



Relatório de Comunicação de Progresso 2009

Pacto Global das Nações Unidas

Tele Norte Leste Participações S/A



SUMÁRIO

DECLARAÇÃO DE APOIO CONTÍNUO AO PACTO GLOBAL	03
COMPROMISSOS COM OS PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL.....	04
AÇÕES DESENVOLVIDAS	
1.POLÍTICAS E INSTRUMENTOS DE GESTÃO.....	07
2.GOVERNANÇA CORPORATIVA.....	09
3.RESPONSABILIDADE SOCIAL – INSTITUTO OI FUTURO.....	11
4.INCLUSAO DIGITAL.....	17
5.COLABORADORES.....	18
6.FORNECEDORES.....	22
7.CLIENTES.....	23
8.RESPONSABILIDADE AMBIENTAL.....	23
DESAFIOS.....	26

DECLARAÇÃO DE APOIO CONTÍNUO AO PACTO GLOBAL

A preocupação com a Sustentabilidade ocupa uma posição de notoriedade no nosso negócio, requerendo a evolução e priorização de nossas ações para garantir que tenhamos um resultado sustentado, conciliando os aspectos econômico, social e ambiental. Neste sentido, vimos convergindo esforços de nossos colaboradores, parceiros e fornecedores para desenvolver estas ações e obter a satisfação de nossos públicos de interesse.

Ao completarmos o primeiro ano de adesão ao Pacto Global das Nações Unidas, estamos apresentando o nosso Relatório de Progresso. Do mesmo modo, reafirmamos o nosso compromisso com os 10 Princípios do Pacto Global, ao demonstrarmos as práticas que adotamos voltadas à Defesa dos Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Meio Ambiente e Combate à Corrupção.

A Oi amplia a inclusão digital, por meio do acesso às tecnologias de informação, prestando serviços convergentes e integrados de telecomunicações. Com isto, aproxima e conecta pessoas, promovendo o desenvolvimento de comunidades e cidades inteiras. Pensando na liberdade de escolha do consumidor, foi a primeira empresa a vender aparelhos desbloqueados e a abolir a multa contratual por fidelização, o que reforça a relação de respeito da companhia pelo cliente.

Os programas de educação, cultura e esporte do Oi Futuro, nosso Instituto de Responsabilidade Social, ganharam em 2009, dimensão nacional, reafirmando o compromisso com o desenvolvimento social do país e a democratização do acesso ao conhecimento.

A nossa gestão voltada à sustentabilidade nos possibilita, inclusive, estarmos listados, pelo segundo ano consecutivo no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa, que tem como principal objetivo destacar as empresas que possuem estratégia e práticas alinhadas ao desenvolvimento sustentável.

O investimento contínuo em ações sociais, educacionais, culturais e em projetos ambientais, visando minimizar eventuais impactos da nossa atividade econômica nas comunidades onde estamos inseridos, representa medidas que a companhia pretende manter para contribuir na sua parcela de responsabilidade com as próximas gerações.

Somos uma empresa orientada para o futuro, que enxerga a relevância dos Direitos Humanos e demais aspectos socioambientais na construção de uma sociedade cada vez mais sustentável.



Luiz Eduardo Falco Pires Correa
Presidente

COMPROMISSOS COM OS PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL

A Oi, signatária do Pacto Global desde Agosto de 2009, está comprometida com os valores fundamentais nas áreas de Direitos Humanos, Relações de Trabalho, Meio Ambiente e Combate à Corrupção, refletidos nos dez princípios do Pacto. Valores que garantem um crescimento responsável da empresa, um mercado mais justo e um futuro melhor.

Esses princípios estão refletidos em dois importantes instrumentos de gestão da Companhia, no Código de Ética e na Política de Sustentabilidade, dos quais extraímos trechos que correlacionamos aos respectivos princípios do Pacto.



“Dirigir as decisões estratégicas de acordo com os 10 princípios do Pacto Global da Organização das Nações Unidas.”

“Contribuir para o bem estar físico e emocional dos colaboradores e de sua família através de ações internas.”

“Respeitar a diversidade, combatendo a discriminação, o assédio moral e sexual e a corrupção em todas as suas formas.”

“A diversidade é fonte da nossa cultura. Dessa forma, é inaceitável qualquer manifestação de discriminação e preconceito referente à raça, origem, sexo, idade, religião, opção sexual, deficiência física e mental, dentre outros. Não são admitidas conversas e atitudes que envolvam violência física ou verbal e assédio moral ou sexual.”

“A Oi busca promover um ambiente de trabalho sadio, organizado e harmonioso, visando à valorização do ser humano, com bons níveis de higiene, ergonomia, equipamentos, proteção pessoal e tratamento adequado para a guarda e manuseio de material perigoso.”



“Dirigir as decisões estratégicas de acordo com os 10 princípios do Pacto Global da Organização das Nações Unidas.”

“Respeitar a diversidade, combatendo a discriminação, o assédio moral e sexual e a corrupção em todas as suas formas.”

“A diversidade é fonte da nossa cultura. Dessa forma, é inaceitável qualquer manifestação de discriminação e preconceito referente à raça, origem, sexo, idade, religião, opção sexual, deficiência física e mental, dentre outros. Não são admitidas conversas e atitudes que envolvam violência física ou verbal e assédio moral ou sexual.”

“É essencial a atuação dos nossos líderes dentro das premissas deste Código, mantendo clima de respeito e de confiança, dando tratamento igualitário a cada um de sua equipe e servindo de exemplo na prática das diretrizes éticas para colaboradores e terceiros.”



“Dirigir as decisões estratégicas de acordo com os 10 princípios do Pacto Global da Organização das Nações Unidas.”

“Respeitar a livre associação sindical de seus colaboradores e o direito à negociação coletiva.”



“Proibir práticas de trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, trabalho escravo, forçado ou obrigatório, discriminação em todas as suas formas e punições ilegais.”

“A Oi, na condução do seu negócio, obedece às leis vigentes e respeita a livre concorrência. A Oi repudia a exploração de mão-de-obra infantil e o trabalho escravo.”



“Proibir práticas de trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, trabalho escravo, forçado ou obrigatório, discriminação em todas as suas formas e punições ilegais.”

“A Oi, na condução do seu negócio, obedece às leis vigentes e respeita a livre concorrência. A Oi repudia a exploração de mão-de-obra infantil e o trabalho escravo.”



“Respeitar a diversidade, combatendo a discriminação, o assédio moral e sexual e a corrupção em todas as suas formas.”

“Proibir práticas de trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, trabalho escravo, forçado ou obrigatório, discriminação em todas as suas formas e punições ilegais.”

“A diversidade é fonte da nossa cultura. Dessa forma, é inaceitável qualquer manifestação de discriminação e preconceito referente à raça, origem, sexo, idade, religião, opção sexual, deficiência física e mental, dentre outros. Não são admitidas conversas e atitudes que envolvam violência física ou verbal e assédio moral ou sexual.”

“É essencial a atuação dos nossos líderes dentro das premissas deste Código, mantendo clima de respeito e de confiança, dando tratamento igualitário a cada um de sua equipe e servindo de exemplo na prática das diretrizes éticas para colaboradores e terceiros.”



“Conscientizar colaboradores e outras partes interessadas sobre a importância das relações com o meio ambiente, através da educação para a Sustentabilidade.”

“Utilizar água e energia de forma consciente com controle e gerenciamento, adotando medidas de substituição de equipamentos obsoletos para melhor aproveitamento dos recursos.”

“Reduzir, reutilizar e reciclar os resíduos, sempre que possível.”

