por nosso time de pesquisa e desenvolvimento, composto por mais de 300 profissionais, a câmera térmica tem sido uma grande aliada na detecção de sintomas de Covid-19, como a febre, e na prevenção à doença. Com inteligência artificial, permite gerar alertas de forma automática e acionar sistemas de alarme, controle de acesso ou avisos na tela do operador.

A solução tem cumprido um papel importante na proteção de pessoas, e já está sendo utilizada em aeroportos (como o de Florianópolis), bancos, supermercados, shopping centers.

Em parceria com a Universidade de São Paulo (USP), começamos a desenvolver uma tecnologia para monitoramento de pacientes na UTI capaz de captar reações de dor, por exemplo, por meio de câmeras, contribuindo para agilizar o atendimento às pessoas em leitos. Outro projeto envolve a proteção de funcionários dos hospitais, com câmeras que observam desde o uso adequado de máscaras até a medição de temperatura.

Outro projeto de sucesso foi a aplicação de soluções Intelbras na maior roda gigante estaiada da América Latina, a FG Big Wheel, localizada em Balneário Camboriú (SC). Além da câmera térmica com inteligência artificial, o ponto turístico foi aberto ao público já equipado com mais de 140 produtos Intelbras, entre eles, um sistema de alarme totalmente sem fio.



A photograph of a Samsung laptop on a desk, overlaid with a teal color filter. In the foreground, there is a white Intelbras USB hub with a power cord. The text 'GOVERNANÇA CORPORATIVA' is centered in white, with a small '5' below the 'A' in 'CORPORATIVA'.

GOVERNANÇA CORPORATIVA



A busca pelas melhores práticas de governança corporativa faz parte de nossa história. Desde 1991, contamos com um Conselho de Administração com, ao menos, um conselheiro independente e, desde 2000, somos auditados por empresas externas reconhecidas pelo mercado, com alternância de cinco em cinco anos.

No início de 2021, celebramos nossa abertura de capital sob o ticker INTB3 no segmento Novo Mercado da B3, que exige os mais altos padrões de governança.



Em 2021, abrimos capital no Novo Mercado da B3.



ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

Nossa estrutura de governança é composta pelo Conselho de Administração, pela Diretoria Executiva e pelo Comitê de Auditoria, cujas atribuições são descritas a seguir.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Cabe ao Conselho de Administração definir as diretrizes gerais dos negócios, bem como fiscalizar o desempenho dos diretores da companhia e de suas controladas, examinar as contas da respectiva administração, entre outras funções.

Deve ser composto por no mínimo três e no máximo dez membros efetivos, sendo 20%

independentes, e até dez suplentes, todos eleitos e destituíveis em Assembleia Geral, com mandato unificado de um ano, sendo permitida a reeleição. Ao final de 2020, foram eleitos sete membros, sendo dois independentes e todos com ampla expertise nos setores em que atuamos. Saiba mais no site de [Relações com Investidores](#). **GRI 102-22, 102-24**

» **20% independentes**

» **Eleitos por assembleia**

» **Ampla expertise nos setores de atuação**

DIRETORIA EXECUTIVA

A Diretoria Executiva é responsável, entre diversos tópicos, por administrar e conduzir os negócios da companhia, em linha com as diretrizes traçadas pelo Conselho de Administração, bem como aprovar a celebração, aditamento ou rescisão de contratos ou realização de operações envolvendo partes relacionadas, em linha com nossa Política de Transações com Partes Relacionadas. Acesse a política no site de [Relações com Investidores](#).

Sua composição deve contar com no mínimo dois e no máximo seis diretores, acionistas ou não, residentes no país, eleitos e destituíveis pelo Conselho de Administração. Ao final de 2020, foram eleitos um diretor-presidente e um diretor administrativo/financeiro e de relações com investidores. Saiba mais no site de [Relações com Investidores](#). **GRI 102-22**

» **2 a 6 diretores**

» **Eleitos pelo conselho**

COMITÊS ESTRATÉGICOS

Desde 2000 temos um Comitê de Ética, ligado ao diretor-presidente, que acompanha e trata todas as denúncias e aspectos de não-compliance reportados. Também contamos com vinte e três comitês estratégicos, não estatutários, que estão envolvidos com todos os processos da organização, visando uma gestão participativa, transparente e segura.

Entre eles, está o Comitê de Sustentabilidade, que tem o presidente como padrinho e apoia a alta gestão nas estratégias e ações relativas ao tema. O órgão é responsável por buscar as melhores práticas e endereçar iniciativas para mitigação de impactos e maximização da geração de valor nos aspectos ambientais, sociais e de governança. Também cabe ao comitê definir estratégias e abordar a agenda para os colaboradores. [GRI102-19,102-20](#)

Comitê de Sustentabilidade tem como padrinho o presidente da Intelbras

COMITÊ DE AUDITORIA

Órgão de assessoramento vinculado ao Conselho de Administração, ao qual se reporta, atuando com independência em relação à Diretoria. É responsável por avaliar continuamente os sistemas de identificação de riscos e os controles internos da companhia, monitorando as exposições de risco, a qualidade do relacionamento com seus auditores externos e as demonstrações financeiras. Em 2020, era composto por três membros. [GRI 102-22](#)

MELHORES PRÁTICAS

Em linha com as melhores práticas, dispomos de uma série de políticas para fortalecimento de nossa governança. Além da Política de Transações com Partes Relacionadas e da Política de Indicação, contamos com a Política de Negociação e a Política de Divulgação.

Acesse no site de [Relações com Investidores](#).

POLÍTICA DE INDICAÇÃO

A companhia tem uma Política de Indicação cujo intuito é estabelecer as diretrizes, critérios e procedimentos para a indicação de membros ao Conselho de Administração, Diretoria Executiva e membros de comitês de assessoramento ao Conselho de Administração.

Dos membros do Conselho de Administração, no mínimo 2 ou 20%, o que for maior, deverão ser conselheiros independentes, conforme definição do Regulamento do Novo Mercado. O candidato estará apto a ocupar o cargo de membro independente se cumprir os seguintes requisitos: a) for parente afim até segundo grau do acionista controlador, de administrador da companhia ou de acionista controlador da companhia; b) tiver atuado, nos últimos três anos, como diretor ou empregado de sociedades coligadas, controladas ou sob controle comum. Acesse no site de [Relações com Investidores](#).

PRÁTICAS DE REMUNERAÇÃO

Em 2020, o Conselho de Administração aprovou a Política de Remuneração do pessoal-chave da administração. De acordo com o documento, a remuneração global dos administradores, membros dos comitês de assessoramento e membros do Conselho Fiscal, quando instalado, poderá ser constituída pelos seguintes componentes: remuneração fixa; remuneração variável (participação nos lucros, bônus etc.); benefícios; benefícios pós-exercício do cargo; benefícios motivados pela cessação de exercício do cargo; e remuneração baseada em ações.

Já a remuneração do Conselho de Administração é composta pelos seguintes elementos:

- » Remuneração fixa: composta pelo pagamento de um valor fixo mensal a título de pró-labore.

- » Remuneração variável, composta por: bônus, cujos montantes a serem atribuídos deverão resultar de avaliação objetiva e subjetiva do participante; e participação nos nossos resultados, a fim de premiar o alcance dos objetivos da companhia e individuais, de forma a alinhar orçamento e atingimento de metas.
- » Remuneração baseada em ações: dependerá da aprovação em Assembleia Geral do respectivo Plano Geral de Opção de Compra de Ações de emissão da companhia.

Acesse o formulário de referência no site de [Relações com Investidores](#).

Veja outros indicadores de governança no [sumário de conteúdo da GRI](#).

Melhores práticas de remuneração foram adotadas na Política de Remuneração, aprovada pelo Conselho Administrativo em 2020

ÉTICA E CONFORMIDADE

Na Intelbras, ética e conformidade são pré-requisitos para a condução dos negócios e para orientar o relacionamento com todos os nossos públicos. Nossas diretrizes e comportamentos que esperamos no exercício de qualquer atividade estão descritos em nosso Código de Ética, Conduta e Conformidade, inspirado em nossos valores, nas práticas éticas e na legislação vigente, e aprovado pelo Conselho de Administração e pela Diretoria.

Aplicável a todos os administradores e colaboradores da Intelbras, além dos terceiros que atuam em nossas plantas, o documento compreende diretrizes sobre como agir na rotina diária e em momentos de tomada de decisão, de forma a reduzir o risco de interpretações subjetivas quanto aos aspectos morais, éticos e legais concernentes às relações de trabalho.

Entre os tópicos abordados, está a consonância com leis e normas aplicáveis, incluindo, sem limitação, normas de saúde e segurança, legislação trabalhista, fiscal e ambiental e legislação anticorrupção (Lei nº 12.846/13); orientações quanto ao uso de recursos da empresa; nossos compromissos de responsabilidade social, saúde, segurança e meio ambiente, assim como regras específicas para cargos de liderança.

O código contempla, ainda, orientações para o relacionamento com fornecedores, clientes, acionistas, governos e autoridades, e regras relativas a bens e doações, informações contábeis e gerenciais, entre outros tópicos. Todos os colaboradores devem ser treinados para ter conhecimento do código, que está disponível na intranet e no site de [Relações com Investidores](#).

CANAL DE DENÚNCIAS

Para esclarecimentos, descumprimento e denúncias relativas às diretrizes expostas em nosso Código de Ética, Conduta e Conformidade, ou a comportamentos que desrespeitem as leis e normas vigentes, dispomos de um canal de denúncias.

O Comitê de Ética, Riscos e Conformidade é responsável por manter o registro de todos os contatos e denúncias dirigidos a ele, preservando a confidencialidade e proteção de dados, assim como também é responsável pela apuração dos relatos, que podem resultar em medidas disciplinares.

ACESSO AO CANAL DE DENÚNCIAS GRI 102-17

grupo.compliance@intelbras.com.br

[Site](#), disponível nos idiomas português, espanhol e inglês.

Telefone: (48) 3281 9911.

PRÁTICAS ANTICORRUPÇÃO

Nosso Código de Ética, Conduta e Conformidade segue a legislação anticorrupção (Lei nº 12.846/13) e determina a não tolerância a quaisquer tipos de práticas de corrupção. Avaliamos riscos relacionados à corrupção em 100% de nossas operações, que são relativos a:

» **Risco 1: corrupção envolvendo agentes públicos**

Controles: Código de Ética, Conduta e Conformidade, Canal de Denúncias e atuação do Comitê de Compliance.

» **Risco 2: não compliance em licitações.**

Controles: Código de Ética, Conduta e Conformidade, Canal de Denúncias e atuação do Comitê de Compliance, trilha de treinamento comercial, palestras em convenções anuais, Programa de Canais, registro de projetos no CRM e aprovação da entrada em licitações por gerentes, adendo ao Código de Ética parceiros.

Avaliação de riscos relacionados à corrupção em 100% das operações.

» **Risco 3: operação do escritório China.**

Controles: handbook (tradução do Código de Ética, Conduta e Conformidade para o inglês e para o mandarim), cláusulas em contrato de trabalho, formulário de compliance.

GRI 205-1

Todas as pessoas sujeitas ao Código estão terminantemente proibidas de oferecer, pagar, prometer ou autorizar qualquer suborno, ou propina a agente público ou representante do governo, direta ou indiretamente por meio de um terceiro, para garantir qualquer contrato, vantagem, concessão ou outro tratamento favorável para a Intelbras.

Os terceiros que porventura estejam representando a empresa (como consultores,

agentes, representantes comerciais, despachantes, distribuidores, revendas, contratados, independentes e subcontratados), que possam ter qualquer interação com agentes públicos ou representantes do governo, deverão agir de acordo com as essas disposições.

Todos os colaboradores, em sua admissão, recebem o Código, e o tema é tratado em nosso programa de integração. Para os parceiros comerciais, há uma cláusula so-

bre a temática de compliance. Além disso, questões de ética e compliance integram a agenda de convenções realizadas com os parceiros anualmente. Também são enviados comunicados periódicos aos colaboradores com essas temáticas. **GRI 205-2**

Em 2020, não foram identificados casos de corrupção envolvendo a Intelbras, tampouco ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio. **GRI 205-3**



GESTÃO DE RISCOS

Nosso modelo de gestão de riscos é baseado na metodologia COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) e na ISO 31000. Dispomos de uma Política de Gerenciamento de Riscos que compreende diretrizes, processos e responsabilidades, que devem ser observados por todos os colaboradores da Intelbras e nossas controladas.

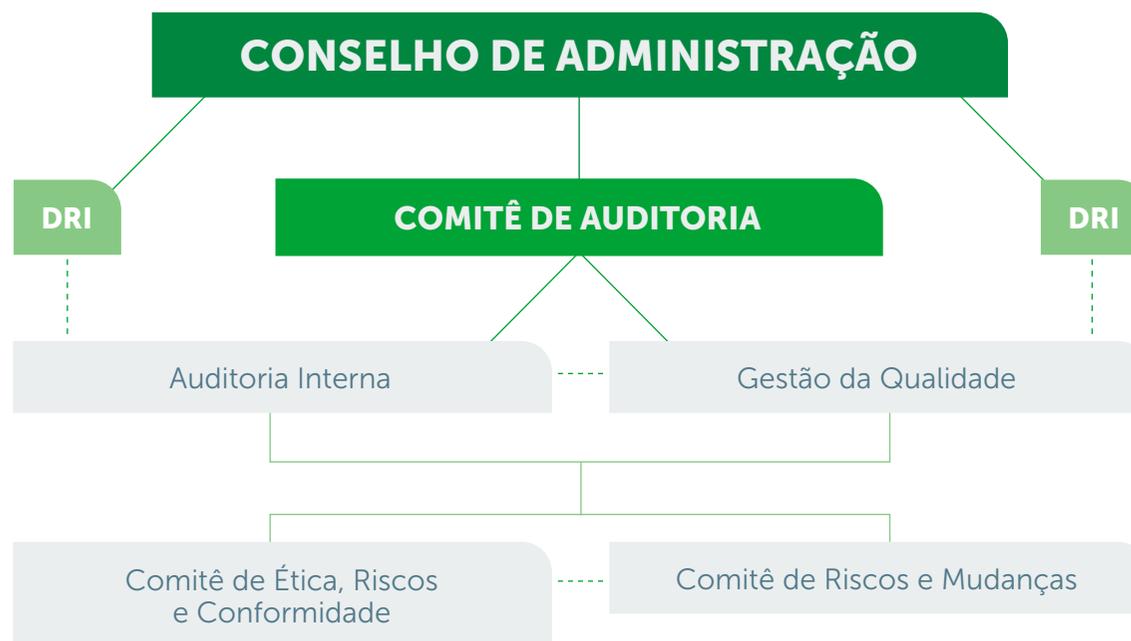
A estrutura organizacional de gerenciamento de riscos conta com a participação do Conselho de Administração, da Diretoria de Relações com Investidores e do Comitê de Auditoria, assim como das estruturas estatutárias de Comitê de Riscos e Mudanças; Gestão da Qualidade; Auditoria Interna; e Comitê de Ética, Riscos e Conformidade.

Em linha com a diretriz COSO, nosso modelo de gestão de riscos compreende quatro etapas e deve ser aprovado e revisado anualmente ou conforme indicação do Comitê de Auditoria e pelo Conselho de Administração. Os riscos são subdivididos em

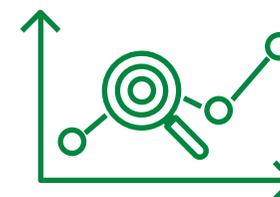
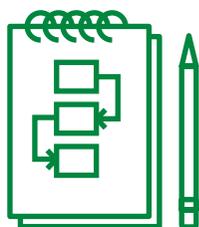
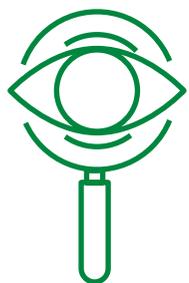
categorias, a fim de uniformizar internamente e externamente a referência aos diversos riscos que podem impactar os negócios.

Para uma gestão efetiva e apoio na tomada de decisão, são classificados sob a ótica de probabilidade e impacto, que

levam à definição do grau do risco e da classificação da zona do risco. O Comitê de Riscos e Mudanças se reúne quadrimestralmente para tomar conhecimento dos riscos mais relevantes e, se necessário, definir ações de mitigação.



MODELO DE GESTÃO DE RISCOS



» **Identificação dos riscos**

Identificação dos fatores de riscos e implicações nos objetivos (metas e resultados) projetados.

