

RELATÓRIO ANUAL DE SUSTENTABILIDADE OI 2014



menu



OI EM NÚMEROS

G4-9

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO (R\$ MIL)	2012	2013	2014
RECEITAS DE VENDAS E/OU SERVIÇOS	25.161.031	28.442.147	28.247.099
Custos dos bens e/ou serviços vendidos	(12.670.413)	(15.259.215)	(15.229.602)
LUCRO BRUTO	12.490.618	13.162.932	13.017.497
RECEITAS (DESPESAS) OPERACIONAIS	(7.730.969)	(7.876.315)	(7.342.859)
Resultado de equivalência patrimonial	(12.880)	(17.750)	(5.881)
Despesas com vendas	(4.840.707)	(5.571.891)	(5.611.772)
Despesas gerais e administrativas	(2.993.131)	(3.581.544)	(3.751.410)
Outras receitas operacionais	1.996.101	3.193.024	4.466.914
Outras despesas operacionais	(1.880.352)	(1.898.154)	(2.440.710)
LUCRO ANTES DO RESULTADO FINANCEIRO E DOS TRIBUTOS	4.759.649	5.286.617	5.674.638
Receitas financeiras	2.275.106	1.375.217	1.344.767
Despesas financeiras	(4.490.889)	(4.649.665)	(5.891.332)
RESULTADO FINANCEIRO	(2.275.106)	(3.274.448)	(4.546.565)
LUCRO ANTES DAS TRIBUTAÇÕES	2.543.866	2.012.169	1.128.073
Imposto de renda e contribuição social			
Corrente	(932.871)	(418.498)	(622.001)
Diferido	173.932	(100.656)	(497.954)
LUCRO LÍQUIDO DAS OPERAÇÕES CONTINUADAS	1.784.927	1.493.015	8.118
Resultado líquido de operações descontinuadas (líquido de impostos)		-	(4.414.539)
LUCRO (PREJUÍZO) LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	1.784.927	1.493.015	(4.406.421)
Lucro [prejuízo] líquido atribuído aos acionistas controladores	1.784.890	1.493.015	[4.407.711]
Lucro líquido atribuído aos acionistas não controladores	37	-	1.290
Lucro [prejuízo] básico e diluído por ação			
Ações ordinárias – básicas e diluídas [R\$]	1,09	9,10	[7,15]
Ações preferenciais – básicas e diluídas [R\$]	1,09	9,10	[7,15]
Lucro básico e diluído por ação – operações continuadas			
Ações ordinárias – básicas e diluídas [R\$]	1,09	9,10	0,01
Ações preferenciais – básicas e diluídas [R\$]	1,09	9,10	0,01

1. Na apresentação das Demonstrações Financeiras comparativas de 31 de dezembro de 2012 foram efetuados ajustes visando apresentar, retrospectivamente, os efeitos das adoções dos CPC 33 (R1) e CPC 19 (R2), com vigência a partir de 1 de janeiro de 2013. O lucro líquido de 2012 refere-se a 10 meses de resultados da Oi S.A. e dois meses do resultado da antiga BrT.

74,5 MILHÕES

DE UNIDADES GERADORAS DE RECEITAS (UGRS)

347 MIL

QUILÔMETROS DE FIBRA ÓTICA EM TODOS OS ESTADOS

1 MILHÃO

HOTSPOTS WI-FI

RESIDENCIAL

17.463 mil UGRs [telefonia fixa, banda larga e TV por assinatura]

Market share de 36,5% em telefonia fixa

MOBILIDADE PESSOAL

48.462 mil UGRs

Cobertura móvel para 88,5% da população brasileira, com market share de 18,1%

CORPORATIVO/PMES (PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS)

7.917 mil UGRs [telefonia fixa e móvel e banda larga]

653 MIL TELEFONES PÚBLICOS (TUPS)



MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

G4-1



O cenário de 2014 apresentou-se desafiador para a Oi, em função de variáveis macroeconômicas, tendências setoriais e questões societárias da Companhia. A condição cada vez mais essencial dos serviços de telecomunicações vêm contribuindo para um mercado altamente competitivo e para a intensificação da regulação do setor. Nesse contexto, adotar uma postura transparente e proativa foi fundamental para a Oi construir relações duradouras com seus públicos e garantir resultados sustentáveis para os negócios a longo do ano.