“Prevenir a Poluição e contribuir efetivamente no combate aos efeitos negativos causados pelas mudanças climáticas, identificando, quantificando, reduzindo e compensando suas emissões de gases do efeito estufa.”

“Buscar a melhoria contínua de seu desempenho socioambiental.”

“Nossas operações são sujeitas à legislação ambiental, federal, estadual e municipal. Além de nossas obrigações ambientais, temos o compromisso de minimizar qualquer impacto adverso ao meio ambiente, buscando armazenar apropriadamente materiais perigosos e procurando administrar o fim de vida dos produtos. Cumprir este compromisso só será possível com sua consciência e cooperação.”



“Enfatizar a importância de critérios de Sustentabilidade na seleção e gestão de fornecedores.”

“Utilizar água e energia de forma consciente com controle e gerenciamento, adotando medidas de substituição de equipamentos obsoletos para melhor aproveitamento dos recursos.”

“Reduzir, reutilizar e reciclar os resíduos, sempre que possível.”

“Prevenir a Poluição e contribuir efetivamente no combate aos efeitos negativos causados pelas mudanças climáticas, identificando, quantificando, reduzindo e compensando suas emissões de gases do efeito estufa.”

“Buscar a melhoria contínua de seu desempenho socioambiental.”

“Nossas operações são sujeitas à legislação ambiental, federal, estadual e municipal. Além de nossas obrigações ambientais, temos o compromisso de minimizar qualquer impacto adverso ao meio ambiente, buscando armazenar apropriadamente materiais perigosos e procurando administrar o fim de vida dos produtos. Cumprir este compromisso só será possível com sua consciência e cooperação.”



“Buscar novas tecnologias economicamente viáveis e aperfeiçoar as operações e processos da empresa, de modo a minimizar os impactos ao meio ambiente.”

“Nossas operações são sujeitas à legislação ambiental, federal, estadual e municipal. Além de nossas obrigações ambientais, temos o compromisso de minimizar qualquer impacto adverso ao meio ambiente, buscando armazenar apropriadamente materiais perigosos e procurando administrar o fim de vida dos produtos. Cumprir este compromisso só será possível com sua consciência e cooperação.”



“Respeitar a diversidade, combatendo a discriminação, o assédio moral e sexual e a corrupção em todas as suas formas.”

“O uso de informações classificadas como confidenciais deve ser exclusivamente para fins profissionais, sendo proibido utilizá-las para benefício próprio ou de terceiros ou para sugerir investimentos a familiares, amigos ou qualquer terceiro.”

“Nenhum registro com informação falsa deve ser feito em qualquer livro ou conta da Oi. Os fundos da Companhia não devem ser usados para qualquer propósito diferente do descrito nos documentos que suportam os pagamentos. Isso inclui registros financeiros, técnicos, de segurança e de pessoal.”

“Você não deve aproveitar para seu ganho pessoal oportunidades de negócios que surgirem por meio do uso de informações ou cargo na Oi.”

“Você deve repudiar qualquer forma de suborno ou influência por parte de cliente para favorecimento em negociações.”

“Nenhum colaborador, independentemente de área e nível hierárquico, pode favorecer algum fornecedor em detrimento de outros.”

AÇÕES DESENVOLVIDAS

1. POLÍTICAS E INSTRUMENTOS DE GESTÃO

Princípios do Pacto Global	Políticas, Sistemas, Processos e Programas	Ação
1	Política de Sustentabilidade	Elaborar, publicar e divulgar a Política de Sustentabilidade
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Performance

O objetivo da Política é estabelecer diretrizes que orientem a construção de mecanismos que visem à continuidade do negócio e ao gerenciamento dos impactos socioambientais. A Política estabelece ainda uma visão de Sustentabilidade integrada ao negócio da companhia, refletindo inclusive as melhores práticas do mercado, que vão influenciar na sua melhoria contínua.

Resultados:

- ♣ Divulgada a Política por meio do jornal eletrônico dos colaboradores;
- ♣ Inserido o tema no treinamento presencial Gerenciando Riscos, bem como no Programa Boas Vindas para novos colaboradores, que em 2009 contaram com a participação de 483 participantes;
- ♣ Inserida Política no e-learning de Sustentabilidade (aplicado a colaboradores, consumidores e fornecedores);
- ♣ Publicada a Política na intranet e na página de Sustentabilidade do website da companhia (www.oi.com.br/sustentabilidade), bem como no seu Relatório Anual divulgado para o mercado.

Princípios do Pacto Global	Políticas, Sistemas, Processos e Programas	Ação
1	Política de Saúde, Segurança e Meio Ambiente	Elaborar, publicar e divulgar a Política de Saúde, Segurança e Meio Ambiente
7		
8		

Performance

O objetivo da Política é prover e manter um ambiente de trabalho saudável e seguro de forma a controlar os perigos/riscos relacionados à saúde, segurança e meio ambiente, promovendo e mantendo o mais alto grau de bem-estar físico, mental e social dos colaboradores da Oi.

Resultados:

- ♣ Divulgada a Política no jornal eletrônico dos colaboradores;
- ♣ Divulgadas na intranet corporativa para os colaboradores as práticas e ferramentas da Gerência de Benefícios, Saúde e Segurança para lembrar o Dia Nacional de Prevenção de Acidentes de Trabalho;
- ♣ Realizada a SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho) com o tema

Sustentabilidade, registrando mais de 11 mil atendimentos em todo o País durante a semana.

Princípios do Pacto Global	Políticas, Sistemas, Processos e Programas	Ação
1	Ética	Disseminar o Código de Ética
2		
4		
5		
6		Avaliar e divulgar os resultados das Denúncias registradas junto ao Comitê de Ética, por meio de seus Agentes, Canal de Denúncias ou outros meios disponíveis.
7		
8		
10		

Performance

O Código de Ética aplica-se aos colaboradores, independente de nível hierárquico, incluindo estagiários, bem como é extensivo aos fornecedores e parceiros comerciais por meio de cláusulas contratuais. O código, implantado em setembro de 2007 foi elaborado por um grupo de colaboradores e contou com sugestões de toda a empresa no seu conteúdo.

Resultados:

- ♣ Adesão de 100% dos colaboradores confirmando o conhecimento do Código;
- ♣ Realizadas campanhas na intranet corporativa sobre temas abordados no Código;
- ♣ Divulgada a atuação dos Agentes de Ética em todos os Estados;
- ♣ Realizado e-learning de Ética por 2.537 colaboradores;
- ♣ Realizado treinamento presencial sobre Ética para 277 colaboradores;
- ♣ Realizadas audioconferências semanais e videoconferências mensais entre os 38 Agentes de Ética.

O Comitê de Ética é composto por cinco diretores executivos, bem como por responsável pela gestão do Código e tratamento dos casos recebidos por meio do canal de denúncias, caixa postal, email e das consultas aos Agentes de Ética.

Resultados:

- ♣ Realizadas 12 reuniões do Comitê de Ética em 2009;
- ♣ O Comitê atuou em 268 casos, dos quais 78 são relativos a 2009;
- ♣ Divulgado na intranet corporativa, disponível a todos os colaboradores, o quadro de deliberações sobre as denúncias recebidas.