» **Avaliação**

Processo para determinar a probabilidade e o impacto para cada risco, de acordo com as respectivas respostas aos riscos.

» **Tratamento**

Definição de tratamento a ser dado a cada risco, de acordo com a sua classificação.

» **Monitoramento**

Processo de verificação e supervisão executada de forma contínua, a fim de identificar mudanças de cenário, objetivos e respostas necessárias, podendo identificar novos riscos e causas.

CATEGORIAS DE RISCOS



» **Riscos estratégicos**

Podem impedir ou afetar o atingimento das decisões estratégicas da companhia para os objetivos do negócio.

» **Riscos de mercado**

Englobam riscos decorrentes de efeitos não esperados no cenário econômico, político e nas tendências de mercado que podem ter reflexo no comportamento do consumidor, na taxa de juros, inflação, investimentos financeiros, entre outros.

» **Riscos operacionais**

Envolvem a operação, sistemas de informação, processos, controles internos, clientes, receitas e outros ativos que podem implicar perdas financeiras, danos de reputação e imagem, declínio do resultado da companhia, entre outros impactos.

» **Riscos de compliance**

Podem ser causados pela falha no cumprimento de leis, regras, regulamentos e políticas internas de ética, entre outros fatores que podem resultar em perda financeira e prejudicar a imagem e a reputação da empresa.

» **Riscos reputacionais**

Riscos que podem prejudicar a imagem e a reputação da companhia em larga escala.

Saiba mais em nossa Política de Gerenciamento de Riscos, disponível no site de [Relações com Investidores](#)².



CIBERSEGURANÇA E PROTEÇÃO DE DADOS

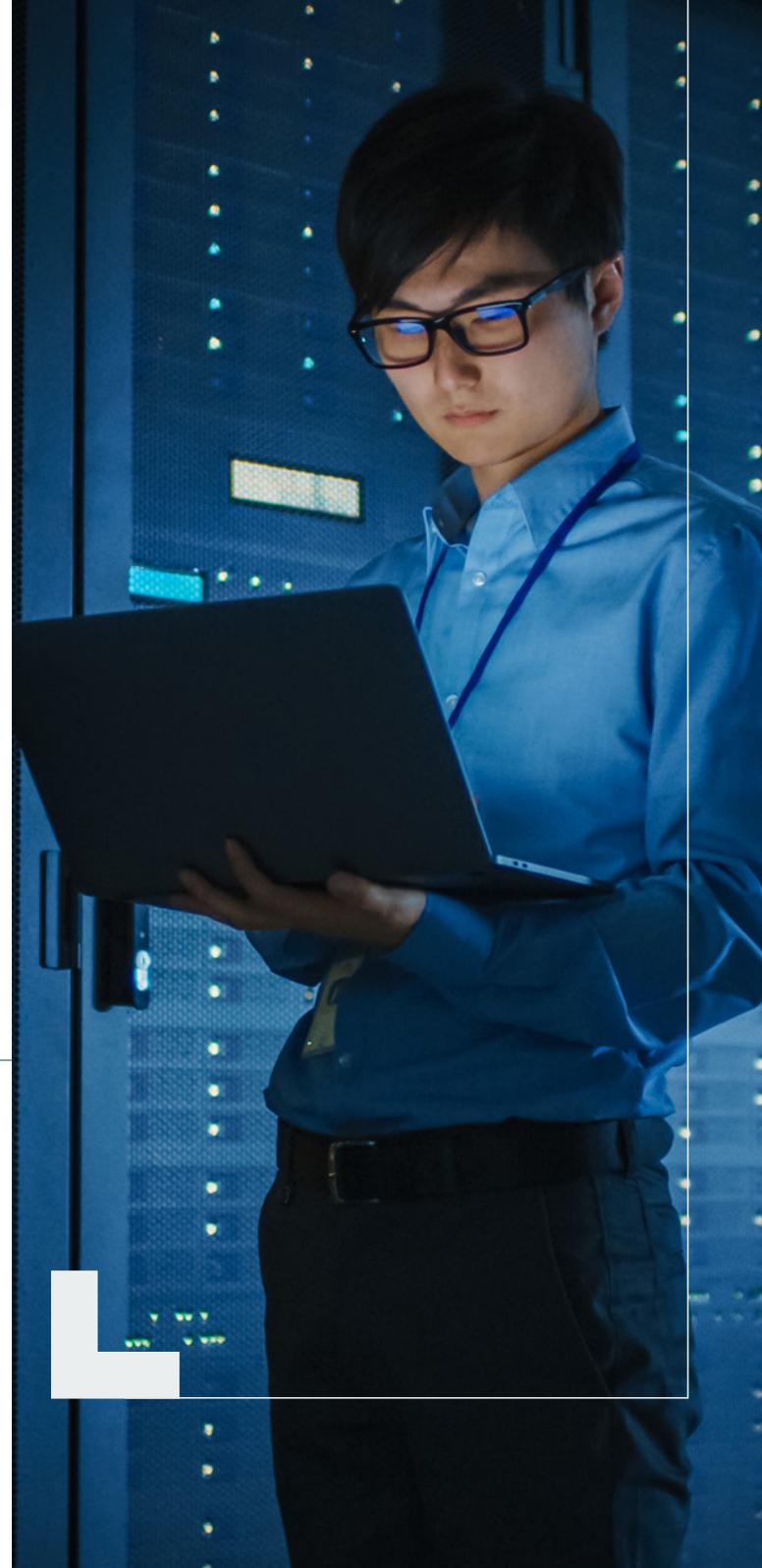
Assim como diversos negócios, a Intelbras está sujeita a riscos relacionados à cibersegurança e à violação da privacidade de dados. Para mitigar esses riscos, não medimos esforços e endereçamos uma série de iniciativas para garantir a proteção de nossos ativos e de nossos clientes, durante o uso de nossos produtos.

Dispomos de uma equipe dedicada a testar tempestivamente a segurança de nossos produtos e identificar possíveis pontos de melhoria para inibir ciberataques. Com relação ao atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), além do mapeamento de processos por consultoria externa e adoção de medidas de proteção, dispomos de uma Política de Privacidade, disponível em nosso site, e contratamos consultoria externa para apoio no mapeamento de riscos em nossos processos. Acesse a política em [nosso site](#).

Adicionalmente, entendemos que a gestão do tema é de responsabilidade de diversas frentes na Intelbras. Por isso, criamos um comitê multidisciplinar com foco na promoção de iniciativas para mitigação de riscos de cibersegurança e de violação à privacidade. No período, não houve queixas relacionadas à privacidade de dados.

GRI 418-1

Criação de comitê disciplinar para mitigação de riscos de cibersegurança e de violação à privacidade.





DESEMPENHO NOS NEGÓCIOS



CENÁRIOS MACROECONÔMICO E SETORIAL

O ano de 2020 foi especialmente desafiador, em decorrência da pandemia da Covid-19, que impactou a vida de milhões de pessoas e diversos setores, assim como o cenário macroeconômico. O Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) encerrou o ano com variação de 4,52%, 0,21 p. p. acima dos 4,31% registrados em 2019 e, em 2021, bateu recordes na série histórica. A taxa básica de juros (Selic) ficou em 2% no período, com previsão para ficar acima dos 7% em 2021.

Com relação ao cenário setorial, apesar dos impactos imediatos da Covid-19 no primeiro e segundo trimestres de 2020, houve retomada expressiva da demanda por certos produtos, impulsionada por mudanças para o modelo de trabalho home office e pelo padrão de consumo. O desafio, por sua vez, foi representado pela escassez global de chips, matéria-prima essencial para inúmeros

setores, desde montadoras de veículos até fabricantes de smartphones.

Com relação ao mercado de produtos e soluções de energia, houve crescimento expressivo na demanda por painéis solares, impulsionado pelo aumento nas tarifas de energia no período, devido especificamente à escassez hídrica. Segundo o Instituto Nacional de Energia Limpa (INEL), a geração distribuída tinha, no final de 2020, 517 mil unidades participantes (5 GW), com perspectiva de crescimento de mais de 50% em 2021, chegando a 7 GW.

Apesar dos atrasos em 2020 decorrentes da pandemia, no ano de 2021, ocorreu o leilão da tecnologia 5G, organizado pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). Das faixas de radiofrequência disponibilizadas, 85% foram arrematadas com ofertas que somaram R\$ 47,2 bilhões. Desse valor, mais de R\$ 39,8 bilhões serão revertidos em

investimentos para ampliar a infraestrutura de conectividade no Brasil.

Outro destaque foi a publicação do Decreto presidencial de nº 10.602, que regulamenta a Lei de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), a antiga Lei da Informática, e dispõe sobre a política industrial para o setor de tecnologias da informação e comunicação. A medida visa trazer mais segurança jurídica e tributária para as empresas atendidas pela lei.

Demanda gerada pelo home office, chegada do 5G, escassez hídrica e de matéria-prima marcaram o ano da empresa.

RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

Em 2020, a demanda por nossas linhas de produtos se manteve alta. Nosso canal de distribuição se manteve robusto e obtivemos crescimento de vendas em todos os canais de comercialização. Nossos três segmentos de atuação apresentam crescimentos importantes na receita operacional líquida quando comparados ao mesmo período do ano anterior: 31,6% em Segurança, 47,7% em Comunicação e 63,5% em Energia.

Com a alteração da Lei de Informática, a introdução do crédito financeiro em nossos demonstrativos precisou ser modificada. Até o terceiro trimestre, considerávamos esse crédito como receita líquida, porém, devido a um novo entendimento pela auditoria, deixamos de reconhecer tal crédito como receita líquida e passamos a reconhecê-lo como outras receitas operacionais.

Confira a seguir os principais destaques sobre nosso desempenho no ano.

Os três segmentos de atuação apresentaram crescimento na receita operacional líquida.

PRINCIPAIS INDICADORES FINANCEIROS (R\$ MIL)	2018	2019	2020
Receita Operacional Líquida	1.440.192	1.697.956	2.134.376
Lucro Bruto	526.41	593.146	700.834
Margem Bruta	36,6%	34,9%	32,8%
EBITDA	203.556	202.611	409.785
Margem EBITDA	14,1%	11,9%	19,2%
Lucro Líquido	162.496	189.393	327.956
Margem Líquida	11,3%	11,2%	15,4%
ROIC	43,7%	31,0%	54,9%

RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA

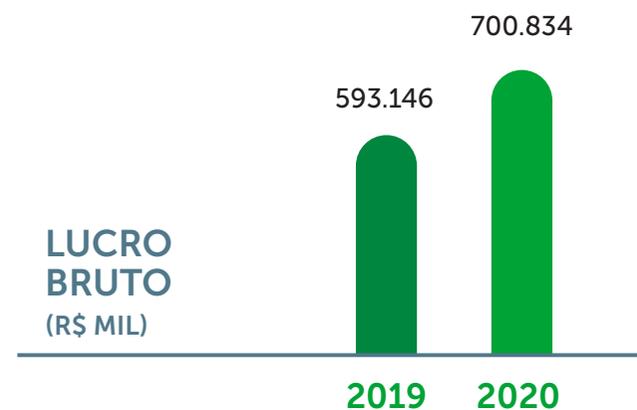
Em 2020, a receita operacional líquida teve um crescimento sólido de 30,7%, atingindo R\$ 2.218.393 mil. Porém, com a nova forma de contabilização, esse percentual foi ajustado para 25,7%, e o valor nominal, para R\$ 2.134.376 mil. O resultado é decorrente do crescimento de volumes de vendas em todos os segmentos de atuação.



LUCRO BRUTO

O lucro bruto também apresentou crescimento no exercício, totalizando R\$ 700.834 mil, contra R\$ 593.146 mil em 2019, um aumento de 18,2%, reflexo, principalmente, do aumento de preços e do expressivo crescimento de volume nos três segmentos de atuação, apoiado pelo incremento de preços realizados em decorrência do novo patamar de câmbio.

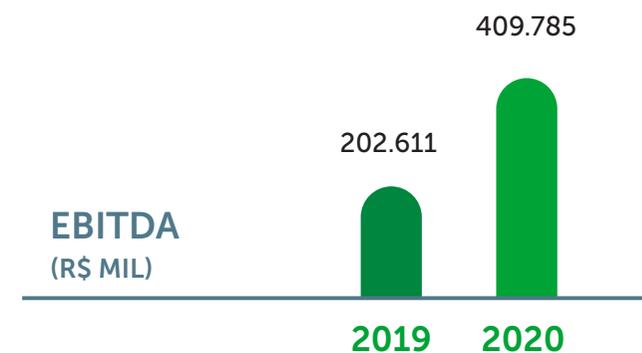
Como reflexo do real depreciado nos custos de estoque ao longo dos seis últimos meses do ano e de uma parcela dos aumentos com gastos logísticos, observou-se uma leve redução na margem bruta, já esperada para o período, de 34,9% para 32,8%.



EBITDA

Ao longo do ano de 2020, destacamos o excelente resultado do EBITDA, que foi reforçado pelo evento não recorrente da contabilização do ganho de causa da demanda judicial relativa à retirada do ICMS da base de cálculo para o PIS/COFINS, que representou um acréscimo em nosso indicador de R\$ 52.955 mil. Com isso, registramos R\$ 409.785 mil no EBITDA, um crescimento de 102,3% em relação a 2019.

Desconsiderando o efeito da causa, o EBITDA recorrente de 2020 fica corrigido para R\$ 356.830 mil, ou 16,9% da receita operacional líquida, com um crescimento de 76,1% com relação ao realizado em 2019.



ROIC

O ROIC também observou contribuição positiva do ganho de causa já citado anteriormente, contabilizado em outubro de 2020, e alcançou R\$ 54,9% em 2020, frente a 31,0% em 2019. Desconsiderando esse resultado não recorrente, haveria impacto no lucro operacional antes do resultado financeiro, que o levaria para o valor de R\$ 358.024 e, por consequência, a um ROIC pre-tax ajustado de 46,0%, em linha com o histórico da companhia.

INVESTIMENTOS

No ano, nossos investimentos representaram um Capex de manutenção em linha com o histórico da empresa, o que resultou em um incremento de caixa de 87,4% no encerramento do período de 2020. Cabe destacar o início do novo ciclo de expansão, nas fábricas de Manaus (AM), Santa Rita do Sapucaí (MG), e o início das obras da fábrica de Tubarão (SC). No período, foram investidos R\$ 52 milhões, considerando manutenção e expansão.

DESTAQUES DOS SEGMENTOS DE NEGÓCIOS

O segmento de Segurança, que em 2019 havia superado a receita de R\$ 1 bilhão, seguiu crescendo acima de dois dígitos e se consolidando de forma robusta no mercado brasileiro. Em 2020, Segurança registrou um crescimento de 18,4% em sua receita operacional líquida, totalizando R\$ 1.192.227 mil, desconsiderando a nova forma de contabilização da Lei de Informática.

Já no segmento de Comunicação, apesar da escassez global de chips, garantimos os suprimentos necessários para atender nossa demanda, devido ao relacionamento próximo com nossos fornecedores. Esse segmento como um todo se manteve por todo o período em patamares de sell-out elevados, e nossa linha de produtos voltados para o home office contribuiu para manter as demandas altas na ponta. Como consequência, Comunicação observou um crescimento de 39,4% em sua receita operacional líquida no ano.

Nosso terceiro segmento, de Energia, observou um crescimento elevado de 93,3% em sua receita operacional líquida no período, em comparação a 2019. O resultado foi provocado, principalmente, pela grande aderência da nossa estratégia, voltada para pequenas e médias unidades consumidoras, e pelo lançamento de nossos nobreaks com produção local, o que nos permite maior flexibilidade e maior competitividade para atender a esse mercado.

Saiba mais sobre nossos segmentos e iniciativas no ano em [Soluções Integradas](#) e acesse nossas demonstrações financeiras completas no site de [Relações com Investidores](#).

CRESCIMENTO DOS SETORES EM 2020

Segurança 18,4%

Comunicação 39,4%

Energia 93,3%



ALAVANCAS DE CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL



SOLUÇÕES INTEGRADAS

Mais do que a oferta de produtos, a Intelbras é uma empresa que oferece soluções integradas em segurança, comunicação e energia que atendam às necessidades e especificidades dos consumidores brasileiros. Nossos segmentos e unidades de negócios se interconectam para proteger, conectar, aproximar e transformar o dia a dia de nossos clientes.