No ano, a Companhia deu continuidade a seu intenso processo de turnaround operacional, alinhado ao foco em geração de caixa. Empreendemos projetos estruturantes que garantirão a melhoria da prestação de serviço e a competitividade das operações e, em paralelo, temos reavaliado nossos investimentos, assumindo um

Capex mais granular e direcionando nossas atividades para a captura de oportunidades no mercado brasileiro. Para garantir flexibilidade financeira à Companhia, celebramos contrato para a venda da PT Portugal à Altice, cuja conclusão se encontra pendente apenas de aprovações regulatórias usuais neste tipo de transação. A conclusão desta operação aumenta de forma significativa a liquidez da Oi fortalecendo seu posicionamento estratégico no mercado brasileiro.

Ao longo de 2014, seguimos no processo de estruturação da CorpCo, visando a entrada no Novo Mercado da BM&FBovespa. Em função de pendências regulatórias não conseguimos avançar com o processo de criação da CorpCo como esperávamos. Neste sentido, em Março de 2015 o Conselho de Administração da Companhia aprovou uma estrutura alternativa com o objetivo de

antecipar ao máximo os objetivos do Novo Mercado. Esta estrutura consiste em uma proposta de conversão voluntária das ações preferenciais da Oi em ações ordinárias, obedecendo a mesma relação de troca da transação original da CorpCo, além da alteração do estatuto da Oi para que sejam incluídos os principais requisitos do Novo Mercado. Esta estrutura alternativa se encontra em fase de aprovações regulatórias e societárias e, quando concluída, permitirá que a Oi passe a adotar as práticas mais elevadas de governança corporativa, bem como a dispersão do direito de voto. Essas movimentações são detalhadas no capítulo Governança Corporativa deste Relatório.

Encerramos 2014 com 74,5 milhões de UGRs [Unidades Geradoras de Receitas], receita líquida de R\$ 28,2 bilhões e EBITDA de R\$ 10,2 bilhões. O terceiro trimestre do ano representou um período de



G4-1

inflexão, com o quarto trimestre retomando a melhoria dos indicadores econômico-financeiros. Em 2014, com foco em eficiência e produtividade, reduzimos nossos custos operacionais de rotina em 1,2% na comparação anual, apesar do aumento da inflação registrada no período. A dívida líquida da Oi fechou o ano em R\$ 30,5 bilhões, com maturidade média de quatro anos e liquidez confortável para lidar com as necessidades de financiamento pelo menos nos próximos dois anos.

Cabe destacar em 2014 a atuação da Oi na Copa do Mundo da FIFA. Com o envolvimento de toda a Companhia, anos de preparação e investimento e muita disciplina e tecnologia na operação, promovemos a Copa mais conectada da história, com tráfego de 74 terabytes de dados nas redes de mídia e informática fornecidas para a FIFA. O volume de informações foi equivalente a 80 milhões de fotos. Muito nos orgulhamos dessa conquista, reconhecida pela própria FIFA e demais entidades que participaram do evento.

A publicação de nosso Relatório de Sustentabilidade é mais uma prova de nosso compromisso com a transparência e as boas práticas de gestão. Desde 2010, publicamos anualmente nosso desempenho econômico, social

e ambiental em linha com as diretrizes da GRI (Global Reporting Initiative), referência internacional no tema. Também promovemos, desde 2009, um conjunto de ações alinhadas ao Pacto Global, cuja prestação de contas também é objeto desta publicação. Fomos pioneiros no nosso segmento ao integrar o ISE (Índice de Sustentabilidade Empresarial) da BM&FBovespa, e diante de nossa saída, no fim de 2014, elaboramos um plano de ação interno para garantir nosso retorno à carteira, reforçando inclusive a atuação do Grupo Executivo de Sustentabilidade, responsável por levar assuntos desse âmbito para deliberação na alta administração e por acompanhar as iniciativas desenvolvidas.