2. GOVERNANÇA CORPORATIVA

Princípios do Pacto Global	Políticas, Sistemas, Processos e Programas	Ação
10	Governança Corporativa	Garantir a atuação e a realização das reuniões do Comitê de Governança Corporativa, Divulgação e Sustentabilidade.
		Manter os meios disponíveis para o registro e a internalização de denúncias por meio de Canal específico para a apreciação do Conselho Fiscal;
		Garantir a eficiência dos controles internos para a Certificação Sarbanes-Oxley
		Revisar e divulgar a Política de Alçadas e Delegação de Autoridade
		Reestruturar a área de Segurança da Informação
		Implementar Metodologia de Gestão de Riscos Corporativos e Controles Internos
		Combater a fraude através da Gerência de Serviços Especiais da Diretoria de Auditoria Interna

Performance
<p>O Comitê de Governança Corporativa, Divulgação e Sustentabilidade tem como principais atribuições: avaliar a adoção de boas práticas de governança corporativa; garantir e estabelecer diretrizes para a elaboração das demonstrações financeiras e a divulgação de informações ao mercado; reportar aos Conselhos e Comitê de Riscos e Contingências o mapa e a evolução da gestão dos riscos e controles, após aprovação do Comitê Executivo, bem como avaliar questões relativas à sustentabilidade empresarial.</p> <p><u>Resultados:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ♣ Realizadas 13 reuniões em 2009; ♣ Principais temas abordados nas pautas: Sustentabilidade (14,5%), Portal de Governança (11,6%), Política de Divulgação e Negociação (11,6%), Fatos Relevantes e Comunicados ao Mercado (10,1%), Relatório 20F (8,7%) entre outros.
<p>Conselho Fiscal e Canal de Denúncias: sua principal responsabilidade é monitorar as atividades da administração, examinar as demonstrações financeiras e relatar suas conclusões aos acionistas com reuniões trimestrais em caráter normal, e sempre que necessário em circunstâncias extraordinárias. Esse Conselho também se reúne periodicamente com auditores independentes para discutir a avaliação e o parecer sobre as demonstrações financeiras e os controles internos.</p> <p>O escopo do trabalho aumentou em virtude da implantação das exigências da Lei Sarbanes-Oxley. A partir daí, o Conselho Fiscal se tornou responsável também por: garantir os procedimentos adequados de divulgação de informações; acompanhar a avaliação da eficiência dos controles internos sobre relatórios financeiros, bem como estabelecer os procedimentos para receber, conservar e dar andamento a queixas relativas à contabilidade, controles internos contábeis ou questões de auditoria.</p> <p><u>Resultados:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ♣ Pelo quarto ano, desde a sua implantação para atender à Lei Sarbanes-Oxley, o canal de denúncias – disponível no website da companhia – não registrou eventos relacionados ao ambiente de controle e aos registros contábeis.
<p>Certificação Sarbanes Oxley: visando ao aperfeiçoamento contínuo de seu ambiente de controles, a Oi monitora constantemente a eficácia de seus controles internos. Desde 2006, mantém a certificação em conformidade com a legislação americana Sarbanes-Oxley.</p> <p><u>Resultados:</u></p>

- ✦ Não houve ressalvas, em 2009, quanto a fraquezas materiais de controles.

Política de Alçadas e Delegação de Autoridade (PADA): é outra importante iniciativa adotada para reforçar o ambiente de controles da companhia, que proporciona maior transparência às principais estratégias de aprovação.

Resultados:

- ✦ Divulgada a PADA, a qual está disponível na intranet da companhia, a todos os colaboradores através de matérias no jornal eletrônico;
- ✦ Inserido o tema no treinamento presencial do Circuito JOIA e do Programa Boas-Vindas para novos colaboradores;
- ✦ Do total de alçadas implementadas, cerca de 280, foram revisadas 184 em 2009;
- ✦ Número de colaboradores que concluíram o e-learning da PADA em 2009: 1.176.

Segurança da Informação: A Oi promoveu, em 2009, a reestruturação interna da área de Gestão de Segurança de Informações, a partir da qual foram criadas áreas especializadas em segurança de redes, segurança de aplicações, gestão de acessos e segurança corporativa – políticas e compliance.

Resultados:

- ✦ Divulgada a Política de Segurança da Informação através de campanhas de conscientização para todos os colaboradores;
- ✦ Implementado o hotsite de Segurança da Informação com dicas sobre o tema para os colaboradores.

Definição da Metodologia de Gestão de Riscos Corporativos e Controles Internos: a Oi implementou uma nova estrutura de gestão de riscos e controles, baseada nos modelos internacionais de referência, contemplando as atividades de identificação, análise, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos inerentes ao seu negócio. O objetivo foi desenvolver uma metodologia capaz de gerenciar os níveis de riscos da companhia e, aliado às estratégias de tratamento, prevenir perdas, salvaguardar ativos e maximizar a tomada de decisões executivas.

Resultados:

- ✦ Mapeados mais de 1.200 fatores de riscos relacionados às modalidades: operacional, financeiro, conformidade, estratégico, ambiental, segurança da informação e continuidade do negócio;
- ✦ Divulgada a Política de Gestão de Riscos e Controles Internos, a qual está disponível na intranet da companhia, aos colaboradores através do jornal eletrônico;
- ✦ Treinados, presencialmente, 483 colaboradores em Gerenciando Riscos e no Programa Boas Vindas para novos colaboradores;
- ✦ 1.151 colaboradores concluíram o e-learning de Gestão de Riscos e 1.447 o de Controles Internos.

Desde sua criação, em Julho/2007, a Gerência de Serviços Especiais da Diretoria de Auditoria Interna é responsável por combater a fraude envolvendo os colaboradores Oi (próprios) e Terceiros. O escopo de atuação desta gerência consiste em:

- ✦ Identificar situações de risco de fraude na companhia, principalmente através de um canal de denúncias disponibilizado tanto para o público interno (intranet) quanto o externo (Internet);
- ✦ Realizar trabalhos de apuração de fraude, tempestivamente, assegurando que as fragilidades identificadas sejam devidamente tratadas e evidenciadas;
- ✦ Garantir a interrupção do processo fraudulento identificado;
- ✦ Monitorar transações críticas; e
- ✦ Elaborar ações de prevenção com objetivo de minimizar novas situações de risco de fraude.

3. RESPONSABILIDADE SOCIAL – INSTITUTO OI FUTURO

Princípios do Pacto Global	Políticas, Sistemas, Processos e Programas	Ação
1	Oi Tonomundo	Ampliar o programa, que visa a associar educação à alta tecnologia e a utilizar laboratórios de informática instalados nas regiões mais distantes do País como centros de produção comunitária e universalização do conhecimento.
2		
5		
8		
9		

Performance
<p>O programa representa inclusive uma iniciativa que busca reverter os altos índices de exclusão digital no Brasil.</p> <p><u>Resultados:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ♣ Cerca de 450 mil alunos beneficiados; ♣ Mais de 16 mil professores envolvidos; ♣ 680 escolas públicas conveniadas nos 25 estados mais Distrito Federal; ♣ Na rede pública de ensino estadual e municipal, 830 professores, coordenadores, diretores e profissionais de secretarias de Educação concluíram cursos de formadores do Oi Tonomundo; ♣ Tornou-se política pública nos estados do Espírito Santo (104 escolas), Pernambuco (352) e Sergipe (32), e nos municípios de Aracaju (SE) (6), Belém (PA) (21), Fortaleza (CE) (21), Itaituba (PA) (8), Natal (RN) (8) e Tiradentes (MG) (8), bem como em Moçambique (4 escolas). <p>Ao associar educação à alta tecnologia, o Oi Tonomundo integra escola pública, família e comunidade por meio do portal www.tonomundo.com.br:</p> <ul style="list-style-type: none"> ♣ 318 mil visitas, sendo 2 mil delas provenientes do exterior; ♣ Acessos de 269 cidades do Brasil.