Um dos exemplos de aplicação de múltiplas soluções integradas é a casa inteligente, totalmente conectada. É possível integrar comando de TVs, lâmpadas, aparelhos de ar-condicionado, portas, tomadas e inúmeras outras soluções com comando à distância e criar cenários personalizados com a ajuda da Alexa, Google Assistente ou aplicativo exclusivo.

A linha IZY, por exemplo, permite acionar ou programar cenários de iluminação, eletrodomésticos, cortinas e portões, controlar remotamente diversos aparelhos por meio



de um único dispositivo, transformar qualquer televisão em uma smart TV e controlar acessos com fechaduras e videoporteiros de forma inteligente.

Para além dela, nossas soluções se aplicam a diversas vertentes de negócio — do agronegócio aos bancos, do home office às

grandes empresas, de condomínios a cidades inteligentes. Para 2022, a integração também passará para o relacionamento com nossos clientes. Isso porque estamos desenvolvendo um aplicativo para possibilitar a compra de soluções integradas juntamente com a instalação das tecnologias na palma da mão.

SEGMENTOS

SEGURANÇA



- » Com um portfólio completo de circuito fechado de TV (CFTV), câmeras, DVRs (Digital Video Recorder), alarmes, sensores e softwares, oferecemos produtos com alta tecnologia e inteligência artificial para diversas aplicações em empresas, condomínios, residências e cidades.
- » **CONTROLE DE ACESSO:** elaboramos soluções com alto desempenho na gestão dos acessos. Desenvolvemos projetos de alta tecnologia e produtos com hardware e software, capazes de controlar os acessos em diferentes locais.

COMUNICAÇÃO



- » Desenvolvemos produtos e softwares que profissionalizam a comunicação e o atendimento, e melhoram o desempenho das equipes nas atividades diárias corporativas.
- » **REDES:** nossas soluções proporcionam conexão rápida e de qualidade a empresas, residências e cidades inteligentes, atendendo às necessidades de provedores de internet, profissionais de TI e integradores. Além de prover a segurança de dados, oferecem uma gestão totalmente adaptável às operações de cada empresa.

ENERGIA



- » Dispomos de produtos que asseguram eficiência energética, tais como fontes, nobreaks, baterias e sensores de presença para iluminação.
- » **ENERGIA SOLAR:** temos soluções fotovoltaicas On Grid e Off Grid para as mais diversas aplicações sob medida e participamos de todas as etapas de sua execução, desde a engenharia, gestão de suprimentos e logística até a instalação e montagem.

VERTICAIS DE NEGÓCIOS

- » Transportes
- » Bancos
- » Provedores
- » Indústria
- » Condomínio
- » Hotelaria
- » Vigilância e proteção patrimonial
- » Governo
- » Varejo
- » Agronegócio
- » Cidades
- » Saúde
- » Educação

DESTAQUES DE 2020

SEGURANÇA



O segmento de Segurança foi protagonista no Brasil em tecnologias de combate à Covid-19, como é o caso das câmeras térmicas. A tecnologia foi amplamente utilizada por grandes bancos, por estádios de futebol e inclusive pela Stock Car e aeroporto de Florianópolis, além de outros estabelecimentos, como supermercados. Veja em [Atuação frente à Covid-19](#).

Também merece destaque o uso de inteligência artificial em câmeras de reconhecimento facial e as soluções para maior segurança e conforto, para acompanhamento, de forma remota, de bebês, pessoas que necessitam de cuidados, entre outros.

CONTROLE DE ACESSO

Nesse segmento, o grande destaque de 2020 foi o lançamento da nova linha de controle de acesso facial, com modelos mais acessíveis, acelerado pelas medidas de proteção frente à Covid-19. A tecnologia foi amplamente adotada por bancos, comércios e condomínios, combinada com catracas, que vieram somar ao controle de acessos.

No período, também lançamos a linha IZY com produtos smart – fechaduras digitais, sensores de gás, videoporteiros, entre outros. Todos esses produtos são gerenciados por meio de app ou por meio de comando de voz, usando smart speaker, o que possibilita, por exemplo, abrir portas e atender o videoporteiro remotamente.

COMUNICAÇÃO



Em Comunicação, merecem destaque as soluções Smart Box TV IZY Play; os headsets bluetooth com alta tecnologia; os smart speakers; e novos modelos de webcams. O segmento observou um boom em comunicação corporativa, que incluiu também tecnologias de armazenamento em nuvem, e em soluções para casa inteligente, alavancada com parcerias com o Google e Amazon.

Com uso de inteligência artificial, outro destaque é o serviço de voz de telefonia via nuvem. A tecnologia permite manter o seu ramal em qualquer lugar do mundo. Para os próximos anos, o intuito é aproveitar as sinergias com a recém-adquirida Khomp (veja mais informações em [Visão de Futuro](#)) e avançar nessas tecnologias que envolvam armazenamento em nuvem, em estações de trabalho e em videoconferência.

REDES

Com a expansão do home office em 2020, o segmento de Redes foi alavancado. Entre os destaques estão a nova solução de conectividade banda larga via rádio, muito usada na área rural, soluções de alto desempenho para empresas e residências com a tecnologia MESH e soluções de fibra ótica. Para os próximos anos, a empresa tem estudado e trabalhado para a chegada do 5G no Brasil, que deve transformar a conectividade no país.

ENERGIA



O destaque da unidade de Energia em 2020 ficou por conta dos nobreaks interativos, que permitem manter a alimentação de equipamentos em casos de queda de energia. Mais do que na funcionalidade, a Intelbras também tem investido no design desses produtos, para que qualquer cliente possa colocá-los à vista. Para o futuro, temos estudado soluções para carregamento de carros elétricos.

ENERGIA SOLAR

Em Energia Solar, os destaques foram o lançamento de inversores solares da linha On Grid, controladores de carga e módulos fotovoltaicos na linha Off Grid. Também realizamos campanhas para democratização da linha solar, apontando o custo/benefício da instalação, especialmente considerando o período de estresse hídrico no Brasil, que culmina no aumento das tarifas de energia. Em 2020, 3.150 profissionais estavam habilitados via certificação Intelbras para atuação em energia solar.

INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Inovar está em nosso dia a dia, em nossos processos, em nosso jeito de pensar, de agir e de fazer negócios. Por acreditarmos que a inovação é um contributo essencial para a proximidade, para a acessibilidade, para a proteção e para a sustentabilidade, buscamos constantemente soluções inovadoras que atendam às necessidades atuais e futuras da sociedade e, principalmente, o mercado brasileiro e suas especificidades.

NOSSA CULTURA DE INOVAÇÃO



- » Abertura a novas ideias de clientes, fornecedores, competidores e outras indústrias.
- » Compartilhamento de informações com parceiros, instituições ou organizações setoriais.
- » Flexibilidade a novos temas antes não priorizados ou discutidos.
- » Comunicação entre os diversos níveis hierárquicos e estruturas da empresa.
- » Respeito e reconhecimento pelo conhecimento e pelo talento técnico.
- » Troca de experiências e colaboração entre diferentes áreas da empresa e entre unidades geográficas diferentes.



276 novos produtos
foram lançados no
ano de 2020

Investimos continuamente em pesquisa e desenvolvimento e em novas tecnologias e temos um dos maiores laboratórios privados de pesquisa e desenvolvimento da América Latina, com mais de 300 profissionais dedicados exclusivamente a desenvolver produtos e soluções de alta tecnologia e qualidade para o mercado e consumidores brasileiros. No ano, foram lançados 276 novos produtos inovadores.

Além disso, cada uma de nossas unidades de negócio tem equipes dedicadas a pesquisa e desenvolvimento voltadas para produtos inovadores e acessíveis. Como exemplo de produtos que criamos ou adaptamos para a realidade brasileira, estão as fechaduras digitais, os sistemas de reconhecimento facial e as câmeras térmicas de detecção de temperatura para apoio no combate à Covid-19.

Dispomos, ainda, de um escritório na China com 60 colaboradores próprios que, além de focar em nossa cadeia de fornecimento, é dedicado a desenvolver novas soluções para adaptá-las ao Brasil.

A inovação nasce também da identificação de necessidades dos clientes ou do mercado. Para isso, usamos grupos focais,

Big Data (levantamento e armazenamento de dados de clientes e do mercado), Analytics (ferramentas de análises de dados e estatísticas), avaliação em mídias sociais em busca de ideias de inovação, entrevistas em profundidade com clientes-chave, pesquisas de análise de mercado, benchmarks de competidores e negócios similares, consultorias e testes de campo.

PRÊMIO VALOR INOVAÇÃO

Nossa capacidade de gestão, investimento em novas soluções e comprometimento total com a inovação foi reconhecida em 2020. Conquistamos o quarto lugar na lista das empresas de maior destaque setorial em Eletroeletrônica no Prêmio Valor Inovação.

A premiação é resultado de uma pesquisa realizada pela Strategy& – consultoria estratégica da PwC – e pelo Jornal Valor Econômico, que avaliaram as práticas de inovação das companhias que atuam no Brasil em diferentes atividades econômicas.

INICIATIVAS DE DESTAQUE

Mais do que inovar em soluções, buscamos inovar em nossos processos internos para alcançar nossas estratégias e objetivos. Entre as iniciativas que promovemos, cabe destacar os pequenos núcleos de automação, com robôs que automatizam tarefas, e equipes agrupadas em squads, um formato que contribui para a experimentação.

Nas unidades fabris, buscamos sistemas que contribuam para a otimização de processos e para apoiar na tomada de decisões. Iniciamos em 2020 a implementação de um sistema que monitora toda a operação das fábricas remotamente, capaz de identificar possíveis problemas e contribuir para a sua correção. A plataforma interliga todas as fábricas e linhas e a produção, de forma a apoiar o planejamento.

Também começamos a implementação do APS (Advanced Planning and Scheduling), Planejamento Avançado de Produção em português, que permite executar combinações mais eficazes de produção, sequenciamento e quantidade de produtos, de forma a

servir de apoio também à equipe comercial. A ferramenta viabiliza simulações do plano de produção, envolvendo desde a matéria-prima disponível até os recursos da fábrica para executá-lo, e oferece informações para maior assertividade nas entregas aos clientes.

Ambos os sistemas estarão integrados com business intelligence, que irá traduzir informações gerenciais para todos os líderes, incluindo dados sobre produção, demanda, percentual de eficiência e outros indicadores em tempo real para apoiar na gestão e tomada de decisões.

Adicionalmente, iniciamos em 2020 a implementação da solução Salesforce, que inclui um novo CRM (Customer Relationship Management), com o objetivo de simplificar processos e padronizar informações, de forma a promover um relacionamento ainda mais próximo e efetivo com nossos clientes. Nessa frente, também estamos desenvolvendo um aplicativo para facilitar o contato entre o consumidor final e o instalador de nossos produtos. Leia mais em [Relacionamento com parceiros e clientes](#).

IDEIAS PARA MELHORIA CONTÍNUA

Para além dos investimentos em pesquisa e inovação, buscamos estimular um ambiente receptivo para novas ideias e soluções. Nesse contexto, contamos, desde 2011, com o Portal de Inovação, uma ferramenta online disponível para os colaboradores registrarem suas sugestões de ideias a outros departamentos da empresa, com o intuito de promover a melhoria contínua. Após postada, a sugestão fica disponível para qualquer colaborador contribuir com a ideia.

Anualmente, realizamos a Mostra de Inovação interna, em que os colaboradores apresentam algumas de suas ideias implantadas. Em 2020, devido à pandemia, não realizamos a Mostra de Melhorias, pois o evento é presencial. Em nosso Portal da Inovação foram registradas 1.640 contribuições, entre as quais foram implantadas 1.390 ideias, o que equivale a um total de 85% das sugestões.



GRI 103-2, 103-3

RELACIONAMENTO COM PARCEIROS E CLIENTES



A Intelbras está presente em 98% dos municípios brasileiros com potencial de consumo de eletrônicos. Tanta presença somente é possível com uma relação próxima com um dos principais elos de nossa cadeia: nossos parceiros. Na prática, constituem esse grupo a nossa ampla rede com mais de 370 distribuidores, 80 mil revendedores e integradores e outros mais de 9 mil provedores atendidos diretamente ou via canal de distribuição. Somam-se ainda 265 assistências técnicas credenciadas, sendo 20 laboratórios avançados Intelbras e 245 postos autorizados.

Para esses públicos, endereçamos uma série de iniciativas destinadas à maximização da geração de valor da Intelbras, para os negócios dos parceiros e, também,

para o cliente final. Acreditamos que esse modelo de negócios contribui para a sustentabilidade de toda a cadeia de valor, já que apoiamos o crescimento de pequenos negócios e ampliamos nossa cobertura para transformar a maneira como as pessoas se comunicam, se conectam e se protegem.

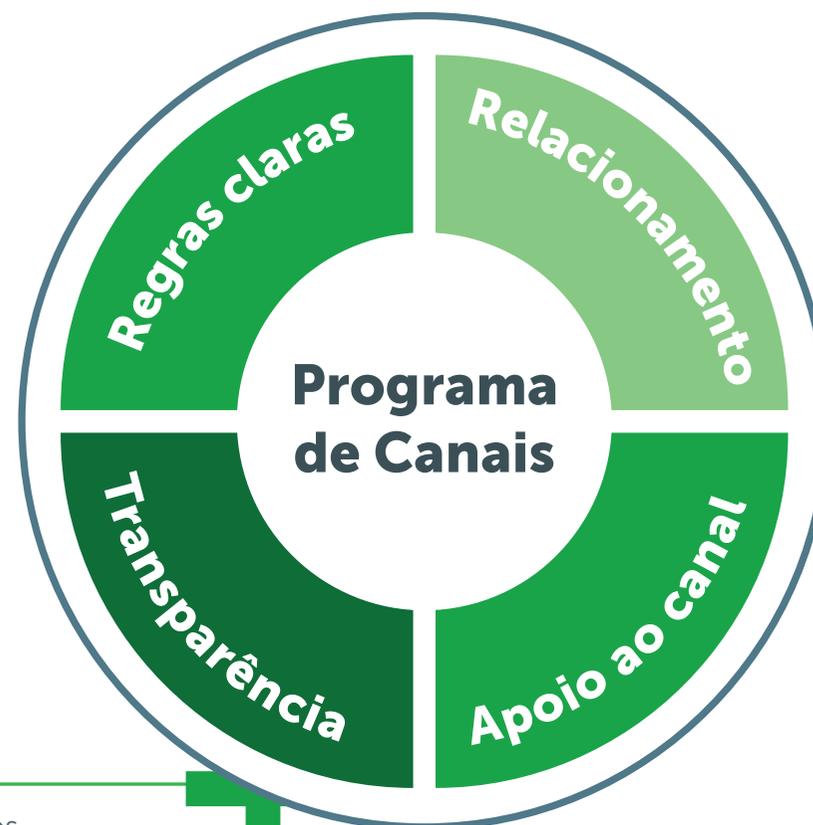
Uma das principais iniciativas de relacionamento e apoio aos parceiros é o Programa de Canais Intelbras (PCI), pautado em quatro valores fundamentais, apresentados a seguir. Por meio dele, nossos parceiros contam com benefícios exclusivos e têm acesso a uma ferramenta de gestão para apoio na condução de seus negócios, de sua equipe técnica e de marketing, além de treinamentos e certificações.



PROGRAMA DE CANAIS INTELBRAS

Os parceiros que integram o programa, têm acesso ao Portal de Relacionamento, ao aplicativo para celular Sou Parceiro e contam também com o Registro de Projetos, por meio do qual reconhecemos o trabalho e incentivamos o investimento dos nossos parceiros para o desenvolvimento do negócio. A Intelbras oferece suporte técnico e comercial para cada um deles. Saiba mais no [site da Intelbras](#).

Também buscamos a saúde financeira dos parceiros. Durante a pandemia da Covid-19, realizamos uma parceria com o Santander para oferta de melhores condições de pagamento e de financiamento. Também merece destaque o Método Presidente, desenvolvido pelo Conselho Veríssimo em conjunto com o Sebrae e apoiado pela Intelbras. Por meio dele, o parceiro participa de um programa mensal em que preenche seus dados econômico-financeiros e se reúne com um Conselho de Administração Consultivo, formado por conselheiros experientes do Sebrae, para apoio em seu negócio.



- » Plano de benefícios e compromissos
- » Política comercial
- » Garantia de rentabilidade
- » Fortalecimento do relacionamento
- » Política de pré e pós-venda
- » Programa de capacitação e certificação profissional

CAPACITAÇÃO DE PARCEIROS

Por meio do PCI, são oferecidos treinamentos e certificações aos parceiros, sobre temas técnicos relacionados aos segmentos de atuação e soluções da Intelbras, assim como sobre tópicos abrangentes que contribuam para o crescimento dos negócios. Entre eles, estão treinamentos de gestão empresarial e academia do vendedor.