Passamos de fato por um período de intensa mudança – que em si constitui uma enorme oportunidade. Estamos reinventando a nossa Companhia, revendo nossos processos e otimizando nossas atividades com o objetivo de permitir um novo salto em qualidade e desempenho. Sempre fiéis ao nosso DNA e buscando a geração de valor aos nossos acionistas e demais públicos, temos diante de nós um momento único para fazermos cada vez mais e melhor, utilizando nossos recursos financeiros,

intelectuais e naturais em prol de nossa Visão. Nessa nova fase da Oi, pudemos contar com o apoio dos nossos colaboradores, parceiros e clientes que acreditaram que a Empresa está empenhada em obter mais qualidade em nossos serviços, melhor gestão de nossas estruturas operacionais e financeiras, as melhores práticas em governança corporativa e, acima de tudo, resultados e relações sustentáveis.

José Mauro Mettrau Carneiro da Cunha

Presidente do Conselho de Administração

Bayard Gontijo

Diretor-Presidente



RELATÓRIO ANUAL DE SUSTENTABILIDADE OI 2014

1	MATERIALIDADE E PARÂMETROS DO RELATÓRIO	6	5	DESEMPENHO SOCIOAMBIENTAL	48
2	ATUAÇÃO E ESTRATÉGIA	12	5.1	COLABORADORES	49
2.1	PERFIL	13	5.2	FORNECEDORES	54
2.2	PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	14	5.3	CLIENTES	55
2.3	MOVIMENTAÇÕES E PERSPECTIVAS	19	5.4	ASPECTOS AMBIENTAIS	57
3	GOVERNANÇA CORPORATIVA	23	6	PROMOÇÃO DO DESENVOLVIMENTO	63
3.1	MERCADO DE CAPITAIS	24	6.1	DIÁLOGO E INVESTIMENTOS	64
3.2	DIRETRIZES E ESTRUTURA	27	6.2	A COPA DO MUNDO MAIS CONECTADA DA HISTÓRIA	66
3.3	GESTÃO DE RISCOS	35	6.3	OI FUTURO	67
3.4	ATIVOS INTANGÍVEIS	36	7	BALANÇO SOCIAL	73
4	DESEMPENHOS OPERACIONAL E FINANCEIRO	38	8	DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS	
4.1	RESULTADOS CONSOLIDADOS	39	9	SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI G4	78
4.2	RESIDENCIAL	44	10	INFORMAÇÕES CORPORATIVAS E CRÉDITOS	89
4.3	MOBILIDADE PESSOAL	46		ANEXO I INDICADORES MONITORADOS (NÃO MATERIAIS)	90
4.4	CORPORATIVO/PMES	47			



MATERIALIDADE E PARÂMETROS DO RELATÓRIO

G4-18 | G4-22 | G4-23

A OI ATUALIZOU EM 2014 SEU PROCESSO DE MATERIALIDADE A FIM DE DEFINIR TEMAS PRIORITÁRIOS PARA A GESTÃO E A PRESTAÇÃO DE CONTAS EM SUSTENTABILIDADE. ESSA ATIVIDADE FOI LIDERADA PELA EQUIPE TÉCNICA DE GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE DA COMPANHIA, COM O APOIO DE UMA CONSULTORIA ESPECIALIZADA, E ENVOLVEU MAIS DE 15 ÁREAS DA EMPRESA POR MEIO DE ENTREVISTAS COM SEUS PRINCIPAIS EXECUTIVOS, ALÉM DA ANÁLISE DE DOCUMENTOS CORPORATIVOS E SETORIAIS.





G4-18 | G4-22 | G4-23 | G4-27

A primeira etapa do processo foi a revisão da materialidade anterior, realizada em 2012 [para saber mais, consulte o Relatório de Sustentabilidade 2012 da Oi], à luz das diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), versão G4. O passo seguinte considerou as matrizes de materialidade de outras empresas do setor de telecomunicação brasileiro, estudos de sustentabilidade [como o GRI Sustainability Topics], a materialidade da Portugal Telecom (PT), devido à sua representatividade para as operações da Oi em 2014, e informações internas. Dessa forma, 16 temas resultantes foram propostos para a análise de materialidade.