Princípios do Pacto Global	Políticas, Sistemas, Processos e Programas	Ação
1	Nave – Núcleo Avançado em Educação	Dar continuidade às atividades deste centro de pesquisas e desenvolvimento de soluções pedagógicas para o ensino médio.
2		
5		
9		

Performance
<p>Os jovens estudantes do Nave terminam o ensino médio certificados em Programação Multimídia, Jogos e Roteiros para Web, Conteúdos para TV digital e IPTV. O Núcleo Avançado em Educação está construído sobre três pilares fundamentais: um colégio público de ensino médio de excelência; espaço para pesquisa e produção de cultura digital; e a Usina de Expressão, pólo disseminador de todo o conhecimento produzido.</p> <p><u>Resultados:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ♣ Abrange 840 estudantes e 75 professores; ♣ Referência no ensino médio integrado;

- ♣ Reconhecido com a Comenda da XII Confraria da Educação em Pernambuco;
- ♣ Ganhador do Selo Escola Solidária, do Instituto Faça Parte;
- ♣ Premiado pela Associação Brasileira de Telecomunicações na Categoria Projeto Social e pela ADVB - Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil, no segmento Educação.

Princípios do Pacto Global	Políticas, Sistemas, Processos e Programas	Ação
1	Oi Conecta	Dar continuidade a este programa que tem como objetivo dar um passo adiante na regulamentação governamental que prevê banda larga em todas as escolas do país.
2		
5		

Performance

Neste Programa, professores e alunos de todo o País encontram um ambiente interativo, que incentiva o diálogo e gera um conteúdo criativo a ser desenvolvido em sala de aula.

Resultados:

- ♣ 37.514 escolas conectadas.

Princípios do Pacto Global	Políticas, Sistemas, Processos e Programas	Ação
1	Oi Kabum! Escolas de Arte e Tecnologia	Ampliar este programa de formação de jovens de comunidades populares urbanas, no campo da criação da imagem e de som, oferecendo cursos de design gráfico, web design, design sonoro, computação gráfica, vídeo e fotografia.
2		
5		

Performance

O ano de 2009 marcou, de forma contundente, a expansão do programa: além das escolas de Recife e de Salvador – que ganhou nova sede, no coração do Pelourinho –, Belo Horizonte passou a contar com uma Oi Kabum!, e o Rio de Janeiro teve sua escola reaberta, agora em parceria com o Centro de Criação de Imagem Popular (Cecip).

Resultados:

- ♣ 920 alunos beneficiados até 2009.

Princípios do Pacto Global	Políticas, Sistemas, Processos e Programas	Ação
1	Oi Novos Brasis	Dar continuidade ao apoio a projetos cujas propostas estejam voltadas para o desenvolvimento de tecnologias sociais baseadas na aplicação de tecnologias da informação e comunicação, de modo a promover a cidadania de comunidades de baixa renda ou de grupos vulneráveis da sociedade brasileira.
2		
5		
7		
8		
9		

Performance
<p>O programa tem foco em projetos sociais com os seguintes campos de atuação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ações educacionais complementares ao sistema de educação formal; • Qualificação profissional voltada à geração de trabalho e renda; • Ampliação do acesso aos direitos humanos, econômicos, sociais ou ambientais. <p>Resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ♣ Selecionados 20 projetos sociais em dez estados brasileiros; ♣ Investidos R\$ 2,3 milhões; ♣ Número de pessoas beneficiadas: mais de 60 mil pessoas; ♣ Investidos R\$ 1,7 milhão em 12 projetos dos Fundos Públicos da Infância e da Adolescência (FIA), por meio de parceria com os Conselhos Nacional, Estaduais e Municipais de Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente; ♣ Projetos selecionados em 2009 em processo de implementação em 2010: <p>Organização: Associação de Policultores de Cafarnaum Projeto: Sertão.Net na Escola Descrição: Ação de educação ambiental que pretende, por meio de intercâmbios virtuais, envolver alunos, professores e funcionários da rede pública de ensino das comunidades dos povoados de Cafarnaum – Queimada de Tiano e Beca – e os alunos da escola municipal Duque de Caxias em Irecê (BA), num total de cerca de 210 pessoas, na promoção de ações de preservação, valorização e cuidado com o lugar em que vivem, combinando o uso de tecnologias de informação e comunicação com técnicas agroecológicas de produção de alimentos e mudas de árvores.</p> <p>Organização: Associação Excola Projeto: Agência de Mídia Livre Madame Satã Descrição: Aproximar o jovem das discussões a respeito da democratização dos meios e do direito à comunicação é o objetivo do projeto. Através de diversas oficinas, reuniões e visitas culturais, os participantes serão familiarizados com as ferramentas e linguagens da comunicação, para então refletir sobre a realidade em que vivem e como esses dados podem figurar no que seria uma "mídia jovem livre". Sob o formato de uma agência, o projeto funcionará como um núcleo que gere visibilidade para as diversas demandas que os jovens apontarão em suas comunidades e grupos.</p> <p>Organização: Instituto GPS Projeto: Quer que eu conte? Descrição: Atividades educativas e lúdicas com uso de tecnologias de informação e comunicação são implementadas em centros de inclusão digital voltados para usuários com necessidades especiais ou em situação de risco social, tais como hospitais psiquiátricos, centros de atendimento a jovens em conflito com a lei e penitenciárias.</p> <p>Organização: Banco da Providência Projeto: Agência Jovem de Comunicação Descrição: Criar a Agência Jovem de Comunicação, que possibilitará a existência de um produto da comunidade aliado à formação para o mercado de trabalho. Com sede no bairro de Jardim América, a Agência formará 50 jovens das comunidades de Jardim América e Parque Colúmbia. O objetivo é</p>

capacitá-los para a utilização de tecnologias da comunicação e informação em favor do desenvolvimento local de suas comunidades, localizadas na Zona Leopoldina, e a geração de renda pela inserção no mundo do trabalho.

Organização: Sindicato dos Trabalhadores Rurais de Umburanas

Projeto: Mãos na Terra

Descrição: O projeto surgiu a partir da experiência do Sertão.Net, que vem sendo realizado em parceria com o Oi Futuro desde 2008. A partir dos intercâmbios entre os agricultores de Cafarnaum, Umburamas e da Índia, surgiu a necessidade de aprofundar os conhecimentos que vêm sendo construídos, saindo do campo teórico para a prática, com a implantação de um sistema produtivo que garanta a segurança alimentar e nutricional de 20 famílias, totalizando cem pessoas.

Organização: Associação Comunitária de Carnaúba dos Dantas

Projeto: Educação Multimídia no Seridó

Descrição: Utilizar o rádio para divulgar e apresentar parte do material didático, que será complementado por material a ser disponibilizado na internet, em palestras e apresentações de vídeo. Tendo em vista o baixo nível de conhecimento de noções de informática de grande parte da população do Seridó, serão treinados 200 estudantes de segundo grau, um por família, para ensiná-la a utilizar a internet e estimulá-la a disseminar a informação com seus demais parentes.

Organização: Navegar Amazônia

Projeto: Expedição Oi Amazônia – A Voz de um Novo Brasil

Descrição: O principal objetivo, através de um formato inovador e de seus instrumentos – laboratório multimídia (expedição fluvial e expedições terrestres) – é a promoção de oficinas de vídeo, fotografia, arte, alfabetização digital com foco na formação/inclusão social e digital/democratização do conhecimento, para dar voz às comunidades mais remotas, carentes e pouco desenvolvidas do interior amazônico.