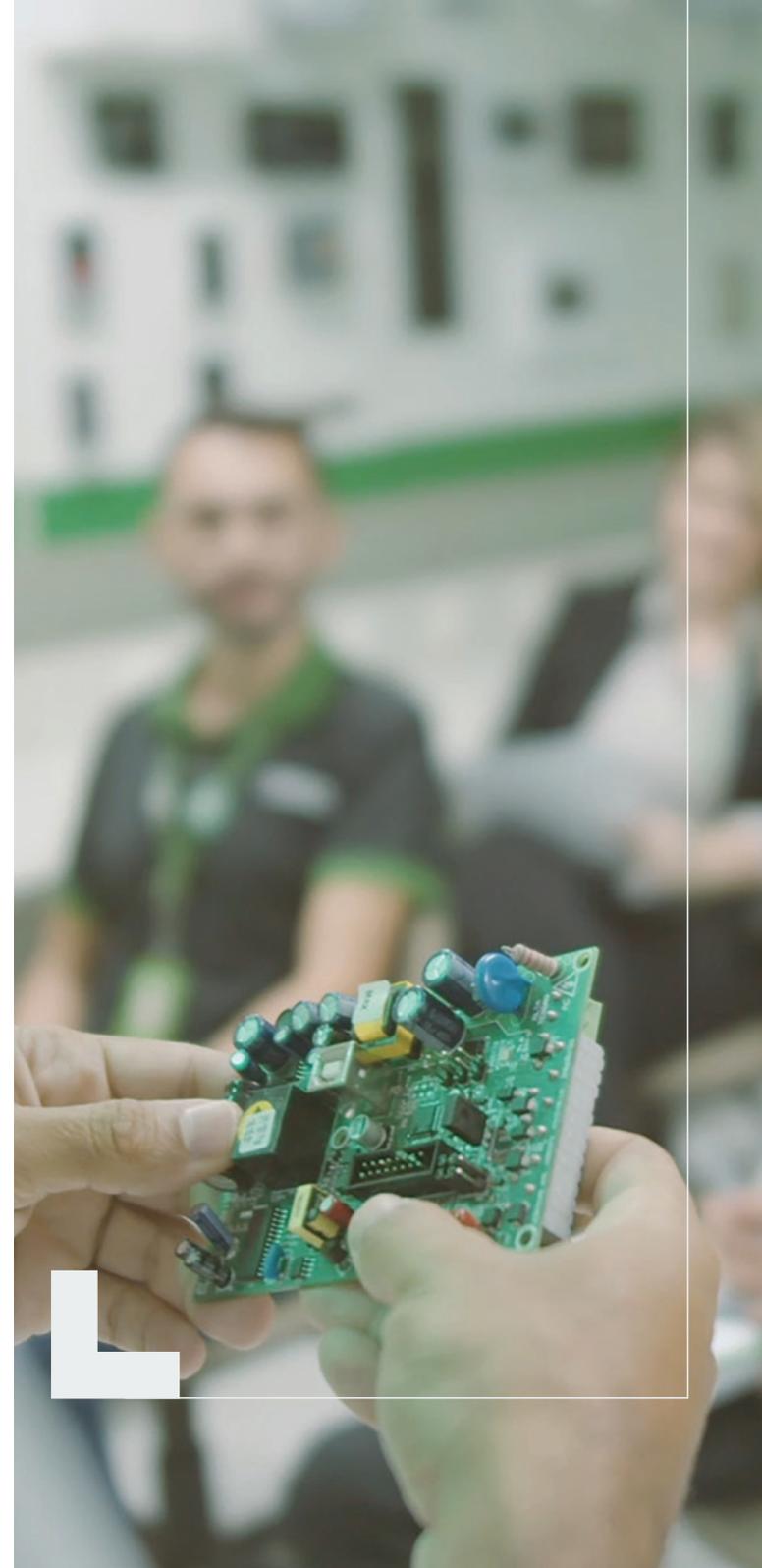
São realizados cursos virtuais e presenciais por todo o país. Ao todo, disponibilizamos mais de 570 conteúdos multimídias, incluindo lives, com uma média de 30 mil acessos ao mês no portal de treinamentos da Intelbras. Ao final de cada treinamento, avaliamos a satisfação dos participantes e temos como meta o atingimento de 95% de notas boas ou excelentes. Em 2020, treinamos mais de 184 mil parceiros e atingimos 96,80% de notas boas e excelentes.

Adicionalmente, desde 2014, ofertamos o UNI — Programa de Formação de Revendas e Distribuidores, voltado a gestão

de negócios. Os módulos são ministrados por facilitadores da Intelbras que, além de especialistas na área de atuação, conhecem a realidade dos parceiros. Em 2020, foram realizadas 35 cursos, totalizando 5.482 pessoas treinadas, sendo 833 de forma presencial. Com a pandemia, transformamos os módulos em educação à distância e, em 2021, tutoriais passaram a ser ofertados.

Cabe destacar que, em 2021, iniciamos a formação de 21 gerentes comerciais de 21 distribuidores, inscritos na formação UNI. Os quatro módulos da formação contemplam conteúdos conceituais aplicados pelo Iped (Instituto Politécnico de Ensino a Distância) e módulo prático aplicado por gestores comerciais da Intelbras. Ao final do curso, haverá banca de avaliação dos projetos e formatura dos participantes.

Já por meio do projeto Multiplicadores de Conhecimento, iniciado em 2021, disponibilizamos aos distribuidores formação e atualizações para que também possam





Criação da **ENOVE**, metodologia de vendas própria que coloca as **necessidades do cliente no centro das relações comerciais**

ministrar treinamentos com autonomia, preparo e metodologia padronizada, como no caso de certificações Solar On Grid Intelbras.

Atuamos, ainda, em parceria com instituições de ensino de todo o Brasil como meio de facilitar o acesso ao conhecimento. Somamos 21 parceiros que ministram nossas certificações ou complementam nossas trilhas com formações próprias. Entre eles, estão parcerias com oito unidades do Senai em todo o Brasil, onde montamos 18 laboratórios técnicos para que alunos tenham acesso a ensino teórico e à prática por meio de nossos produtos e tecnologias.

Também contamos com 23 salas Intelbras Itec espalhadas pelo Brasil, que consistem em centros de treinamentos similares aos da Intelbras nas bases dos distribuidores. As Itecs permitem a experiência prática com produtos em bancada,

possibilitando a oferta das certificações técnicas da fábrica em diversos pontos do Brasil, favorecendo o acesso das revendas. Esses distribuidores contam, ainda, com 15 cursos exclusivos.

Em 2020, merece destaque também o desenvolvimento de uma metodologia de vendas própria, a ENOVE (Encantividade, Necessidade do cliente, Orçamento disponível e Viabilidade do projeto), pois entendemos que esse é um conceito que deve estar do início ao fim do processo de vendas. Alinhada aos principais conceitos de mercado e metodologias, e adaptada ao modelo de relacionamento e negócios da Intelbras, a ENOVE passou a integrar as abordagens dos cursos comerciais e de soluções e tem como conceito colocar o cliente e o contexto da relação comercial no centro da abordagem e do atendimento.

CAPACITAÇÃO



184 mil parceiros treinados



5.482 pessoas treinadas em 35 cursos na UNI Gestão de Negócios



21 Instituições de ensino parceiras



18 laboratórios em unidades do Senai



23 salas Itec (centros de treinamento)



IMPACTO ECONÔMICO INDIRETO

GRI 203-1, 203-2

Pessoas e famílias são impactadas diretamente pela relação com a Intelbras. Isso porque vivem da instalação de produtos/prestação de serviços e porque apoiamos sua formação e a continuidade de sua qualificação conforme as tecnologias avançam oferecendo a maior parte dos cursos de forma gratuita.

As inscrições dos cursos de certificação visam custear as despesas de hospedagem, almoço e transfer. E as de solar retornam como desconto no primeiro projeto.

RELACIONAMENTO COM CLIENTES CONSUMIDORES

Garantir a melhor experiência ao cliente com a nossa marca é o que traz resultados efetivos e duradouros. Na Intelbras nutrimos relacionamentos próximos e humanizados com nossos clientes, sejam eles parceiros, sejam consumidores finais. Nossa cultura de cliente é marcada pelo que chamamos de Código da Encantividade, que traz a essência, dentro de nossa cultura, das ações, do perfil, da conduta e dos comportamentos que direcionam a empresa ainda mais para o foco no cliente.

Contamos com um time de atendimento próprio, que presta suporte aos clientes dos produtos e serviços comercializados pela empresa. O cliente pode usufruir desse suporte antes, durante ou depois da compra. Para reduzir o risco de indisponibilidade dos serviços, temos mapeado os principais riscos

internos ou externos, assim como planos de ação de contingência. A disponibilidade dos nossos elementos de rede e serviços é monitorada continuamente, por meio de tecnologias, sistemas e profissionais capacitados para identificar e tratar possíveis incidentes no menor prazo possível.

Além disso, usamos metodologias e processos que nos permitem entender a realidade da jornada do cliente e, assim, tomar decisões e fazer comunicações mais eficazes. Nesse contexto, em 2020 realizamos, com apoio de consultoria externa, o mapeamento dos processos comercial, de marketing, pós-venda e atendimento ao cliente para captura de oportunidades de melhorias, ganho de produtividade, inovação e simplificação de processos para melhor atender nossos clientes.

Como resultado desse processo também iniciamos a implantação do novo CRM (Customer Relationship Management) Sales-Force na área de atendimento ao cliente e pós-venda, por meio do qual adotamos um sistema de performance de indicadores com o olhar do cliente de ponta a ponta, em toda a sua jornada pela Intelbras.

Em 2020, cabe destacar também a elaboração de um plano de comunicação com o time de atendimento ao cliente em trabalho remoto que contemplou procedimentos e fluxos de ativação e uso de sistemas de telefonia e outros sistemas, bem como a indicação de usuários-chave para solução de problemas. Realizamos, ainda, a elaboração e implantação dos fluxos e rotinas de trabalho no atendimento ao cliente em conformidade à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

CLIENTES ATENDIDOS¹

ANO	LIGAÇÕES ATENDIDAS	ATENDIMENTOS VIA CHAT/WHATSAPP	ATENDIMENTO VIA BOT	ATENDIMENTO VIA E-MAIL	ATENDIMENTOS VIA MIDIA SOCIAL	TOTAL DE ATENDIMENTOS CORPORATIVOS
2018	471.470	72.076	-	85.711	13.866	643.123
2019	633.986	167.103	-	107.737	14.714	923.540
2020	612.949	320.886	84.960	59.354	24.450	1.102.599

¹ Inclui todas as unidades de negócios

SATISFAÇÃO DE CLIENTES

Nossa busca pelo encantamento de nossos parceiros e clientes envolve o monitoramento de sua satisfação. Por meio de pesquisas, estabelecemos um diálogo aberto para identificação de possíveis melhorias e maior assertividade em nossas decisões. Confira a seguir os principais destaques.

PERÍODO	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO QUANTO AO ATENDIMENTO PRESTADO PELO ATENDENTE (DADOS CORPORATIVOS)
2018	95% de promotores
2019	95% de promotores
2020	96% de promotores



» Reclame AQUI

O Reclame AQUI, maior portal de solução de conflitos entre consumidores e empresas da América Latina, destaca as empresas com excelentes níveis de atendimento das reclamações postadas. Nossa área de relacionamento com o cliente registra e monitora as demandas desse canal, e os resultados são periodicamente apresentados e discutidos pelos comitês corporativos da empresa. Em 2020, mantivemos o nível "ótimo", assim como em 2019.

» Customer Satisfaction Score (CSAT)

Na área de atendimento ao cliente, realizamos uma pesquisa de satisfação com os clientes que nos contatam pelos canais telefônicos e por WhatsApp.

A avaliação do cliente na linha de frente nos permite acompanhar a eficiência do atendimento prestado pelo colaborador e endereçar melhorias e inovações nos processos de gestão de performance e capacitação dos colaboradores, contribuindo para mantermos nossa Cultura de Encantividade.

Para garantir a melhor efetividade

da etapa de feedback para os clientes que respondem à pesquisa, definimos usuários-chave e lideranças, que atuam como guardiões da voz do cliente. São eles que fazem a ponte com as diversas áreas, resolvendo as demandas de clientes para criar processos de melhorias e promover ações de forma ágil.

Nas aferições realizadas no último ciclo, verificamos que nosso Índice de Satisfação do Cliente com o atendimento prestado pelo colaborador do call center encontra-se na zona de excelência, com 96%. Já no WhatsApp, o índice foi de 73% em 2020.

» **Pesquisa de Satisfação NPS (Net Promoter Score) da Intelbras**

Buscando sempre melhorar nossos produtos, serviços e o atendimento, realizamos a Pesquisa de NPS, que representa de forma autêntica a experiência do cliente com a Intelbras.

Mais do que saber se o cliente recomendaria ou não a empresa, investigamos também as razões pelas quais a nota foi dada. Por meio desse desdobramento, oportunidades de melhoria são identificadas e implementadas. O NPS é gerenciado pelo time de Inteligência

Competitiva e com o envolvimento de todas as áreas da Intelbras, incluindo a alta direção. Anualmente, as metas de NPS são definidas e acompanhadas pelo Comitê de Marketing e Clientes e pelo Comitê de Qualidade. Além disso, o resultado está vinculado à remuneração variável de todos os colaboradores.

O resultado da pesquisa é obtido por meio do cálculo do NPS de consumidores finais e do cálculo do NPS de vendas, que são feitos de forma distinta. Para a composição do resultado, considera-se a opinião do consumidor final e da venda.



VISÃO DE FUTURO

A Intelbras tem uma trajetória não somente marcada pela inovação, mas pelo crescimento. Ao longo dos anos, nos consolidamos e nos posicionamos como líderes em diversos segmentos. Para os próximos anos, cientes da geração de valor de nossos produtos e soluções para a sociedade do presente e do futuro, nosso objetivo é seguir expandindo.

No início de 2021, demos um passo importante, com a captação de 700 milhões de reais com nossa oferta pública inicial (IPO) em fevereiro. Um de nossos objetivos com a abertura de capital é incrementar nosso crescimento sustentável e a perenidade dos negócios. Cabe destacar que, na ocasião, disponibilizamos reserva de ações para nossos parceiros e colaboradores.

Dois meses após esse marco, celebramos a aquisição de 75% da Khomp em abril de 2021, por R\$ 89,9 milhões. O objetivo é complementar nossa linha de produtos e soluções de comunicação, redes e controle de acesso, e seguir com as operações das

empresas de forma independente, buscando sinergias que agreguem valor entre ambas.

Quanto às nossas operações, em 2021 ampliamos nossa atuação para o Nordeste, com a nova filial em Jaboatão dos Guararapes (PE). A novidade visa garantir melhorias no fluxo logístico e fortalecer ainda mais a presença da Intelbras na região. Além disso, iniciamos os investimentos de ampliação das fábricas de Manaus (AM) e de Santa Rita do Sapucaí (MG), bem como a construção da fábrica de Tubarão (SC), que será focada na produção de produtos de Energia e Redes.

Em paralelo, seguimos de olho nas tendências globais em inovação e nas mudanças de comportamento da sociedade. Nos próximos anos, continuaremos a investir em nosso capital humano, na capacitação de parceiros e da sociedade e em pesquisa e inovação, para suprir as transformações que estão por vir, sejam elas a chegada do 5G no país, sejam as evoluções em smarthome.

Também avaliaremos novas formas de fazer negócios, em linha com novos pa-

drões de consumo, como por assinatura, por exemplo, e estamos confiantes com nossa consolidação nos mercados potenciais de segurança, fibra óptica e energia solar. Nesse contexto, está a nossa solidificação enquanto empresa de soluções integradas em diversas frentes.

Internamente, temos acompanhado as tendências relativas a modelos de trabalho híbridos, que envolvem trabalho remoto e a criação de ambientes agradáveis para a troca entre as pessoas.

Dessa forma, temos um plano sólido para o futuro, que inclui seguir com a geração de valor para todos os nossos públicos.