Líderes de todas as áreas da Oi, inclusive o diretor-presidente, foram consultados diretamente para priorizar os 16 temas. Optou-se por captar a percepção dos stakeholders por meio da análise desses executivos e dos materiais anteriormente levantados. Essa avaliação, portanto, incluiu a indicação dos temas que mais são demandados pelos públicos de interesse com os quais a área tem interface. Adicionalmente, realizou-se uma ampla pesquisa de mídia sobre o setor de telecomunicações e a Empresa.

A partir dessas fontes, cada tema foi pontuado em uma escala de 1 a 4 para cada um dos eixos, de

influência e de impacto [veja no quadro]. A matriz resultante, validada pela área de Governança e Sustentabilidade e pela Diretoria da Oi, agrupou os temas entre prioritários, muito importantes e importantes, sendo objetos deste relatório os dois primeiros grupos. Além desses, o tema Estratégia da Companhia foi proposto como tema central para o relatório, uma vez que o período de 2014 foi marcado por movimentações de grande relevância nesse contexto [saiba mais no capítulo Governança Corporativa]. Na esfera de gestão da sustentabilidade, a Oi manteve o monitoramento dos aspectos e indicadores da GRI relacionados aos seus negócios, independentemente de sua priorização para a prestação de contas no relatório de sustentabilidade.





G4-18 | G4-27

COMPOSIÇÃO DOS EIXOS DA MATRIZ DE MATERIALIDADE






EIXO IMPACTO:

ENTREVISTAS COM EXECUTIVOS, MATERIALIDADE ANTERIOR DA OI, RELATÓRIOS DE SUSTENTABILIDADE DE SEUS PRINCIPAIS CONCORRENTES NO BRASIL E MATERIALIDADE DA PT





EIXO INFLUÊNCIA:

ENTREVISTAS COM EXECUTIVOS (DEMANDAS DOS *STAKEHOLDERS*), ESTUDOS DE SUSTENTABILIDADE, PESQUISA DE MÍDIA E MATERIALIDADE DA PT

TEMAS PRIORITÁRIOS

-  1 - Estratégia da Companhia
-  2 - Perspectiva de mercado, investimentos, modernização e novos negócios
-  3 - Governança Corporativa – Avanços, transparência e prestação de contas e direitos de minoritários
-  4 - Qualidade do serviço e do atendimento e comunicação comercial clara sobre os aspectos contratuais dos produtos e serviços
-  5 - Investimentos em infraestrutura local e regional, essenciais para o desenvolvimento do País e das comunidades distantes dos grandes centros

TEMAS MUITO IMPORTANTES

-  6 - Saúde e segurança da força de trabalho, inclui atividades de campo
-  7 - Inovação tecnológica – Benefícios para a sociedade e para o meio ambiente
-  8 - Diálogo e comunicação entre equipes e representantes da cadeia de valor
-  9 - Inclusão sociodigital proporcionada pelos serviços comercializados e seus impactos na sociedade

TEMAS IMPORTANTES

- Concorrência leal e práticas antitruste
- Condições da força de trabalho e rotatividade
- Saúde do cliente e gestão da segurança para o uso dos serviços
- Privacidade do cliente e gerenciamento de informações pessoais
- Riscos e oportunidades das mudanças climáticas
- Gestão de resíduos (em especial aqueles associados à tecnologia de comunicação)
- Eficiência energética de produtos e serviços
- Cadeia de suprimentos