Organização: Conselho Nacional de Cineclubes Brasileiros

Projeto: Cinema Comunitário

Descrição: Visa à implantação de um cineclube, criação de uma equipe de produção audiovisual e instrutores líderes em comunidades carentes, fornecendo a estrutura necessária para um intercâmbio cultural, equipamentos, apoio profissional e supervisão para que a comunidade se torne produtiva, sólida, integrada e autossustentável.

Organização: IPTI – Instituto de Pesquisa em Tecnologia e Inovação

Projeto: Educação Inclusiva

Descrição: Promover a melhoria das condições de ensino e aprendizagem em linguagem e aritmética nas primeiras séries do Ensino Fundamental de cinco escolas municipais de Santa Luzia do Itanhy, que possuem laboratório de informática, a partir da introdução de conceitos e metodologias derivados de pesquisas em neurociências e identificar as possíveis causas das dificuldades de aprendizagem dos alunos a partir do levantamento de questões referentes ao histórico de desenvolvimento da criança.

Organização: Instituto Ecológica Palmas

Projeto: Inclusão Digital e Profissional de Jovens em Comunidades Rurais do Tocantins

Descrição: Capacitar jovens do município de Pium e entorno em design gráfico, proporcionando a qualificação profissional e a inserção no mercado de trabalho.

Organização: Centro de Formação Juan Diego

Projeto: Fortalecer: Compartilhando Oportunidades

Descrição: Os principais objetivos são fortalecer e ampliar a equipe técnica e criar um espaço de comunicação troca de informações e diálogo entre as etnias e comunidades indígenas participantes do Paraná e Santa Catarina.

Organização: Instituto de Socio-Economia Solidária – Ises

Projeto: Inclusão Digital e Comércio Justo: ampliação da viabilidade econômica de negócios inclusivos

Descrição: Inclusão digital para o comércio justo dos dez empreendimentos incubados pelo Ises, em parceria com a Incubadora Tecnológica de Cooperativas Populares da Fundação Getulio Vargas (ITCP-FGV).

Organização: ONG JD

Projeto: Zelous – Telemedicina preventiva a favor das crianças e adolescentes diabéticos insulino-dependentes

Descrição: Desenvolvimento de software – domínio público (web based) – a ser distribuído livremente ao público em geral, sendo especialmente projetado para atender de modo amplo às necessidades

específicas do gerenciamento domiciliar do tratamento preventivo (pluridisciplinar) do diabetes tipo 1 de crianças e jovens de baixa renda e instrução (e/ou seus cuidadores).

Organização: Pontão de Cultura Guaicuru

Projeto: Mídias Contemporâneas /Narrativas Populares

Descrição: Promover a cultura de comunidades de baixo IDH, envolvendo qualificação e treinamento em produção audiovisual, aliados ao desenvolvimento da cultura participativa, envolvimento de inteligência coletiva e interatividade social.

Organização: Galpão Aplauso

Projeto: Galpão Aplauso

Descrição: Aprofundar e qualificar o conhecimento artístico dos jovens beneficiados pelo Centro Espacial do Galpão Aplauso, proporcionando informação e comunicação tecnológica suficientes para criar ações e percepções contemporâneas nas expressões artísticas urbanas e intermediar a comunicação com a população de um grande centro urbano como a cidade do Rio de Janeiro.

Organização: Saudáveis Subversivos

Projeto: Tá Combinado

Descrição: Contribuir para a construção de um ambiente colaborativo que destaque identidades de diferentes comunidades e aproxime diferentes experiências em comunicação popular, sobretudo as que utilizam o audiovisual como ferramenta de educação e inclusão digital e social. O projeto tem como estratégia norteadora a construção de uma rede que promova a troca de experiências e ações compartilhadas e simultâneas, de mútua capacitação e fruição dos bens produzidos entre instituições e comunidades atuantes, neste segmento, na Região Nordeste.

Organização: Indica – Instituto dos Direitos da Criança e do Adolescente

Projeto: Animação Bem-Me-Quer, Material Paradidático

Descrição: Continuidade do sucesso da Coleção Bem-Me-Quer através de versão digital adaptada para TV nacional. Consiste na produção de uma série de nove filmes em animação digital, com adaptação dos textos e ilustrações da coleção de livros Bem-Me-Quer para o português e o espanhol. Esta série será utilizada como material paradidático nas escolas públicas e particulares brasileiras durante as mostras de vídeo do projeto Bem-Me-Quer, através de prefeituras, Sinpro-DF e UNICEF, no Programa Plataforma dos Centros Urbanos e na TV Virtual do Indica, além de página no youtube.

Organização: Instituto Ler É Abraçar

Projeto: Crianças de Lá e de Cá

Descrição: Construção de um espaço virtual em que 114 crianças de localidades e culturas diferentes, das zonas norte e sul do Rio de Janeiro, possam trocar experiências de leitura e produções a partir de temas comuns.

Organização: Ponto Cine

Projeto: Rede Limpa de Exibição

Descrição: Projeto piloto de implementação de novas tecnologias de exibição, alinhadas à preservação do meio ambiente, em cinco Núcleos de Exibição de Cinema nas Escolas, montados a partir do Projeto Oficina-se, nos municípios de Aperibé, Carmo, Piabetá, Rio Bonito e Rio das Flores. O projeto organizará a manutenção e o abastecimento de conteúdo desses cinco núcleos, que se tornarão células embrionárias da Rede Limpa de Exibição.

Organização: CEOS – Centro de Estratégias para Organizações Sociais

Projeto: Fortalecimento Institucional de Organizações Sociais

Descrição: Contribuir para a sustentabilidade de organizações sociais por meio do investimento no programa Fundo de Investimento em Organizações Sociais, destinado a viabilizar um processo com acesso democrático aos recursos deste fundo e ao conhecimento em gestão social estratégica, a ser provido em formato de assessoria, com duração de 12 a 18 meses.

Princípios do Pacto Global	Políticas, Sistemas, Processos e Programas	Ação
1	Patrocínios culturais incentivados	Dar continuidade a este programa, que se pauta pela valorização da diversidade artística brasileira, pela democratização do acesso às diferentes camadas da população, à agenda cultural e pelo fomento ao desenvolvimento econômico do setor.
2		

Performance
<p>Através de edital específico, com inscrição exclusivamente online, o programa seleciona anualmente projetos que falam a linguagem do nosso tempo.</p> <p>Em novembro de 2009, o Programa Oi de Patrocínios Culturais Incentivados, pela primeira vez, passou a abranger também os estados do Centro-Oeste e do Sul, passando a contemplar 100% de todo o território nacional.</p> <p><u>Resultados:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ♣ Em 2009, foram inscritos 4.344 projetos, um crescimento de quase 100% em relação ao ano anterior; ♣ Totalizaram 188 produções culturais apoiadas; ♣ O programa movimentou cerca de R\$ 50,7 milhões para o desenvolvimento econômico do setor. <p>A relação dos projetos apoiados em 2009 pode ser encontrada no Relatório Anual da Oi em: http://www.tabaruba.com/Oi/RAO2009/.</p>

Princípios do Pacto Global	Políticas, Sistemas, Processos e Programas	Ação
1	Esportes	Apoiar projetos socioeducativos voltados ao esporte, aprovados pelo Ministério do Esporte, através da Lei 11.438/06: AR! Ações de Rua e Patrocínios Esportivos
2		
5		

Performance
<p>O AR! Ações de Rua estimulou o surgimento de uma nova cultura esportiva voltada à prática das modalidades contemporâneas – skate, escalada e basquete 33.</p> <p><u>Resultados:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ♣ Foram capacitados 100 professores de educação física da rede pública de ensino; ♣ Foram desenvolvidos, para o portal do AR! (games e quiz), dois games (skate e basquete 33) e um quiz de português e matemática contextualizados para o esporte, sob a supervisão da Secretaria Estadual de Educação do Rio de Janeiro com 21 mil acessos; ♣ O AR! deixou para a cidade a Praça Roberto Campos, no Estácio, ao lado da estação do metrô, totalmente reformada e aparelhada para a prática de esportes contemporâneos; ♣ Em três meses de duração, o AR! foi apresentado a 550 mil alunos e colocou na pauta das escolas cinco modalidades esportivas disputadas por cerca de 3 mil alunos das 108 escolas inscritas nas 26 competições. Destaque: 20 atletas foram indicados para a avaliação da equipe técnica do Programa Bolsa Atleta do Governo do Estado.