Captação de R\$ 700 milhões com oferta pública inicial (IPO) em fevereiro de 2021 marca novo momento.

intelbras

UMA EMPRESA
SEMPRE PRÓXIMA





GRI 103-2, 103-3, 102-43

COLABORADORES

Há mais de quatro décadas, temos o compromisso de proporcionar um ambiente que gere oportunidades aos nossos colaboradores. Para isso, endereçamos iniciativas de desenvolvimento, análise de desempenho e valorização.

Apesar do contexto desafiador imposto pela pandemia da Covid-19, priorizamos a preservação de empregos e desenvolvemos uma série de iniciativas para proteção da saúde e segurança, física e emocional, por meio do projeto Equipes Confiantes. A capacitação e apoio às lideranças contribuíram para mantermos a proximidade com todos, prezando pela comunicação, transparência e suporte durante todo o ano de 2020. Leia mais em [Atuação frente à Covid-19](#)

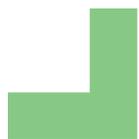
Em agosto de 2020, devido à retomada da demanda por nossas soluções, não somente mantivemos empregos como contratamos pessoas para atender alguns segmentos que foram alavancados, especialmente Redes, nas fábricas de Santa Catarina e CFTV em Manaus. Ao final do ano, nosso quadro somava 4.178 colaboradores, 28,08% a mais em compa-

ração com 2019, sendo 1.854 mulheres e 2.324 homens, todos cobertos por acordos de negociação coletiva. [GRI 102-8, 102-41](#)

Em 2021, com um cenário mais aquecido, nosso foco tem sido adotar novas tecnologias em gestão de pessoas. Nessa frente, priorizamos a atualização das plataformas de tecnologias utilizadas e a incorporação de conceitos de design, ao redesenhar processos e fluxos, oferecendo uma experiência mais fluida ao colaborador.

ENTRE AS MELHORES PARA SE TRABALHAR

Há mais de 18 anos, estamos entre as melhores empresas para se trabalhar no Brasil. Em 2020, figuramos mais uma vez no ranking Great Place to Work Brasil, Santa Catarina, Minas Gerais e Amazonas. Tais reconhecimentos são apenas um reflexo da nossa política de gestão de pessoas, que reforça a essência da Intelbras: estar sempre próxima.



GRI 102-8, 401-1

PERFIL DE COLABORADORES E ROTATIVIDADE

TOTAL DE COLABORADORES GRI 102-8

TOTAL DE COLABORADORES	2018	2019	2020
	3.044	3.262	4.178

Crescimento de 28,08% de colaboradores em 2020 comparado ao ano anterior.

NOVAS CONTRATAÇÕES DE COLABORADORES E ROTATIVIDADE DE COLABORADORES GRI 401-1

ROTATIVIDADE	2018				2019				2020			
	Contratações	Taxa de contratações	Desligamentos	Taxa de rotatividade	Contratações	Taxa de contratações	Desligamentos	Taxa de rotatividade	Contratações	Taxa de contratações	Desligamentos	Taxa de rotatividade
POR GÊNERO												
Feminino	202	7%	270	9%	309	9%	226	7%	713	17%	229	5%
Masculino	422	14%	463	15%	514	16%	372	11%	781	19%	346	8%
POR REGIÃO												
Norte	116	4%	208	7%	140	4%	114	3%	411	10%	88	2%
Nordeste	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Centro-Oeste	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sudeste	40	1%	33	1%	84	3%	45	1%	171	4%	47	1%
Sul	468	15%	492	16%	599	18%	439	13%	912	22%	440	11%
POR FAIXA ETÁRIA												
Menos de 30 anos	402	13%	374	12%	533	16%	348	10,6%	1018	24%	372	9%
De 30 a 50 anos	207	7%	327	11%	278	9%	225	6,9%	464	11%	184	4%
Mais de 50 anos	15	0%	32	1%	12	0,3%	25	0,7%	12	0,2%	19	0,4%

COLABORADORES PRÓPRIOS POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO, POR GÊNERO GRI 102-8

	2018			2019			2020		
	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total
Permanente	1.290	1.754	3.044	1.370	1.892	3.262	1.854	2.324	4.178
Temporário	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	1.290	1.754	3.044	1.370	1.892	3.262	1.854	2.324	4.178

COLABORADORES POR CONTRATO DE TRABALHO, POR REGIÃO GRI 102-8

	2018		2019		2020	
	Permanente	Temporário	Permanente	Temporário	Permanente	Temporário
Região Sul	2.296	-	2.451	-	2.919	-
Região Sudeste	178	-	217	-	341	-
Região Centro-Oeste	-	-	-	-	-	-
Região Nordeste	-	-	-	-	-	-
Região Norte	570	-	594	-	918	-
TOTAL	3.044	-	3.262	-	4.178	-

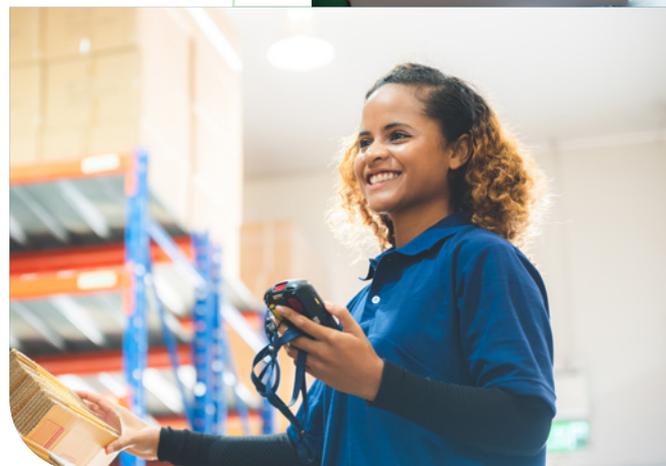
COLABORADORES POR TIPO DE EMPREGO, POR GÊNERO GRI 102-8

	2018			2019			2020		
	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total
Integral	1.196	1.649	2.845	1.260	1.785	3.046	1.740	2.221	3.961
Parcial	29	3	32	31	2	32	34	1	35
Meio período (estagiários/ aprendizes)	65	102	167	79	105	184	74	108	182

Veja a seguir as principais iniciativas que endereçamos aos colaboradores.

SEMPRE PRÓXIMOS: A CULTURA INTELBRAS

Buscamos pessoas colaborativas, que demonstrem alinhamento com nossos valores e que gostem de trabalhar em um modelo de gestão participativa, em que o envolvimento com todos os níveis hierárquicos é constante. As principais características que esperamos de nossos profissionais estão descritas no Sistema de Gestão de Pessoas por Competências Intelbras, que tem como alicerces a nossa filosofia, cultura e valores.



SISTEMA DE GESTÃO DE PESSOAS E COMPETÊNCIAS INTELBRAS



» **Capacidade de trabalhar em equipe:** praticar a cooperação e o respeito aos colegas e às diferenças culturais e individuais. O trabalho em equipe é umas das melhores formas de atingir resultados superiores, com maior velocidade e efetividade.



» **Aprendizagem e disseminação de conhecimento:** estar sempre preocupado com o autodesenvolvimento, buscando aprender continuamente e, após isso, compartilhar seu conhecimento com pares, superiores, subordinados e demais colegas de trabalho.



» **Ter foco no cliente:** satisfazer o cliente, seja ele interno ou externo. Ser ágil e dinâmico na resolução dos problemas.



» **Bons relacionamentos:** construir e manter bons relacionamentos, internos e externos.



» **Ser focado em resultado:** alcançar metas e objetivos, com a capacidade de priorizar as atividades que agregam valor à organização.



» **Buscar a criatividade:** inovar e melhorar de forma contínua.



» **Foco no mercado:** capacidade de alinhamento e acompanhamento das tendências do mercado, onde estamos e para onde vamos.



» **Alinhamento aos valores da empresa:** praticar a simplicidade nas relações e negócios; ser transparente em suas atividades; praticar a gestão participativa; seguir princípios éticos; prezar pela qualidade; ser produtivo, otimizando os recursos disponíveis; acreditar que um ambiente de trabalho feliz gera produtividade e bem-estar para todos.

ATRAÇÃO E RETENÇÃO DE TALENTOS

Para atrair e reter talentos, temos diversas iniciativas lideradas pela equipe de Gestão de Pessoas. Entre elas, priorizamos o recrutamento interno e atuamos ativamente no mapeamento e desenvolvimento de colaboradores, para que tenham oportunidade de crescer dentro da empresa.

Divulgamos as vagas em nossos canais de comunicação, como intranet e mural, e contamos com apoio da indicação dos próprios colaboradores. Para o público interno e externo, usamos também a rede social LinkedIn e o Portal da Intelbras. Em 2020, 108 vagas foram fechadas por meio de recrutamento interno, o que representa 48% das vagas potenciais para recrutamento interno.

Essa prática também se aplica à sucessão em cargos de liderança, nos quais 85% das vagas são fechadas por meio de contratação interna. Também priorizamos a contratação de líderes locais das comunidades onde atuamos. Em 2020, o percentual de líderes em altos cargos contratados a partir da comunidade local chegou a 100% em Minas Gerais e Manaus. Em São José, onde fica a nossa matriz, ficou em 92%. **GRI 202-2**

Já com relação à porta de entrada para a Intelbras, um dos destaques é nosso programa de estágio. A atração, desenvolvimento e retenção desses talentos também são parte da nossa cultura e, apenas em 2020, 41% dos estagiários (64 colaboradores) foram efetivados. Para atrair novos estagiários e divulgar nossa marca empregadora, participamos também de feiras acadêmicas.

Para atingir nosso objetivo estratégico de ter a pessoa certa no lugar certo, medimos a eficácia em nossos processos seletivos. Em 2020, alcançamos o índice de 92% de colaboradores contratados que permaneceram na empresa por pelo menos 180 dias, superior ao período de experiência.

Ainda com foco na retenção de colaboradores, oferecemos os seguintes benefícios: seguro de vida em grupo, PLR semestral, previdência privada, auxílio creche, plano odontológico, plano de saúde, auxílio funeral, auxílio teletrabalho e empréstimo consignado. **GRI 401-2**

PROGRAMA PADRINHO

Desde 2006, contamos com o Programa Padrinho, que garante a integração do novo colaborador na empresa. Em 2020, foram investidas mais de 5.712 horas de treinamento pelo projeto, envolvendo 714 colaboradores.

No mesmo ano, um total de 1.753 horas foram destinadas a treinamento pelo programa, relativas à movimentação, ou seja, quando há uma recolocação interna, abrangendo um total de 219 pessoas. Além disso, criamos um site com todas as informações para o padrinho fazer uma boa recepção, seja ela online, seja presencial.

REMUNERAÇÃO

Com relação à remuneração, desde 2002 dispomos de uma política de cargos e salários que orienta nossa estratégia de competitividade. Para a definição da estratégia, são utilizadas as seguintes referências de mercado: Cargos de Diretoria, Gerência, Especialista, Engenheiro, Analista de P&D, Projetista e cargos da área de Tecnologia da Informação. Também são consideradas as seguintes movimentações:

A política também compreende percentuais e períodos para reajustes, a depender do desempenho do colaborador, do orçamento da área e da empresa e da posição e status de recrutamento interno ou promoção.

Em nossas atividades, somente o cargo de jovem aprendiz é regulado pelo salário mínimo regional. A base para a definição de salário é calculada de acordo com pesquisa de mercado comparando cargos e escopo de atuação. O cargo mais operacional da empresa é o de montador, e sua remuneração

Efetivação pós-experiência: os colaboradores que recebem o piso de fábrica serão admitidos com 88% da faixa salarial e serão levados a 100% da faixa salarial em seis meses, de acordo com o desempenho, buscando garantir o equilíbrio interno.

Mérito: concedido para os colaboradores que estão posicionados entre 80% e 99% da sua faixa salarial, decorrentes do reconhecimento pela empresa, em função de sua evolução no desempenho do cargo.

é 63% superior ao salário mínimo em Santa Catarina; 39% acima do salário mínimo em Minas Gerais e 57% acima do salário mínimo em Manaus. Cabe ressaltar que não há diferença salarial por gênero em cada categoria funcional. **GRI 202-1**

TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

Buscamos pessoas dinâmicas, que demonstrem capacidade de aprender com as diversidades do negócio e de times. Por isso, estimulamos o aprendizado e desenvolvimento de nossos colaboradores. Em 2020, investimos mais de 35 mil horas em treinamento e em eventos de capacitação.

Em linha com nossos objetivos de promover a transformação digital, por meio da Academia de Inovação, disponibilizamos conteúdo online, presencial e híbrido para o desenvolvimento de competências em inovação, tanto para líderes quanto para colaboradores. Para todas as áreas, oferecemos programas de capacitação com conteúdo que envolve desde o nosso pilar cultural até tópicos inerentes à atividade operacional.

Adicionalmente, mapeamos potenciais líderes e, por meio do Programa de Desenvolvimento Avançado, trabalhamos o protagonismo de carreira, as competências de liderança e comunicação, assim como a influência desses profissionais na cultura organizacional. Além disso, nosso modelo de liderança é pautado pela gestão participativa e, anualmente, medimos o nível de satisfação dos colaboradores sobre suas

lideranças. Em 2020, o indicador foi de 92%, entre as competências pesquisadas.

No período, também desenvolvemos o programa Lidera, voltado aos novos líderes, com atividades que incluem *assessment* como ferramenta de autoconhecimento e apoio ao seu desenvolvimento, integração e formação de liderança, *mentoring*, acompanhamento da área de gestão de pessoas com encontros e interações para acelerar o desenvolvimento e ação de fortalecimento de relacionamentos entre pares. Como parte do programa, somamos no ano 38 novos líderes participantes da capacitação e 1.832 horas de trabalho.

Todos os líderes passam por análise de desempenho, focados em metas e em competências. Esse conjunto gera a performance da liderança, com o objetivo de atuarmos no desenvolvimento contínuo.

Cabe ressaltar, ainda, que dispomos de diversas outras iniciativas destinadas ao desenvolvimento dos nossos colaboradores. Como exemplo está o Pró-Educar, programa que auxilia no custeio de curso de educação formal, com 225 colaboradores beneficiados em 2020. Oferecemos também subsídio de

50% para graduação, cursos técnicos e especialização, com o valor limite de R\$ 612,00 por colaborador/mês. Há, ainda, subsídio de R\$270 para cursos de idiomas, por colaborador, vestibular Intelbras (para aqueles colaboradores que não são contemplados automaticamente pelo Pró-Educar), entre outros.

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR ANO, POR EMPREGADO, DISCRIMINADO POR GÊNERO E CATEGORIA FUNCIONAL GRI 404-1

	2018	2019	2020
POR GÊNERO			
Mulheres	23,49	27,87	17,53
Homens	26,00	28,00	15,48
Total	25,06	28,22	16,37
POR CATEGORIA FUNCIONAL			
Administrativo	24,26	29,96	15,36
Operacional	21,15	20,24	15,58
Gestão	34,76	28,67	14,59
Estagiário	20,16	26,82	20,02
Aprendiz	11,47	13,84	2,83
TOTAL	25,06	28,22	16,37

ANÁLISE DE DESEMPENHO

Com o objetivo de estimular o desenvolvimento contínuo e alinhar expectativas de entrega, semestralmente os líderes realizam dois momentos de conversas sobre o desempenho de seus colaboradores, intitulados de One a One:

» 1º semestre

O líder preenche um roteiro estabelecido com o nível de atendimento das competências e reúne-se com o colaborador para conversar sobre seus resultados e definir as metas do ano. O colaborador recebe essas informações em um relatório formal, disponível em meio eletrônico ou impresso.

» 2º semestre

O líder reúne-se novamente com o colaborador para conversar sobre sua evolução no período e juntos fecharem o atingimento das metas definidas.

Na avaliação de liderança anual, o colaborador responde se teve pelo menos duas conversas formais sobre seu desempenho. Além disso, durante o ano, acontecem outros momentos de interação, direcionamento, *mentoring* e *coaching* direto. No período, 100% dos colaboradores receberam análise de desempenho.



VALORIZAÇÃO À DIVERSIDADE

Para nós, o respeito pelo ser humano, a transparência e a ética são valores fundamentais. Não toleramos preconceitos e ações discriminatórias e buscamos que todos tenham as mesmas oportunidades. Para a maximização desses valores e para a promoção ativa da diversidade na Intelbras, contamos com o Comitê Aproxima, nosso comitê de diversidade, que trabalha em parceria com o Comitê de Gestão de Pessoas.