G4-19 | G4-20 | G4-21 | G4-22 | G4-23 | G4-27 **RESULTADO DA MATERIALIDADE DA OI 2014**

TEMA	CLASSIFICAÇÃO	ASPECTOS DA GRI G4	LIMITE DO ASPECTO	SAIBA MAIS EM
Estratégia da Companhia	Prioritário	<ul style="list-style-type: none"> Desempenho Econômico Conformidade (EN e SO) 	Interno e Externo	Atuação e Estratégia
Governança corporativa – avanços, transparência e prestações de contas, direitos de minoritários	Prioritário	<ul style="list-style-type: none"> Diversidade e igualdade de oportunidades Combate à corrupção Políticas públicas 	Interno	Governança Corporativa
Investimentos em infraestruturas local e regional, essenciais para o desenvolvimento do País e das comunidades distantes dos grandes centros	Prioritário	<ul style="list-style-type: none"> Impactos econômicos indiretos Direitos indígenas 	Interno	Promoção do Desenvolvimento
Perspectivas de mercado, investimentos, modernização e novos negócios	Prioritário	<ul style="list-style-type: none"> Presença de mercado Práticas de compra Investimentos 	Interno	Atuação e Estratégia Desempenhos Operacional e Financeiro
Qualidade do serviço e do atendimento e comunicação comercial clara sobre os aspetos contratuais dos produtos e serviços	Prioritário	<ul style="list-style-type: none"> Treinamento e educação Rotulagem de produtos e serviços Comunicação e marketing 	Interno e externo	Atuação e Estratégia Desempenho Socioambiental
Diálogo e comunicação entre equipes e representantes da cadeia de valor	Muito importante	<ul style="list-style-type: none"> Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais; práticas trabalhistas e direitos humanos Comunidades locais 	Interno e externo	Desempenho Socioambiental
Inclusão sociodigital proporcionada pelos serviços comercializados e seus impactos na sociedade	Muito importante	Não há	Interno e externo	Promoção do Desenvolvimento
Inovação tecnológica – benefícios para a sociedade e o meio ambiente	Muito importante	<ul style="list-style-type: none"> Biodiversidade Produtos e serviços 	Interno	Desempenho Socioambiental Promoção do Desenvolvimento
Saúde e segurança da força de trabalho, incluindo atividades de campo	Muito importante	Saúde e segurança do trabalho	Interno e externo	Desempenho Socioambiental



G4-19 | G4-20 | G4-21 | G4-22 | G4-23 | G4-27

TEMA	CLASSIFICAÇÃO	ASPECTOS DA GRI G4	LIMITE DO ASPECTO	SAIBA MAIS EM
Cadeia de suprimentos	Importante	<ul style="list-style-type: none"> ■ Avaliação ambiental de fornecedores ■ Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas direitos e impactos na sociedade ■ Liberdade de associação e negociação coletiva ■ Trabalho infantil ■ Trabalho forçado ou análogo ao escravo 	Interno e externo	[Tema não relatado]
Concorrência leal e práticas antitruste	Importante	Concorrência desleal	Interno	[Tema não relatado]
Condições da força de trabalho e rotatividade	Importante	<ul style="list-style-type: none"> ■ Desempenho econômico ■ Emprego ■ Treinamento e educação ■ Não discriminação 	Interno e externo	[Tema não relatado]
Eficiência energética de produtos e serviços	Importante	Energia	Interno	[Tema não relatado]
Gestão de resíduos (em especial aqueles associados à tecnologia de comunicação)	Importante	<ul style="list-style-type: none"> ■ Materiais ■ Efluentes e resíduos ■ Geral 	Interno	[Tema não relatado]
Privacidade do cliente e gerenciamento de informações pessoais	Importante	<ul style="list-style-type: none"> ■ Privacidade do cliente ■ Conformidade 	Interno	[Tema não relatado]
Riscos e oportunidades das mudanças climáticas	Importante	<ul style="list-style-type: none"> ■ Desempenho econômico ■ Emissões 	Interno	[Tema não relatado]
Saúde do cliente e gestão da segurança para o uso dos serviços	Importante	<ul style="list-style-type: none"> ■ Saúde e segurança do cliente ■ Rotulagem de produtos e serviços ■ Comunicação e marketing 	Externo	[Tema não relatado]



G4-18 | G4-22 | G4-23 | G4-27

Com essa perspectiva de conteúdo, a Companhia apresenta seu Relatório de Sustentabilidade 2014, referente às iniciativas e aos resultados da Oi S.A. ao longo desse ano [de 1º de janeiro a 31 de dezembro]. O texto inclui também informações históricas a título de comparação e, quando possível, perspectivas da Companhia para os assuntos relatados. Em alguns pontos do relatório são apresentados eventos subsequentes, do início de 2015, que têm impacto relevante para as movimentações de negócio relatadas. Para facilitar a identificação dos temas materiais por parte dos leitores desta publicação, indicações visuais de destaque estão nos capítulos e páginas que abordam assuntos prioritários e muito importantes. [G4-28](#)