Patrocínios esportivos

Resultados:

- ♣ Em 2009, a Oi investiu R\$ 1,7 milhão nos projetos: Golfe como Instrumento de Inclusão Social | Associação Golfe Público de Japeri (RJ), Viva Vôlei Solidário | Instituto Viva Vôlei (RJ), Gol Legal | Instituição do Homem Novo (RJ), Karatê para Jovens com Deficiência Intelectual | Instituto Olga Kos (SP), Pra Não Deixar a Peteca Cair | Associação Miratus de Badminton (RJ), Crianças de Ferro | Instituto Fernanda Keller (RJ), Qualificação de Novos Talentos, Treinamento e Aprimoramento dos Valores | Centro de Apoio ao Deficiente Físico do Rio Grande do Norte (RN), Santos Dumont | Federação Brasileira de Voo a Vela (DF) e Super Ação | Associação Comercial e Industrial de Cataguazes (MG).

4. INCLUSAO DIGITAL

Princípios do Pacto Global	Políticas, Sistemas, Processos e Programas	Ação
1	Programa Banda Larga nas Escolas	Dar continuidade à implantação de infraestrutura de redes para conexão em banda larga em todas as sedes municipais brasileiras e instalar conexão de 1 Mbps em cada uma das 56 mil escolas públicas urbanas de ensino médio e fundamental até 2010.

Performance

Os compromissos acima foram assumidos pelas Operadoras, em virtude do Decreto Presidencial 6.424 de 2008, refletindo o processo de negociação que resultou na mudança dos contratos de concessão com as operadoras fixas, do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC). Em ambos os casos, sem custos para os governos federal, estaduais e municipais até 2025.

Resultados:

- ♣ Até dezembro de 2009, a Oi instalou a rede para conexão de internet de alta velocidade em 2.546 novos municípios, abrangendo 37.514 escolas públicas urbanas;
- ♣ A Oi assinou, com os órgãos da esfera estadual e municipal, 1.676 termos de adesão ao serviço de comunicação multimídia, realizando inclusive a doação de modems.

Princípios do Pacto Global	Políticas, Sistemas, Processos e Programas	Ação
1	Fronteira Integrada	Levar 25 pontos de atendimento eletrônico do Banco do Brasil no Estado do Amazonas

Performance

A Oi fez a primeira entrega do projeto Fronteira Integrada, que beneficiará cerca de 7 mil pessoas no estado do Amazonas, na divisa com a Colômbia. A chegada do Banco do Brasil vai estimular o desenvolvimento local, com crescimento do comércio e recolhimento de impostos, além de modificar uma realidade marcada pela negociação por meio de escambo (troca de bens ou serviços) ou de moeda estrangeira.

Resultados:

- ♣ Foram instalados três pontos prioritários de atendimento eletrônico nos municípios amazonenses de Vila Bitencourt, lauretê e Vila Ipiranga, e em alguns locais no interior da floresta onde só é possível chegar por transporte fluvial ou em aviões das Forças Armadas;
- ♣ Soldados do Exército estão sendo treinados para auxiliar a população a buscar novos negócios com linhas de crédito voltadas à agricultura familiar sustentável;

5. COLABORADORES

Princípios do Pacto Global	Políticas, Sistemas, Processos e Programas	Ação
1	Programa JOIA - jeito Oi de atender e aprender.	Realizar encontros periódicos e circuitos profissionais para disseminar as responsabilidades de diversas áreas da companhia e Programa de Reconhecimento JOIA.

Performance

Nesses circuitos são expostos os conceitos, metodologias e as boas práticas de Gestão de Risco, Controles Internos, Governança Corporativa e Sustentabilidade aplicadas na companhia.

Resultados:

- ♣ Em 2009, 197 colaboradores receberam este treinamento;
- ♣ No programa reconhecimento JOIA, foram enviados 7.318 elogios individuais ou de equipe, que beneficiaram 3829 profissionais, entre Gestores e Colaboradores.

Princípios do Pacto Global	Políticas, Sistemas, Processos e Programas	Ação
1	Plataforma de colaboração web - Inovativa	Conceber plataforma para um espaço coletivo de inovação e criatividade, ultrapassando a ideia de ser somente um fórum de ideias.
8		

Performance

Em um ambiente virtual, os colaboradores cadastraram suas ideias e contaram com a colaboração de colegas de toda a Oi para o desenvolvimento dos projetos, benéficos tanto para a Companhia quanto para os clientes.

Dentro de um fluxo sistêmico, todos os colaboradores puderam votar e contribuir para a melhoria das ideias.

Resultados:

- ♣ Das 728 ideias postadas, 202 foram elegíveis para colaboração e 107 chegaram para avaliação do comitê gestor do programa;
- ♣ Durante dois meses de campanha, o sistema contou com mais de seis mil acessos.

Em 2010, as melhores propostas com viabilidade de implantação estão sendo premiadas e receberão o reconhecimento não só os colaboradores que postaram a primeira sugestão como todos aqueles que

contribuíram diretamente para a melhoria da ideia.

Princípios do Pacto Global	Políticas, Sistemas, Processos e Programas	Ação
1	Engajamento de Portadores de Necessidades especiais	Admitir e implementar ações para promover a acessibilidade para o colaborador portador de necessidades especiais
2		
6		

Performance

A Oi tem investido desde 2006 em ambientes acessíveis, reestruturando seus prédios para adaptá-los aos colaboradores portadores de necessidades especiais. Além disso, disponibiliza para os portadores de deficiência visual um software especial que possibilita a leitura vocalizada.

Resultados:

- ♣ Ampliação do número de colaboradores portadores de necessidades especiais de 65 em 2008 para 297 em 2009.

Princípios do Pacto Global	Políticas, Sistemas, Processos e Programas	Ação
1	Ações de voluntariado	Realizar campanhas internas de doação de sangue e de medula óssea, em conjunto com hemocentros de mais de 15 estados do país, bem como a Campanha Natal Sem Fome de Sonhos.
2		
3		Dar continuidade ao projeto em parceria com a Jr. Achievement do Brasil, com a cartilha Nosso Planeta, Nossa Casa, cujo objetivo é conscientizar os jovens sobre a importância do desenvolvimento sustentável.
7		
8		

Performance

Realizada campanha interna de doação de sangue e medula óssea:

Resultados:

- ♣ Foram doadas 728 bolsas de sangue e 981 colaboradores fizeram seu cadastro no Registro Nacional de Doadores Voluntários de Medula Óssea.

Realizada Campanha Natal Sem Fome dos Sonhos:

Resultados:

- ♣ Em três semanas, foram arrecadados 5.818 brinquedos e 535 livros, que foram doados aos comitês de cada estado.