Entre as iniciativas, além de cumprirmos a cota de pessoas com deficiência (PCD), temos realizado medidas que focam a inclusão de diversos grupos. Desde 2015 contamos com um analista de inclusão no time de Gestão de Pessoas que é intérprete da Língua Brasileira de Sinais (Libras), sendo responsável por facilitar o processo de comunicação com os colaboradores auditivos e atua no processo de integração e capacitação de líderes, entre outras atividades.

INICIATIVAS DE DESTAQUE EM CAPACITAÇÃO

» Trilha Comercial



56 colaboradores realizaram as capacitações da Trilha Comercial em 2020, que tem como objetivo preparar os novos integrantes da área, num total de 256 horas.

» Programa de Integração de Novos colaboradores



- » 1.921 horas em capacitação online e presencial
- » 930 horas em aculturação EAD
- » 542,30 horas EAD, envolvendo 910 colaboradores admitidos no ano, em integração para o público externo

» Portal do Conhecimento



O Portal do Conhecimento é uma plataforma de ensino a distância com cursos, textos, vídeos e outros materiais disponíveis de forma gratuita para ampliar o conhecimento e potencializar o desenvolvimento dos colaboradores. São diversas capacitações técnicas, comportamentais e do negócio. Em 2020:

- » 3.253 colaboradores acessaram o Portal do Conhecimento
- » 5.027 matrículas foram concluídas, com a aprovação dos colaboradores nos cursos oferecidos
- » 9.796 horas de treinamento foram disponibilizadas ao longo do ano

» Meetups



Realizamos quatro Meetups – dois presenciais e dois online –, capacitando mais de 500 colaboradores. A prática foi criada em 2019 para estimular a troca de conhecimento organizacional, proporcionar a visão sistêmica de todos, engajamento, integração entre as pessoas, insights, geração de ideias e inovação nos processos.

TRANSIÇÃO DE CARREIRA E APOSENTADORIA GRI 404-2

Atualmente, o nosso programa de transição de carreira abrange o nível de gestão quando há o desligamento. Nesse caso, atuamos com uma proposta de *outplacement* executivo de seis meses, para oferecer suporte e acompanhamento ao processo de transição de carreira.

Ainda não temos um plano de preparação para aposentadoria. No entanto, o colaborador é quem estabelece a hora de parar, sentindo-se livre para um bom planejamento da sua mudança profissional.

LICENÇA MATERNIDADE/PATERNIDADE

Em 2021 passamos a oferecer licença-maternidade de 180 dias e licença-paternidade de 20 dias para todos os colaboradores. Em 2020, 4.178 colaboradores eram elegíveis à licença, e 140 usufruíram no período, sendo 98 homens e 42 mulheres.

O número total de colaboradores que retornaram após a licença em 2020 foi de 120 pessoas, sendo 87 homens e 33 mulheres. A taxa de retorno e retenção pós-licença é de 86% no consolidado, de 79% para mulheres e 89% para homens. Também oferecemos auxílio-creche para todos com filhos até 6 anos.

	2018			2019			2020		
	MULHERES	HOMENS	TOTAL	MULHERES	HOMENS	TOTAL	MULHERES	HOMENS	TOTAL
Número total de colaboradores com direito a tirar licença-maternidade/paternidade	1.290	1.754	3.044	1.370	1.892	3.262	1.854	2.324	4.178
Número total de colaboradores que tiraram licença-maternidade/paternidade	54	134	188	34	111	145	42	98	140
Número total de colaboradores que retornaram ao trabalho após tirar uma licença-maternidade/paternidade	54	134	188	34	111	145	42	98	140
Número total de colaboradores que retornaram ao trabalho após uma licença-maternidade/paternidade e continuaram empregados 12 meses após seu retorno ao trabalho	47	125	172	33	106	139	33	87	120
Taxas de retorno ao trabalho e retenção de colaboradores que tiraram licença-maternidade/paternidade	87%	93%	91%	97%	95%	96%	79%	89%	86%

SAÚDE E SEGURANÇA

Disponhamos de uma ampla programação de qualificação para nossos colaboradores em temas relacionados à saúde e segurança. Essa jornada tem início no Programa de Integração, ou seja, quando o colaborador tem o primeiro contato com as práticas da empresa. Além disso, há treinamentos que ocorrem ao longo do tempo e que contemplam temas pertinentes ao cargo de cada colaborador, tanto de áreas administrativas, quanto das fábricas.

Adotamos um sistema de gestão que segue princípio de boas práticas e temos um quadro de Saúde e Segurança do Trabalho, assim como um analista focado em qualidade de vida. Disponhamos, também, de um médico clínico e técnicos de enfermagem que oferecem um olhar para a saúde de forma ampla, que vai além da ocupacional.

Os principais riscos inerentes ao negócio são ergonômicos, trabalho em altura, os que abrangem eletricidade e riscos químicos (em menor intensidade), no entanto, não há ameaças de acidentes graves.

TREINAMENTOS EM SEGURANÇA EM 2020

TEMA	CARGA HORÁRIA (EM HORAS)	PARTICIPANTES
CIPA: formação de Comissão Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho	1.570	56
Derramamento e vazamento de produtos químicos	17,5	50
Formação de operadores de empilhadeira	287	41
Ergonomia no trabalho	196	396
NR10 – Segurança em instalações e serviços com eletricidade	98	35
NR-12 – Segurança em máquinas e equipamentos	203	399
NR-12 – Prática produção	397	400
Orientação para uso correto de herbicidas	0,5	1
Orientação para uso de ficha de informação sobre produtos químicos	13	27
Proteção auditiva	0,5	2
Proteção para as mãos	7	26
Uso correto de EPI	203	401

SAÚDE FÍSICA E MENTAL

Priorizamos a qualidade de vida de nossos colaboradores e atuamos na promoção da saúde mental e física de todos. Desde 2019, contamos com o Programa Viva Mais, que abrange o programa de meditação Mindfulness Funcional Corporativo Intelbras, uma fonte de apoio à saúde mental e emocional.

Para a democratização da saúde psicológica, adotamos também a plataforma Psicologia Viva, que facilita o processo terapêutico para colaboradores. A empresa paga 70% o valor da consulta, fazendo com que o preço de cada sessão seja acessível.

Além disso, a CIPA atua como facilitadora e promotora da saúde e segurança dos colaboradores. Seus integrantes participam de reuniões mensais para discutir e analisar as melhorias das condições de trabalho.

Devido à pandemia, para auxiliar a área de SESMT, os cipeiros realizaram diversas blitzes de orientação aos colaboradores sobre o uso correto da máscara, aferição de temperatura, orientação sobre aglomeração nos ambientes de trabalho e manutenção do distanciamento social. Saiba mais em [Atuação frente à Covid-19](#).



GRI 102-43, 102-9, 103-2, 103-3, 204-1

RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

Nosso relacionamento com fornecedores é pautado pelo profissionalismo, imparcialidade e respeito mútuo, evitando favoritismos e assegurando igualdade de condições a todos pela melhor oferta de produtos e serviços.

Adotamos como política o Global Sourcing – uma estratégia que envolve a aquisição de bens ou serviços em outros países, com o objetivo de buscar fornecedores mais competitivos, além das fronteiras geográficas locais, devido à natureza de nossos negócios e à necessidade de insumos dificilmente encontrados no Brasil.

Em 2020, contávamos com uma base de 660 fornecedores, principalmente de insumos e tecnologias para nossos produtos e soluções, localizados na Ásia (China, Taiwan e Coreia do Sul), nos Estados Unidos, na Alemanha e na França, bem como em território nacional. Atualmente, a média de fornecedores locais equivale a 5%, nas unidades operacionais de São José, Santa Rita do Sapucaí e Manaus. **GRI 102-9, 204-1**

Para os próximos anos, iniciamos o desenvolvimento de um portal para melhorar nossos processos de demanda e tratativa de demanda e um portal de automatização de compras.



SELEÇÃO E MONITORAMENTO DE FORNECEDORES

Para fornecer para a Intelbras, as empresas devem estar aptas a seguir critérios de qualidade, gestão, socioambientais, de custo, de ética e de compliance. Também analisamos a sustentabilidade do negócio, incluindo a saúde financeira do fornecedor. Tanto a seleção quanto a homologação dos fornecedores se baseiam em critérios técnicos, éticos, profissionais e de competitividade, previamente autorizados e aprovados,

levando em consideração as necessidades e os interesses da empresa.

O processo de contratação é baseado nas normas ISO 9001, ISO 14001 e VDA 6.3, e inclui visita comercial, auditoria de qualidade e homologação, seguindo as diretrizes das normas. A cada seis meses, a equipe de Suprimentos realiza acompanhamento dos fornecedores, com base em critérios jurídicos, financeiros, de qualidade e comercial.

Como resultado desse processo, há uma classificação das empresas fornecedoras nas seguintes categorias: Destaque, Pleno Atendimento, Atendimento Parcial e Situação Crítica. Para os enquadrados como Situação Crítica, elaboramos plano de ação para melhoria dos pontos elencados. Os fornecedores avaliados recebem formalmente a sua classificação, com o detalhamento de cada critério.

AVALIAÇÃO DE CRITÉRIOS SOCIOAMBIENTAIS

Quando auditado, o fornecedor é avaliado em critérios como tratamento de resíduos; coleta seletiva e reciclagem; manuseio de materiais nocivos; controle de impactos ambientais; uso adequado dos recursos naturais; e licença ambiental de operação. Em 2020, 55 fornecedores foram analisados quanto a critérios ambientais. **GRI 308-1 e 308-2**

A verificação de trabalhos infantil e forçados são critérios excludentes na seleção

de fornecedores. Esses tópicos estão, inclusive, contemplados no Mapa de Riscos da Intelbras e, por meio de auditorias, esses critérios são avaliados, assim como riscos de violações dos direitos humanos. Nos casos de identificação de tais práticas na cadeia de valor, desenvolvemos planos de ação para substituição do fornecedor. **GRI 408-1 e 409-1**

Também prezamos pela contratação de pessoas com deficiência (PCD). Em 2020, 55 fornecedores foram avaliados nesses

parâmetros sociais e não houve constatação de impactos sociais negativos. **GRI 414-1 e 414-2**

Cabe destacar que dispomos de um escritório na China, um dos principais países para aquisição de insumos. A equipe é responsável, entre outras atribuições, pela verificação de fornecedores e pela garantia da responsabilidade em nossa cadeia de fornecimento.

GRI 102-43, 103-2, 103-3, 203-1, 203-2, 413-1

ATUAÇÃO NAS COMUNIDADES

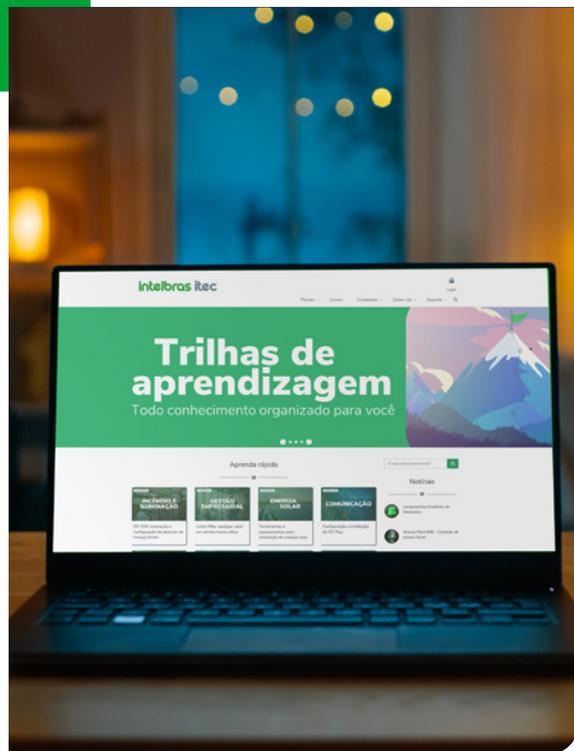


Por meio da nossa Política de Responsabilidade Social reafirmamos nosso compromisso com a sustentabilidade, promovendo de forma conjunta e contínua o crescimento econômico, a preservação ambiental e a justiça social. Diante da nossa presença no território nacional, estamos cientes do nosso potencial de geração de impacto positivo para a sociedade, seja por meio da geração de emprego e do fomento aos negócios de nossos parceiros (leia em [Relacionamento com parceiros e clientes](#)), seja por meio da promoção de iniciativas de impacto social.

Nesse contexto, temos como missão colaborar para um futuro melhor por meio da educação e do incentivo ao empreendedorismo. Há mais de uma década, realizamos inúmeras ações de impacto, levando

conhecimento, inovação e tecnologia a milhares de pessoas. Somente em 2020, investimos R\$ 9.704.193,64 em ações de impacto social e R\$ 8.971.162,14 em iniciativas de capacitação da sociedade.

Essas iniciativas contribuem tanto para o fomento ao empreendedorismo e para a geração de empregos e de renda quanto para a longevidade e o crescimento da nossa cadeia de parceiros, fechando um ciclo de geração de valor compartilhado e multiplicando o impacto econômico indireto na sociedade.



Em 2020, oferecemos **35 cursos**, totalizando **5.482 pessoas** treinadas na **UNI Gestão de Negócios**

Por meio da Intelbras Itec, oferecemos cursos presenciais e online gratuitos, em seis segmentos de negócios, com conteúdos técnicos, práticos e teóricos. Em 2020, foram mais de 184 mil pessoas treinadas, com um índice de satisfação de 96,8%.

Também de forma gratuita, disponibilizamos a UNI Gestão de Negócios, que direciona, orienta e apoia empreendedores com cursos voltados para áreas como vendas, financeiro, marketing, digital, gestão de pessoas, atendimento ao cliente, planejamento e tributário. Em 2020, oferecemos 35 cursos, totalizando 5.482 pessoas treinadas.

Para ajudar a ampliar o conhecimento e a evolução profissional, temos parcerias com o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) e algumas instituições de ensino profissionalizantes. A parceria com essas instituições é feita mediante contrato de credenciamento de cursos e/ou convênios, para que possam estruturar laboratórios Intelbras com nossos produtos e assim replicar nosso conteúdo. Em 2020, investimos cerca de R\$ 400 mil e somamos mais de 12 mil alunos capacitados desde 2017. Veja a seguir outras iniciativas de impacto social promovidas pela Intelbras:

REINTEGRAÇÃO SOCIAL

Uma das frentes em que atuamos para a promoção da justiça social é a reintegração de pessoas egressas no sistema prisional brasileiro à sociedade. Isso ocorre por meio da geração de emprego para essa população, que apoia na produção da Intelbras. Em 2020, impactamos 85 pessoas nessas condições, contribuindo para sua recolocação no mercado e na sociedade.

Nossa atuação é reconhecida pelo Selo Nacional de Responsabilidade Social pelo Trabalho no Sistema Prisional – RESGATA, concedido a empresas e organizações que absorverem mão de obra de pessoas privadas de liberdade, cumpridoras de penas alternativas à prisão e egressos do sistema prisional.

GRI 102-43, 103-2, 103-3

INICIATIVAS DE IMPACTO SOCIAL

» Bem te Quer

Criado em 2014 por iniciativa de colaboradores da empresa, o Programa de Voluntariado Intelbras Bem te Quer realizou ao longo dos anos diversas ações sociais. O número de voluntários crescente com o passar do tempo contribuiu para a qualidade de vida da comunidade em geral, principalmente crianças e idosos em vulnerabilidade social. Entre as atividades, estão campanhas para doação de sangue, doações de presentes, apoio a assistências sociais e atividades recreativas com pessoas em situação de vulnerabilidade social. Em 2020, contava com 25 colaboradores, sendo 15 fixos.



» Junior Achievement

Desde 1999, fazemos parte da Junior Achievement (JA), cuja parceria já beneficiou alunos de diversas escolas de Florianópolis e São José (SC). Por meio do programa, jovens recebem auxílio dos profissionais da empresa para aprender na prática aspectos que abrangem desde a criação até a manutenção de um negócio. Também contempla outros programas, como o Empresário Sombra, com visitas dos alunos às instalações da Intelbras.



» **Associação Pró-Brejaru**

Por meio do Fundo para a Infância e Adolescência (FIA), destinamos recursos para a Associação Pró-Brejaru, em Palhoça (SC), que tem como intuito atender mais de 180 crianças e adolescentes em situação de risco social por meio de atividades socioeducativas e culturais, além de acompanhamento pedagógico. Os jovens participam de oficinas de capoeira, dança folclórica, artesanato, futebol, bordado e bijuteria. Também são realizados programas de qualificação para o trabalho, como de manicure, pedicure, inclusão digital e multimídia.