Desde 2010, a Empresa divulga relatórios anuais de sustentabilidade alinhados às diretrizes da GRI. São considerados também como referenciais os Critérios Abrasca para Elaboração de Relatórios Anuais, o Balanço Social Ibase, a Norma Brasileira de Contabilidade Técnica Número 15 [NBCT 15], o Comitê de Pronunciamentos Contábeis [CPC] e o Comitê de Orientação para Divulgação de Informações ao Mercado [CODIM]. Os dados contábeis seguem o padrão do International

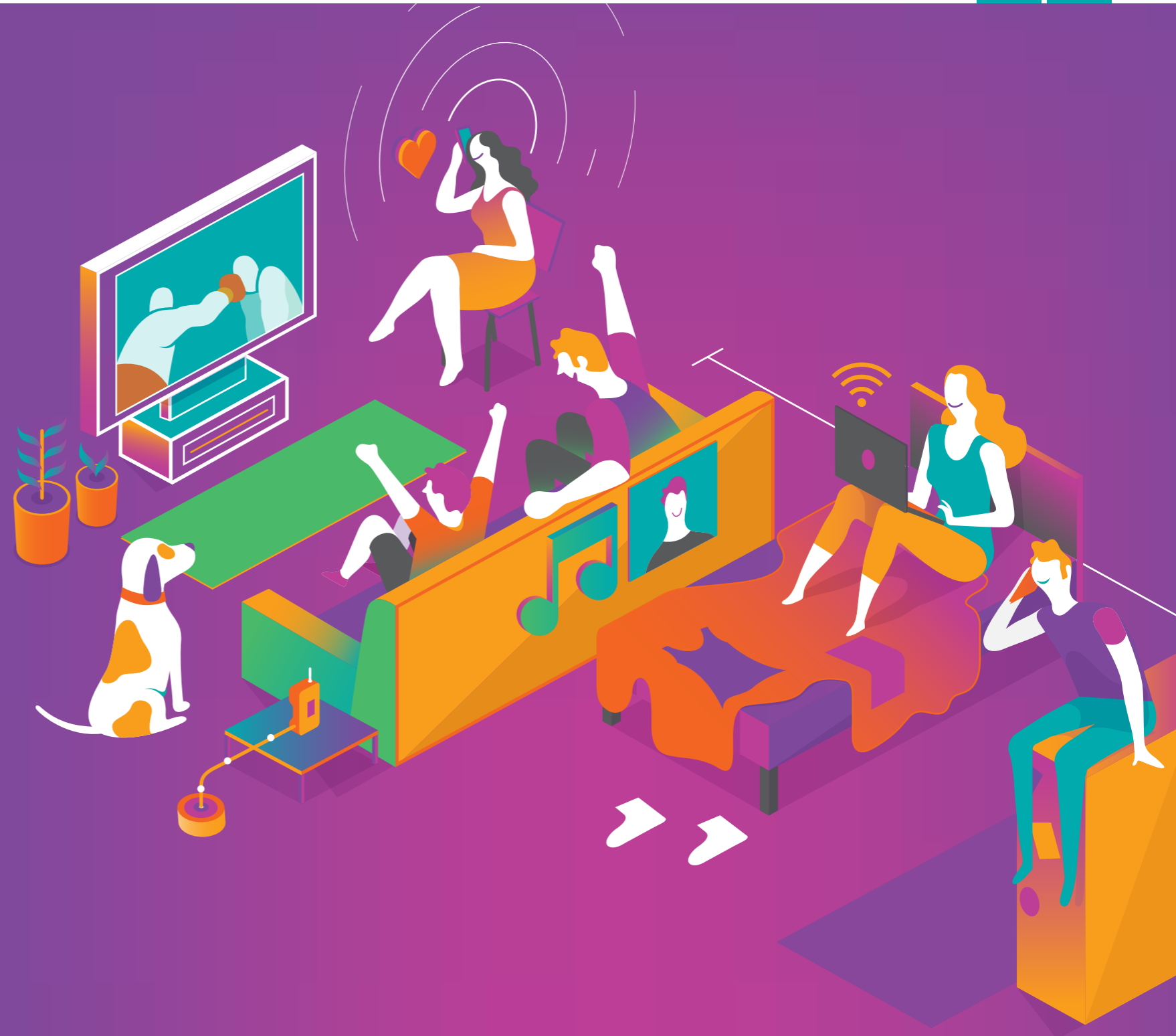
Financial Reporting Standards [IFRS], conforme orientação da Comissão de Valores Mobiliários [CVM]. [G4-29 | G4-30](#)