Projeto em parceria com a Jr. Achievement:Resultados:

- ♣ As aulas foram ministradas por aproximadamente 600 colaboradores;
- ♣ 5.938 alunos beneficiados;
- ♣ Foram abrangidas 41 escolas públicas, em 26 estados e no Distrito Federal;
- ♣ Doadas no total 5.832 horas de treinamento pela empresa.

Princípios do Pacto Global	Políticas, Sistemas, Processos e Programas	Ação
1	Associação a sindicatos e negociação coletiva	Respeitar a associação dos colaboradores a sindicatos, bem como a garantia de direitos de negociação coletiva.
2		
3		

Performance

A Oi respeita o direito de seus colaboradores de se associar a sindicatos, bem como garante seus direitos de negociação coletiva. Busca constantemente conciliar os interesses de ambas as partes, promovendo o diálogo com as entidades representativas no setor de telecomunicações.

Resultados:

- ♣ O Acordo Coletivo abrange 100% dos colaboradores da Companhia, bem como faz previsão expressa sobre reajuste salarial, entre outros itens relativos à saúde e segurança, como plano médico e odontológico, alimentação e medicamentos, e participação nos resultados.

Princípios do Pacto Global	Políticas, Sistemas, Processos e Programas	Ação
1	Educação à distância (e-learning)	Disponibilizar e-learnings aos colaboradores, que abrangem temas diversos como princípios fundamentais de telecomunicações, portabilidade, regulação, feedback, coaching, sustentabilidade, gestão de controles internos, gestão de riscos corporativos, governança corporativa, modelo de gestão, análise de desempenho, ética e gestão do tempo, entre outros.
7		
8		
10		

PerformanceResultados:

- ♣ Em 2009 foram mais 61 mil horas de treinamento, além dos treinamentos voltados para atualização das equipes operacionais nos upgrades tecnológicos;
- ♣ Número de colaboradores que concluíram os e-learnings mais acessados:
 - Sustentabilidade = 1727
 - Código de Ética = 2.537
 - Governança Corporativa = 503
 - Modelo de Gestão = 5.776

- Análise de Desempenho = 6.854
- Princípios Fundamentais de Telecom = 2.048
- Gestão de Riscos = 1151
- Controles Internos = 1447
- Feedback na Prática = 665
- Guia de Saúde Financeira = 2.604

Princípios do Pacto Global	Políticas, Sistemas, Processos e Programas	Ação
1	Saúde, bem-estar e qualidade de vida	Incentivar a participação em Ginástica Laboral, Shiatsu, RPG e orientação nutricional. Realizar Exames ocupacionais

Performance

Os programas de qualidade de vida ocorrem durante a jornada de trabalho, nos principais prédios dos diversos Estados onde a empresa atua.

Resultados:

- ♣ Realizados:
 - mais de 18 mil atendimentos médicos;
 - 10.000 atendimentos em sessões de shiatsu;
 - 3.402 atendimentos em RPG;
 - 537 atendimentos em orientação nutricional.

Os exames ocupacionais têm por objetivo garantir qualidade e preservação da saúde do trabalhador, sendo realizados em cumprimento à Norma Regulamentadora nº 7, do Ministério do Trabalho e Emprego.

Resultados:

- ♣ Em 2009, 5.007 colaboradores foram submetidos ao exame Periódico.

Princípios do Pacto Global	Políticas, Sistemas, Processos e Programas	Ação
1	Benefícios aos colaboradores	Conceder auxílio-alimentação, assistência médica, assistência odontológica, auxílio a medicamentos, previdência privada, transporte, seguro de vida e auxílio-creche, bem como auxílio aos colaboradores e dependentes portadores de algumas doenças crônicas.

Performance

Resultados:

- ♣ Os benefícios são oferecidos a todos os 12.372 colaboradores;
- ♣ O auxílio-creche é oferecido a todas as colaboradoras mães e a pais viúvos ou com a custódia dos filhos reconhecida em ato judicial ou com comprometimento intelectual;
- ♣ 112 colaboradores portadores de doenças crônicas foram beneficiados com auxílio na aquisição de medicamentos de uso contínuo que auxiliam no controle de sua patologia.

6. FORNECEDORES

Princípios do Pacto Global	Políticas, Sistemas, Processos e Programas	Ação
1	Sustentabilidade na Cadeia de Suprimentos	Aplicar questionário de Sustentabilidade para fornecedores e estabelecer cláusulas contratuais de Responsabilidade Socioambiental e cumprimento do Código de Ética.
2		
4		
5		
7		
8		
10		

Performance

Além da análise econômico-financeira do fornecedor, a Companhia, desde 2009, incluiu na avaliação deste a observância dos critérios socioambientais, por meio da solicitação de preenchimento de um questionário de Sustentabilidade.

Após as etapas de seleção e contratação, o desempenho dos fornecedores dos segmentos mais estratégicos é monitorado mediante a aplicação em campo de vários checklists. Por exemplo, os checklists do pilar gestão de recursos humanos analisam o cumprimento de itens de saúde e segurança do trabalho, da legislação trabalhista e previdenciária, dispositivos de acordos coletivos e de um módulo referente à capacitação.

Resultados:

- ♣ Em 2009, foram realizadas cerca de 130 avaliações do IQF (Índice de Qualificação de Fornecedores) para o pilar de recursos humanos em cerca de 50 fornecedores;
- ♣ Todos os contratos da companhia estabelecem cláusulas de Responsabilidade Social e Ambiental, bem como preveem o cumprimento do Código de Ética da Oi.

Princípios do Pacto Global	Políticas, Sistemas, Processos e Programas	Ação
1	Responsabilidade Social para trabalhadores terceirizados	Dar continuidade ao Centro de Exame de Qualificação Profissional (Cequal)

Performance

Esse é o maior programa de certificação profissional do Brasil, que tem por objetivo garantir a excelência da qualidade do atendimento ao cliente, por meio de mão de obra terceirizada.

Resultados:

- ♣ Desde o início desse programa, em 2000, a Oi já avaliou e certificou mais de 17 mil profissionais, cujos técnicos têm contato com o cliente na instalação e no reparo dos serviços de comunicação de voz, dados e banda larga, pois a companhia acredita que a excelência no atendimento é essencial.

7. CLIENTES

Princípios do Pacto Global	Políticas, Sistemas, Processos e Programas	Ação
1	Acessibilidade para o cliente	Fornecer contas de telefone fixo e móvel em braille (sistema de leitura com o tato) e adaptar as lojas Oi Atende a pessoas com mobilidade reduzida.
2		

Performance

Resultados:

- ♣ Em 2009 foram emitidas 11.678 contas em braille solicitadas por clientes;
- ♣ Boa parte das lojas de atendimento possui terminais especiais adaptados para portadores de necessidades auditivas e algumas delas oferecem atendimento em Libras (Linguagem Brasileira de Sinais).

8. RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

Princípios do Pacto Global	Políticas, Sistemas, Processos e Programas	Ação
7	Responsabilidade Ambiental	Definir comunicação nas lojas com foco em Sustentabilidade
8		Reduzir consumo de energia elétrica, dando continuidade ao projeto de eficiência energética
		Reduzir o consumo de água
9		Realizar a gestão de resíduos
		Dar continuidade ao programa de Coleta seletiva
		Efetuar a gestão do descarte de baterias e telefones móveis
	Padronizar impressoras de computador	
	Promover a Educação para a Sustentabilidade	

Performance

Resultados:

- ♣ Utilizadas em todas as lojas de atendimento sacolas produzidas a partir de embalagens de leite longa vida recicladas;
- ♣ Tiragem de 7.000.000 Revistas Oi Bazar impressas com papel de reflorestamento.