» **Camerata**

Há mais de 20 anos apoiamos a Camerata de Florianópolis, uma orquestra de câmara que está em atividade desde 1994. Regida pelo maestro Jeferson Della Rocca desde sua fundação, é considerada uma das mais importantes instituições culturais do estado de Santa Catarina e tem projetos com diferentes estilos musicais.

» **Virada Social**

Patrocínamos a Virada Social em Florianópolis, evento promovido pela ONG Cidade Com Carinho, que conta com diversas atividades gratuitas para promover a inclusão de pessoas com deficiência por meio do esporte e da cultura. O evento conta, ainda, com o Feirão do Emprego, além de programação com várias atividades e estruturas para receber espetáculos musicais e competições esportivas como basquete em cadeira de rodas, handball e a Corrida da Virada Social.



A pair of hands is shown from a top-down perspective, cupping a small, vibrant green seedling with several leaves. The seedling is planted in a mound of dark, rich soil. The background is a soft-focus green, suggesting a natural outdoor setting. The entire image is overlaid with a semi-transparent green filter. In the bottom-left corner, there is a white L-shaped graphic element.

GESTÃO AMBIENTAL

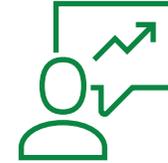
Na Intelbras, estamos comprometidos com a qualidade de nossos produtos e soluções e com a mitigação de impactos e melhores práticas relativas ao meio ambiente. Prezamos pela evolução dos resultados em consonância com o desenvolvimento de programas que visem o aprimoramento de processos, produtos e serviços, sempre em busca do melhor uso de recursos.

Nosso propósito é proteger o meio ambiente e aumentar o desempenho ambiental, seja por meio do uso eficiente de materiais e de recursos naturais, seja por meio de nossas práticas de logística reversa, de gestão de resíduos e de efluentes. Para isso, dispomos de um Sistema de Gestão Ambiental integrado, com diretrizes a serem seguidas por todas as nossas unidades.



GRI 103-2, 103-3

SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL



ATENDIMENTO À LEGISLAÇÃO

Monitoramento
Acompanhamento

CERTIFICAÇÃO ISO 14001

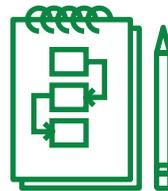
Confiabilidade/
padronização
nos processos

CONTROLE DE RISCOS

Mitigar impactos

ANÁLISES CRÍTICAS COM ALTA DIREÇÃO

Apresentação dos resultados
Novas metas



AUDITORIAS

Verificação das
conformidades

AÇÕES/PROJETOS DE MELHORIA

Redução dos impactos

CAMPANHAS EDUCATIVAS

Colaboradores	Logística reversa
Controles ambientais	Água
Resíduos	Energia
	Efluentes

COMPLIANCE SOCIOAMBIENTAL

A Intelbras acompanha a legislação ambiental periodicamente por meio de um sistema informatizado que faz o levantamento e interpretação das legislações e normas aplicáveis aos nossos processos. Os responsáveis pelo acompanhamento incluem as evidências de atendimento à legislação, de forma que seja possível verificar como cumprimos os regulamentos aplicáveis.

Também são realizadas auditorias, a fim de verificar se as evidências indicadas pelas áreas responsáveis estão de acordo com a legislação. A implementação da ISO 14001 auxilia nesse processo, pois tem em um dos seus requisitos o acompanhamento e avaliação de requisitos legais aplicáveis à organização.



EM 2020

não ocorreram multas significativas por não cumprimento de leis e/ou regulamentos nas áreas ambiental, social e econômica.



GRI 103-2, 103-3

USO DE RECURSOS

GRI 103-2, 103-3, 302-1, 302-3, 302-4

ENERGIA

A Intelbras adquire energia no Mercado Livre, por meio de contrato fixado por cinco anos, majoritariamente proveniente de fontes renováveis. Em 2020, nosso consumo de energia foi de 10.164.548 kWh, o que representa uma taxa de intensidade energética de 0,0042 kWh/receita operacional líquida, frente aos

0,0059 kWh/receita operacional líquida registrados em 2019. **GRI 302-1, 302-3**

A redução é decorrente de medidas de eficiência energética, como a utilização de lâmpadas de LED em todas as instalações e de um breve período de paralização, em decorrência da pandemia.

USINA FOTOVOLTAICA

Acreditamos que o uso de energia limpa, como a solar, está entre as principais alternativas entre as soluções mais sustentáveis. Em 2021, inauguramos uma usina fotovoltaica instalada no teto do pavilhão da filial localizada em São José (SC), um empreendimento que preza pela eficácia e otimização da produção e consumo de energia elétrica.

A fábrica ocupa 46 mil m², o dobro da área da matriz, e conta com 8.238 m² de cobertura de filtros e painéis solares, perímetro que permitirá o reúso de parte do consumo elétrico de todo o local. Com uma potência de 1,35 MWp – composta por mais de 4.119 módulos de 330 W, com uma planta de 3 inversores de 15 kW e 20 inversores de 60 kW – pode gerar anualmente 1.739 MkWh, equivalente ao consumo de 725 residências por um ano inteiro.

A usina, com 4 mil módulos fotovoltaicos instalados, supre cerca de 25% de economia de energia da fábrica. Com isso, deixamos de consumir da concessionária 689.258,4 kWh. Isso significa que cerca de 90 tonela-

das de CO² deixam de serem enviadas para a atmosfera por ano. Para 2022, planejamos a instalação de mais usinas solares nas nossas demais unidades. **GRI 302-4**

Para a Intelbras, a energia solar está entre uma das principais soluções sustentáveis.

CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO

GRI 302-1

UNIDADE	FONTE (MWH)	2018	2019	2020
Consumo total de combustíveis dentro da organização a partir de fontes não renováveis	Gasolina utilizada nos equipamentos	ND	24.634	20.507
Consumo total de combustíveis dentro da organização a partir de fontes renováveis	Etanol utilizado nos carros da frota	ND	783	533
CONSUMO TOTAL DE ENERGIA	-	-	25.417	21.040
Consumo de eletricidade	Consumo de energia elétrica concessionária	ND	11.210	7.616

ÁGUA

A Intelbras não utiliza água em seu processo de fabricação, com exceção da torre de resfriamento das máquinas injetoras, um circuito fechado em que a água só é descartada quando há necessidade de manutenção, porém, sem prejuízo ou contaminação do solo. A água que consumimos é utilizada, prioritariamente, em banheiros, limpeza, jardinagem e preparação de alimentos.

Tanto na matriz quanto na filial em Manaus, há também a captação de água por meio de poço artesiano, outorgado e com a realização de análises periódicas da qualidade de acordo com os parâmetros exigidos pela legislação vigente. Nas demais unidades, utilizamos água da concessionária. Não há captação em locais com estresse hídrico. **GRI 303-3**

Nosso consumo de água em 2020 foi de 77.695,55 megalitros, um aumento de 26,3% em relação a 2019. Esse acréscimo ocorreu devido a melhorias na gestão do indicador, que não contemplava os dados da filial de São José em 2018 e em 2019.

Adicionalmente, no segundo semestre de 2020, houve aumento significativo no quadro funcional de fabricação, dividido em turnos em razão da pandemia. **GRI 303-5**

Com relação à gestão da água, monitoramos o consumo e, como diretriz, todos os sites devem utilizar torneiras com redutor de água, acionadas com o toque de forma que possam economizar o recurso. Contamos com uma caixa de 60 mil litros na matriz e com 3 caixas de 20 mil litros na filial São José, totalizando 60 mil litros para captação de água da chuva, utilizada para limpeza e jardinagem.

Para conscientizar nossos colaboradores sobre o uso racional desse recurso

CONSUMO DE ÁGUA (MEGALITROS) GRI 303-5	2018	2019	2020
Consumo total de água de todas as áreas	21.479,26	61.507,49	77.695,55

natural, realizamos campanhas anuais, a exemplo do Dia da Água. No caso dos fornecedores, as avaliações são consideradas durante a auditoria (leia mais em [Relacionamento com fornecedores](#)).

Cabe destacar que toda água é descartada após passar pelas estações de tratamento de efluentes instaladas em cada unidade, de acordo com os parâmetros estabelecidos pelas normas vigentes.

CAPTAÇÃO TOTAL DE ÁGUA EM TODAS AS ÁREAS EM MEGALITROS GRI 303-3	2020
Água de superfície	NA
Água subterrânea	57.858,55
Água do mar	NA
Água produzida	NA
Água de terceiros	19.837,00
TOTAL DE ÁGUA CAPTADA	77.695,55

ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE EFLUENTES

Nossos efluentes gerados são domésticos e temos estações de tratamento em todas as unidades que passam por análises periódicas, seguindo os padrões vigentes pelos órgãos ambientais – Resolução Conama 430, Lei estadual nº 14.675 (SC), declaração anual Ibama e licenças ambientais.

Realizamos auditorias internas, previstas em nosso sistema de gestão, e seguimos cronogramas de análise de efluentes em comparação com os padrões legais. Avaliamos componentes como DBO5, nitrogênio amoniacal total, fósforo total, pH, detergentes, óleos e graxas, temperatura, sólidos sedimentáveis e coliformes totais e fecais, para garantia do tratamento de efluentes e qualidade da água para retorno ao meio ambiente. Esses laudos são encaminhados aos órgãos ambientais dos municípios responsáveis pelas licenças ambientais.



Estações de tratamento presentes em todas as unidades



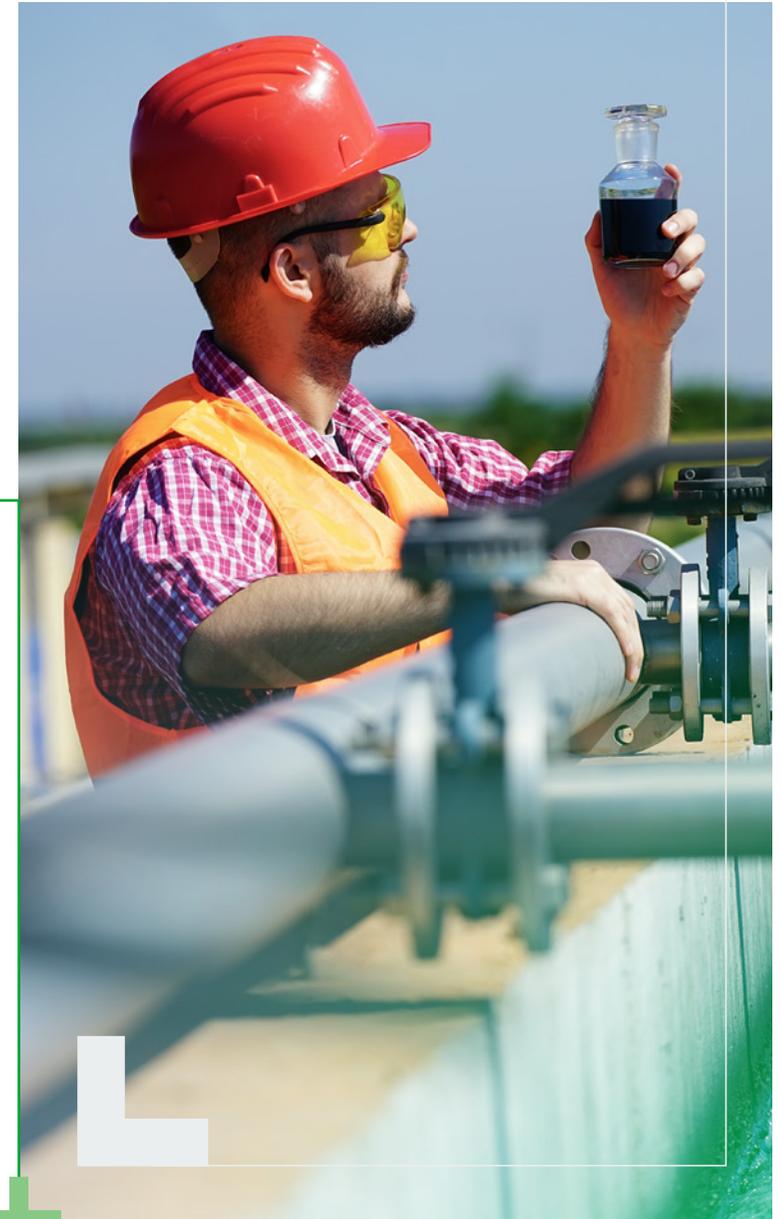
Análises periódicas



Realização de auditorias internas



De acordo com licenças e normas ambientais



GESTÃO DE RESÍDUOS

Nossos resíduos são provenientes da fabricação dos produtos, dos restaurantes e de atividades administrativas. Nossa prática de gestão de resíduos compreende a separação por tipo, armazenamento e a destinação ambientalmente adequada. Os impactos e riscos oriundos dessa operação são mitigados por meio de controles operacionais e procedimentos internos, de modo que 100% das unidades atuem da mesma maneira. **GRI 306-1**

No ambiente administrativo, buscamos formas de melhorar a disposição final dos resíduos, evitando ainda o uso de papel por meio da automatização de fluxos de trabalho.

Em relação aos resíduos industriais, buscamos constantemente maneiras para melhorar a destinação final, com alternativas ambientalmente corretas, como coprocessamento e reciclagem.

Os resíduos são gerenciados por equipes internas e destinados por terceiros. Na homologação de novos parceiros, é realizada

uma auditoria presencial, assim como são solicitadas as licenças e documentos ambientais pertinentes. O descredenciamento do parceiro ambiental pode acontecer a qualquer momento, no caso das seguintes situações: não cumprimento dos requisitos legais, destinação inadequada dos resíduos e por interesse do parceiro ou Intelbras. **GRI 306-1**



Para homologação de parceiros de destinação de resíduos, é realizada auditoria presencial e solicitação de licenças ambientais



PROGRAMA PRESERVE

O programa Preserve contribui para a preservação de impactos ao meio ambiente e à poluição por meio da coleta seletiva e da destinação adequada dos resíduos gerados na empresa. Todos os colaboradores são incentivados a agir de forma ecologicamente correta e contribuir com nossos compromissos. Essas iniciativas resultaram em prêmios ambientais, como Prêmio Max Hablitzel e Fritz Müller.