Diversas ações foram implementadas pela empresa em suas principais instalações para **reduzir o consumo de energia elétrica**, tais como: a substituição dos sistemas de climatização em fim de vida útil; a substituição de unidades evaporadoras com alto consumo de energia e a otimização da climatização com adequação de ambientes. Além disto, O projeto de eficiência energética abrange a redução de gastos com energia elétrica nos 44 maiores prédios da Oi, em decorrência da troca da iluminação e da automação do sistema de climatização.

Resultados:

- ♣ Essas ações auxiliaram na economia de 15,79 GWh de energia elétrica, em 2009, dentre os quais, 10,53 GWh através do projeto de eficiência energética;
- ♣ Cerca de 9% do consumo de energia elétrica da Oi é suprido por fontes incentivadas (pequenas centrais hidrelétricas e biomassa), contribuindo para o uso de energias renováveis.

Foram implementadas ações para **reduzir o consumo de água**, tais como: o monitoramento periódico dos hidrômetros; a instalação de sistema eliminador de ar; a utilização de arejadores e redutores de consumo em torneiras, chuveiros e descargas; a reativação de poços nas filiais PI, CE, PE, PA para reutilizar a água em algumas atividades e a orientação das equipes de limpeza na lavagem dos pátios.

Resultados:

- ♣ Economia de cerca de 25% no uso de água.

Gestão de Resíduos: A Oi realiza o gerenciamento das sucatas (materiais de cobre, alumínio e ferro, cabos de fibra ótica e cobre, baterias, cabos telefônicos, sucatas de informática, fibra de vidro, partes de peças de telefones públicos vandalizados e sucatas de mobiliário) descartadas junto aos prestadores de serviços. Tais itens são vendidos a empresas de reciclagem homologadas pelos órgãos ambientais.

Resultados:

- ♣ Foram vendidas 4.525,72 toneladas de sucata para reciclagem.

Coleta Seletiva: a coleta, realizada nos principais prédios administrativos, foi expressiva ao longo de 2009.

Resultados:

- ♣ Foram coletadas 163,42 toneladas de materiais recicláveis;
- ♣ A coleta seletiva beneficia não só o meio ambiente, mas também a vida da comunidade, gerando renda para cooperativas de catadores de materiais recicláveis.

Gestão do Descarte de Baterias e Telefones Móveis: a Oi disponibiliza urnas coletoras em suas lojas e franquias, proporcionando o recolhimento de aparelhos telefônicos celulares, baterias e respectivos acessórios. Essa coleta é feita em parceria com empresa de logística reversa especializada, que realiza o descarte ambientalmente correto destes materiais. Além de estender essa iniciativa a seus colaboradores, a Companhia instalou urnas coletoras em prédios administrativos, bem como realiza campanhas internas periódicas de conscientização ambiental.

Resultados:

- ♣ Ampliação do número de pontos de coleta em 2009;
- ♣ Instalação de urnas coletoras em 40 prédios administrativos.

Padronização das impressoras de computador utilizadas pela empresa, cujas impressões estão configuradas para ocorrerem em frente e verso.

Resultados:

- ♣ Esta ação possibilitou a redução de 6 milhões de páginas impressas em 2009.

Educação para a Sustentabilidade: foi iniciada, junto aos colaboradores, por meio de campanhas internas de conscientização para o uso responsável dos recursos e treinamentos. Além destas ações, foi lançado em junho de 2009 o e-learning (treinamento online) de Sustentabilidade, que apresenta aos colaboradores este conceito, despertando-lhes a consciência da importância da prática destes valores no dia a dia, além de lhes apresentar os compromissos da empresa com a Sustentabilidade.

Resultados:

- ♣ 1.727 colaboradores concluíram o e-learning de Sustentabilidade em 2009.

Princípios do Pacto Global	Políticas, Sistemas, Processos e Programas	Ação
1	Sustentabilidade em Eventos	Desenvolver ações de Sustentabilidade no evento musical Oi Noites Cariocas
2		
7		
8		
9		

Performance
<p>Ações de sustentabilidade desenvolvidas no evento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ♣ Realizada palestra de conscientização ambiental para cerca de 60 funcionários durante a montagem da infraestrutura do evento; ♣ Instalados sinalizadores de energia solar; ♣ Utilizados bancos ecológicos, feitos com materiais descartados; ♣ Tratados e selecionados lixos por meio de miniusina, com destinação final à ONG Doe Seu Lixo, que tem como base a coleta seletiva de lixo. Os recursos advindos da venda do lixo coletado são doados pela ONG a projetos sociais e instituições; ♣ Foram recolhidos 3.723,63 quilos de materiais recicláveis; ♣ Reaproveitamento da água para irrigação dos jardins e lavagem da miniusina, através da captação de águas da chuva e tratamento dos efluentes sanitários e águas servidas; ♣ Utilizados biodigestores, filtro biológico e tanque de gigoga, para tratamento e filtragem de 5.200 litros de águas servidas.

DESAFIOS

Ao reafirmar o seu compromisso com o Pacto Global, a Oi sabe do seu desafio permanente em ampliar e fortalecer as suas práticas de responsabilidade socioambiental. Para tanto, acredita que o estabelecimento de objetivos é imprescindível para garantir o alinhamento com os princípios fundamentais de direitos humanos e trabalhistas, proteção ao meio ambiente e combate à corrupção.

A Oi repudia qualquer prática ou atitude discriminatória, sob qualquer pretexto, tratando todos os seus colaboradores com equidade. Além disto, empenha-se para que todos estejam engajados e satisfeitos, adotando inclusive ações para melhorar a sua saúde, o seu bem-estar e a sua qualidade de vida. Promove também o desenvolvimento do colaborador como ser humano, oferecendo treinamento e engajamento em programas de voluntariado.

O combate à corrupção, o respeito às convenções internacionais de trabalho e de direitos humanos e a valorização da diversidade são princípios que serão sempre trabalhados pela Empresa, seja por meio da disseminação do Código de Ética, que em 2010 completa três anos, seja pelas contínuas campanhas de comunicação promovidas.

A Oi pretende ainda ampliar o alcance e a divulgação da sua Política de Sustentabilidade, tornando-se esta a principal diretriz para o estabelecimento de metas dos executivos e o engajamento de fornecedores.

Quanto ao acesso à comunicação e à inclusão digital, a Oi vem estendendo progressivamente a locais que ainda não possuem tais tecnologias, cumprindo com a missão do Oi Futuro, que é o condutor de sua política de responsabilidade social: “Desenvolver, apoiar e reconhecer ações educacionais e culturais inovadoras, que promovam o desenvolvimento humano, utilizando tecnologia de comunicação e informação”, aumentando o número de beneficiados por seus programas.

Para reafirmar sua preocupação com o meio ambiente, a empresa dará continuidade à educação para a Sustentabilidade de seus colaboradores, parceiros e clientes, bem como aumentará suas ações para reduzir seu impacto ambiental. Além disto, continuará realizando o inventário de emissões de gases do efeito estufa, possibilitando evoluir ainda mais sob o aspecto de responsabilidade frente aos efeitos das mudanças climáticas.

É por todos estes propósitos que a Oi incorpora a Sustentabilidade em sua estratégia, para que esta seja um ponto de interseção entre os negócios e os interesses do planeta.



Rua Humberto de Campos, 425 - Leblon
CEP 22430-190 - Rio de Janeiro - RJ / Brasil
www.oi.com.br
pp-sustentabilidade@oi.net.br