RESÍDUOS GERADOS

MATRIZ E FILIAL SÃO JOSÉ RESÍDUOS PERIGOSOS (T)

RESÍDUOS PERIGOSOS (T)	DESTINAÇÃO	2018	2019	2020
Baterias de chumbo-ácido	Reciclagem	4,982	5,436	6,307
Borra de solda	Reciclagem	11,355	8,703	9,299
Borra oleosa/óleo	Reciclagem	1,843	1,230	2,235
Sucatas de eletrônicos	Reciclagem	40,426	52,249	59,132
Resíduos contaminados	Aterro industrial	6,457	6,703	4,921
Eletrônicos não recicláveis	Aterro industrial	15,849	6,000	0,036
Lâmpadas/lâmpadas LED	Aterro industrial	0,233	0,286	0,143
Pilhas e baterias comuns	Aterro industrial	1,084	0,578	0,688
RSS biológico	Aterro industrial	0,069	0,124	0,14
Toner/ cartucho	Aterro industrial	0,265	0,110	0,032
Tubos aerossóis	Aterro industrial	NA	NA	0,015
TOTAL DE RESÍDUOS PERIGOSOS (T)		82,563	81,419	82,948

MATRIZ E FILIAL SÃO JOSÉ RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS (T)

RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS (T)	DESTINAÇÃO	2018	2019	2020
ABS	Reciclagem	13,432	15,564	12,889
Acrílico	Reciclagem	1,507	na	na
Alumínio	Reciclagem	1,142	na	na
Isopor	Reciclagem	2,2	3	2,15
Lixo comum	Aterro sanitário	152,29	192	174
Madeira	Reciclagem	90,11	112,85	77,31
Papel/papelão	Reciclagem	249,714	262,194	266,588
Plástico	Reciclagem	78,572	97,547	98,586
Sucata de ferro	Reciclagem	17,005	20,358	39,804
Placa rígida - Noril	Reciclagem	NA	NA	0,878
Terminais	Reciclagem	16,547	15,053	8,317
TOTAL DE RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS (T)		622,519	718,566	680,522
TOTAL DE RESÍDUOS (PERIGOSOS E NÃO PERIGOSOS)		705,082	799,985	763,470

FILIAL MINAS GERAIS RESÍDUOS PERIGOSOS (T)

RESÍDUOS PERIGOSOS (T)	DESTINAÇÃO	2018	2019	2020
Sólidos contaminados	Coprocessamento/Aterro Classe I	1,214	1,303	1,734
Líquidos contaminados	Aterro Classe I	1,029	1,169	1,314
OLUC	Rerrefino	-	-	0,180
Pilhas e baterias	Aterro Classe I	0,040	0,013	0,067
Baterias selada	Reciclagem	0,201	0,023	0,138
Borra de solda	Reciclagem	0,001	0,006	0,006
Lâmpadas	Aterro Classe I	-	-	0,011
TOTAL DE RESÍDUOS PERIGOSOS (T)		2,485	2,514	3,450

FILIAL MINAS GERAIS RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS (T)

RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS (T)	DESTINAÇÃO	2018	2019	2020
ABS	Reciclagem	0,502	2,016	5,791
Acrílico transparente	Reciclagem	-	1,007	0,429
PS natural	Reciclagem	-	0,018	-
PC	Reciclagem	-	-	0,419
Borra plástica NÃO contaminada	Reciclagem	3,434	2,819	2,613
Plástico duro	Reciclagem	-	0,584	1,678
Plástico mole em geral	Reciclagem	4,150	6,402	7,170
Sucata de ferro	Reciclagem	0,561	0,600	0,597
Sucata de alumínio	Reciclagem	-	-	0,982
Fios e cabos	Reciclagem	0,022	0,121	0,028
Sucata eletrônica	Reciclagem	1,088	0,483	0,840
Papel/papelão	Reciclagem	8,966	13,114	18,141
Óleo de cozinha	Reciclagem	0,040	0,205	0,280
Resíduos industriais não recicláveis	Aterro industrial Classe II	0,924	5,665	14,161
Big bag	Reciclagem	0,011	0,409	0,170
Vidro	Aterro industrial Classe II	0,031	0,016	-
Madeira	Aterro industrial Classe II	9,368	7,233	10,017
Resíduos orgânicos do restaurante	Aterro industrial Classe II	0,193	-	-
Lixo doméstico	Aterro industrial Classe II	1,555	2,651	3,308
TOTAL DE RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS (T)		30,844	43,342	66.624
TOTAL DE RESÍDUOS (PERIGOSOS E NÃO PERIGOSOS)		33,329	45,855	70,074

FILIAL MANAUS RESÍDUOS PERIGOSOS (T)

RESÍDUOS PERIGOSOS (T)	DESTINAÇÃO	2018	2019	2020
Baterias de chumbo-ácido	Reciclagem	0	0	1.303
Borra de solda	Reciclagem (industrialização)	0	0	1627
Óleo hidráulico	Rerrefino	0	0,2385	0,378
Cabos e fontes	Reciclagem	0,748	0,858	0,558
Resíduos contaminados	Incineração	34.881	35.247	28.515
Eletrônicos não recicláveis	Incineração	0	0	0
Lâmpadas/lâmpadas LED	Processo de descontaminação	0,305	0,196	0,113
Pilhas e baterias comuns	Incineração	0	0	0
Placas de circuito impresso/rebarba de placa	Incineração	0,137	0,832	0,322
RSS biológico	Incineração	34.881	35.247	28.515
Toner/cartucho	Incineração	0	0	0
Tubos aerossóis	Reciclagem	265	0	0
TOTAL DE RESÍDUOS PERIGOSOS (T)		70.028,19	70.495,12	59.961,37

FILIAL MANAUS RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS (T)

RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS (T)	DESTINAÇÃO	2018	2019	2020
ABS	Reciclagem	2.433	0,869	2.809
Alumínio	Reciclagem	2.558	2.584	3.341
Eletrônicos recicláveis	Reciclagem	0	0	0
Isopor	Reciclagem	3.182	997	1.229
Lixo comum	Incineração	0	0	0
Madeira	Reciclagem	3.486	2.836	1590
Papel/papelão	Reciclagem	308.469	319.346	278.627
Plástico	Reciclagem	136.771	150.181	136.066
Sucata de ferro	Reciclagem	10.190	9.297	7.593
TOTAL DE RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS (T)		467.089	485.242	431.255
TOTAL DE RESÍDUOS (PERIGOSOS E NÃO PERIGOSOS)		537.117,19	555.737	491.216,37

LOGÍSTICA REVERSA

Nosso compromisso com a mitigação de impactos ambientais se estende para fora da Intelbras, cobrindo também o descarte de nossos produtos e soluções. Disponibilizamos aos nossos clientes a opção de retornarem os produtos por meio de um programa de logística reversa.

Todos os produtos retornados para as nossas fábricas são avaliados e, quando possível, buscamos reaproveitar partes e peças. Se não houver essa possibilidade, os materiais são enviados para reciclagem por empresas devidamente licenciadas pela Intelbras, com base nas leis vigentes de meio ambiente.

Caso o cliente descarte seu produto em um dos coletores da gestora ambiental Green Eletron, este será encaminhado aos parceiros cadastrados para descarte, conforme legislação ambiental vigente.

Por meio do programa de logística reversa, recebemos produtos que não são mais utilizados pelos consumidores, proporcionando a eles um descarte adequado



PROCESSO PARA LOGÍSTICA REVERSA DE PRODUTOS

Os clientes têm como opção:

- » Levar o produto a uma **assistência técnica autorizada ou revenda** para que seja enviado para a fábrica.
- » Deixar o produto em um dos **coletores disponibilizados pela Green Eletron** para coleta de resíduos eletroeletrônicos a fim de serem destinados.
- » Entrar em contato com o nosso **atendimento ao cliente** e solicitar o procedimento de envio para fábrica sem custo. É possível ligar para os telefones: **(48) 2106-0006** ou **0800 704 2767**, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h e, aos sábados, das 8h às 18h
- » Acessar o [formulário de descarte](#) pelo site.

ANEXOS GRI

MARCAS INTELBRAS

*79 marcas compõem
o portfólio da Intelbras*

ALLO WT7

ATTIV

ÁUDIOPLUS

AUTOMATIZA

BIO-T

C CONECTE.ME

COMPRA FÁCIL INTELBRAS

CONDOMÍNIO AUTÔNOMO

CONNECTFI INTELBRAS

CUBO MÁGICO

DÉCIO INDÚSTRIA
METALÚRGICA

DECT 6.0

DEFENSE IA

D-GUARD

DIRECTI INTELBRAS

DISC

DISC OS

ENCANTIVIDADE

ENGESUL

FAST CONFIG
INTELBRAS

GONDOLA

HDCVI

IA

ICC INTELLIGENCE
CONTACT CENTER

IFLEET

IMPACTA

INCLOUD

INTELBRAS

INTELBRAS FOCUS

INTELBRAS FX

INTELBRAS INFINITY
EXTENSION

INTELBRAS INFINITY
SOFTSWITCH

INTELBRAS INFO

INTELBRAS INTERA

INTELBRAS NET

INTELBRAS PLENO

INTELBRAS SOLAR

IZY

IZY HOME

IZY LIFE

IZY PLAY

IZY SPEAK!

KEO

KEYPASS

KHOMP

LINHA FUTURE

LOC BOX

LOREX

MAXCOM

MEU WI-FI INTELBRAS

MIBO

MIBO CAM

MIBO CAR

MIBO HOME

MOBILITI INTELBRAS

MPA MONITORAMENTO
DE PESSOAS E ATIVOS

MULTI HD

NCLOUD

NEOVOX

NOVA INFORMATICA

NPLUG

ONEPASS

PREDIOTECH

SEVEN TECH
DISTRIBUIDORA

SEVENTH

SITUATOR

STRAT

TRÍBRIDO 3 EM 1

TWIBI

UNNITI INTELBRAS

VOIPER

VSBC ONE KHOMP

WIDE CLOUD

WIFIBER

WI-FORCE

WISEFI

YOU DO

ZEUS OP

ZEUS OS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

DIVULGAÇÕES GERAIS

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
PERFIL ORGANIZACIONAL				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-1 Nome da organização	13		
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	13, 14, 15, 21, 93		
	102-3 Localização da sede	17		
	102-4 Localização das operações	17		
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	13		
	102-6 Mercados atendidos	13, 14		
	102-7 Porte da organização	13, 14, 17		
	102-8 Informações sobre colaboradores e trabalhadores	13, 62, 63, 64		8, 10
	102-9 Cadeia de fornecedores	74		
	102-10 Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	13, 60, 62		
	102-11 Abordagem ou princípio da precaução	36		

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-12 Iniciativas desenvolvidas externamente	Somos afiliados à Associação Brasileira da Indústria Eletro-eletrônica (Abinee), que tem em seus princípios e endosso o apoio ao Pacto Global e aos princípios dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.		
	102-13 Participação em associações	Somos afiliados à Associação Brasileira da Indústria Eletro-eletrônica (Abinee), que tem em seus princípios e endosso o apoio ao Pacto Global e aos princípios dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.		
ESTRATÉGIA				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-14 Declaração do tomador de decisão sênior	07		
	102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	07, 60, 62		
ÉTICA E INTEGRIDADE				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	18, 34		16
	102-17 Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética	34		16
GOVERNANÇA				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-18 Estrutura da governança	31		
	102-19 Delegação de autoridade	32		
	102-20 Nível executivo responsável pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais	32		
	102-22 Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	31, 32		5, 16



GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-23 Presidente do mais alto órgão de governança		O presidente do Conselho de Administração não é membro executivo da companhia.	16
	102-24 Selecionando e nomeando o mais alto órgão de governança e seus comitês	31, 32		5, 16
	102-26 Papel do mais alto órgão de governança na definição do propósito, valores e estratégias		O Conselho de Administração é responsável pela aprovação e atualização do propósito, declaração de missão, visão e valores, e definição de estratégias, políticas e metas relacionadas a tópicos econômicos, ambientais e sociais da Intelbras.	
	102-27 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança		Há previsão de realizar alinhamento sobre os principais conceitos ESG em 2022.	
	102-29 Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais		O Conselho aprova o apetite ao risco da companhia, a partir do reporte do presidente. Do mesmo modo o Comitê de Auditoria, subordinado ao Conselho, avalia, analisa e aprova o processo de gestão de riscos, entre eles os econômicos, ambientais e sociais.	
	102-32 Papel do mais alto órgão de governança no relatório de sustentabilidade		O Conselho de Administração foi consultado para a elaboração da matriz de materialidade e foi responsável pela aprovação desse relatório.	
	102-33 Comunicação de preocupações críticas		O Comitê de Auditoria avalia os principais riscos e preocupações críticas. As atas são enviadas para o Conselho de Administração, que analisa e aprova as decisões e ações.	
	102-34 Natureza e número total de preocupações críticas		Em 2020, além dos temas regulares de discussão nas reuniões do Conselho, entre os aspectos críticos tratados, tivemos a sociedade com a Dahua e os impactos da Covid-19.	
	102-35 Políticas de remuneração		33	



GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-40 Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	04, 05		
	102-41 Acordos de negociação coletiva	62		8
	102-42 Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	04, 05		
	102-43 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	58, 74, 75, 76, 78		
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas	06		
PRÁTICAS DE REPORTE				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	03		
	102-46 Definindo o conteúdo do relatório e limites do tópico	06		
	102-47 Lista dos tópicos materiais	06		
	102-48 Reformulações de informações	04, 05		
	102-49 Mudanças no relatório	04, 05		
	102-50 Período do relatório	03		
	102-51 Data do relatório mais recente	Esse é o primeiro relatório da Intelbras.		
	102-52 Ciclo do relatório	03		
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	06		
	102-54 Opção de acordo com o GRI Standards	03		
	102-55 Índice de Conteúdo GRI	94		
	102-56 Asseguração externa	Somente as demonstrações financeiras passaram por asseguração externa.		



TÓPICOS MATERIAIS

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
PRESENÇA DE MERCADO				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	06		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	68		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	68		
GRI 202: Presença de mercado 2016	202-1 Proporção do menor salário pago, por gênero, comparado ao salário mínimo local	68		
	202-2 Proporção de membros da alta administração contratados na comunidade local	67		
IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	06		
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	56, 67		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	56, 67, 76		
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	56, 67, 76		
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	56, 76		
PRÁTICAS DE COMPRAS				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	06		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	74		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	74		

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
GRI 204: Práticas de compras 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	74		
COMBATE À CORRUPÇÃO				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	06		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	35		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	35		
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	35		16
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-2 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	35		16
	205-3 – Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	35		16
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1 - Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	35		16
MATERIAIS				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	06		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	92		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	92		
GRI 301: Materiais 2016	301-1 Materiais usados por peso ou volume		Indisponíveis no momento	
	301-3 Produtos e seus materiais de embalagem recuperados	92		



GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
ENERGIA				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	06		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	84, 85		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	84, 85		
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	84, 85		7, 8, 12, 13
GRI 302: Energia 2016	302-3 Intensidade energética	84		
	302-4 Redução do consumo de energia	84, 85		
ÁGUA				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	06		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	86, 87		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	86, 87		
GRI 303: Água e efluentes 2018	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado	86		6, 12
	303-2 Gestão dos impactos relacionados aos descartes de água	87		6
	303-3 Captação de água	86		
	303-4 Descarte de água	Atualmente, o descarte de água é realizado por meio das estações de tratamento existentes em todos os sites e rede pluvial. No entanto, a Intelbras não dispõe de indicador para medição do total descartado.		
	303-5 Consumo de água	86		6



GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
EMISSIONES				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	06		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes		Atualmente, a Intelbras não possui controle sobre suas emissões. No entanto, está previsto para 2022 um estudo para realização de inventário.	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão		Atualmente, a Intelbras não possui controle sobre suas emissões. No entanto, está previsto para 2022 um estudo para realização de inventário.	
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1)		Atualmente, a Intelbras não possui controle sobre suas emissões. No entanto, está previsto para 2022 um estudo para realização de inventário.	3, 12, 13, 14, 15
	305-2 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 2)		Atualmente, a Intelbras não possui controle sobre suas emissões. No entanto, está previsto para 2022 um estudo para realização de inventário.	3, 12, 13, 14, 15
EFLUENTES E RESÍDUOS				
GRI 103: Abordagem de gestão 2018	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	06		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes		88, 89, 92	
	103-3 Evolução da abordagem de gestão		88, 89, 92	
GRI 306: Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	88		
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	92		
	306-3 Resíduos gerados	89		
	306-4 Resíduos não destinados ao descarte		Todos os resíduos gerados pela empresa são destinados para disposição final.	
	306-5 Resíduos destinados ao descarte	89		



GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
CONFORMIDADE AMBIENTAL				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	06		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	83		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	83		
GRI 307: Conformidade ambiental 2016	307-1 Não-conformidade com leis e regulamentos ambientais	83		16
AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	06		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	75		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	75		
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	75		
	308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	75		
EMPREGO				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	06		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	63, 67, 72		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	63, 67, 72		
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Taxas de novas contratações de e rotatividade de colaboradores	63		5, 8, 10
	401-2 Benefícios concedidos a colaboradores de tempo integral que não são oferecidos a colaboradores temporários ou em regime de meio período	67		3, 5, 8
	401-3 Licença maternidade/paternidade	72		



GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
TREINAMENTO E EDUCAÇÃO				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	06		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	69, 70, 71		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	69, 70, 71		
GRI 404: Treinamento e educação 2016	404-1 Média de horas de treinamento por ano por empregado	69		4, 5, 8, 10
	404-2 – Programas para o desenvolvimento de competências dos colaboradores e de assistência para a transição de carreira	69, 71		
	404-3 Percentual de colaboradores que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira	70		
TRABALHO INFANTIL				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	06		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	75		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	75		
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	75		
TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	06		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	75		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	75		
GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou obrigatório	75		



GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
COMUNIDADES LOCAIS				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	06		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	76		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	76		
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1 Operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	76		
AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	06		
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	75		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	75		
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	75		5, 8, 16
	414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	75		5, 8, 16
PRIVACIDADE DO CLIENTE				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	06		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	39		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	39		
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	39		16



GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	06		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	83		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	83		
GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016	419-1 Não-conformidade com leis e regulamentos sociais e econômicos	83		16





CRÉDITOS

Coordenação Geral

Marciel Manoel Linhares
(Gestão da Qualidade/Meio Ambiente)

Leila de Souza Mello
(Marketing Institucional)

Maria Elisa Lutz Sperber
(Gestão da Qualidade/Meio Ambiente)

Consultoria GRI, Conteúdo Editorial, Projeto Gráfico e Diagramação

JeffreyGroup



intelbras
Sempre próxima