Esta edição é de acordo para a opção essencial das Diretrizes da GRI G4 e os conteúdos padrão pontuados ao longo do texto podem ser mais facilmente identificados por meio do Sumário de Conteúdo da GRI G4. As informações aqui apresentadas foram coletadas de forma multidisciplinar pelos colaboradores da empresa e validadas pela Diretoria. Os dados econômico-financeiros foram submetidos à auditoria externa, conforme parecer da KPMG sobre as Demonstrações Financeiras, anexas nesta publicação, e os dados do Inventário de Gases de Efeito Estufa [GEE], conforme parecer da Green Domus, acreditada pelo INMETRO. A Gerência de Governança e Sustentabilidade da Oi [Diretoria Administrativa e Financeira] pode ser contatada pelos e-mails pp-sustentabilidade@oi.net.br ou invest@oi.net.br em caso de dúvidas ou sugestões.

[G4-17 | G4-31 | G4-32 | G4-33](#)



ATUAÇÃO E ESTRATÉGIA



2.1 PERFIL

13

2.2 PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

14

2.3 MOVIMENTAÇÕES E PERSPECTIVAS

19



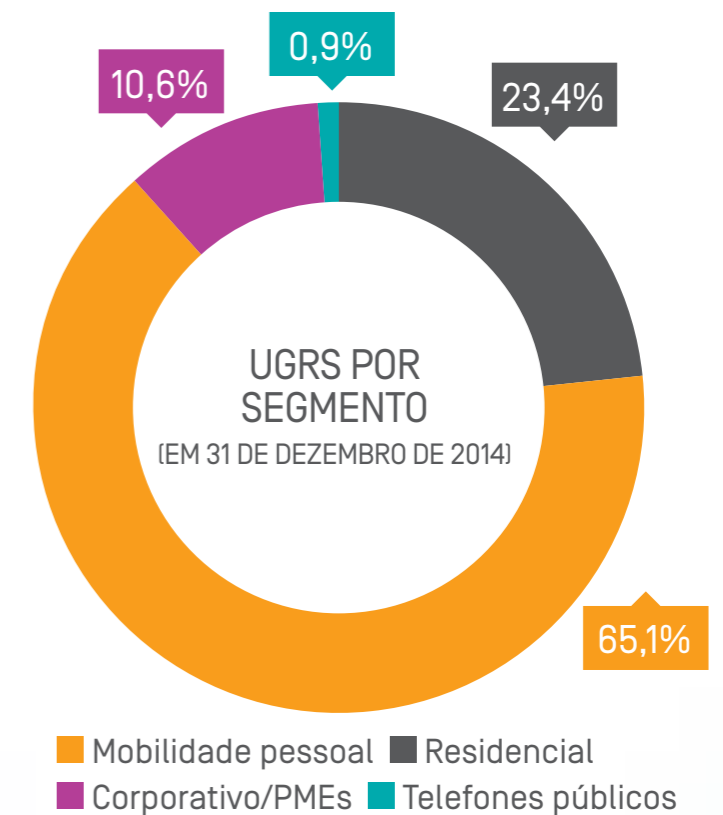
2.1 PERFIL G4-4 | G4-8

18,3 MIL
COLABORADORES

Pioneira na prestação de serviços convergentes no Brasil, a Oi oferece serviços de telefonia fixa e móvel, banda larga, TV por assinatura e um conjunto de soluções em Tecnologias da Informação e Comunicação [TIC]. Com a maior capilaridade de rede no País, a Companhia está presente em todo o território nacional, chegando às áreas remotas e promovendo a inclusão digital da população. G4-6

A Oi também se diferencia por ter a maior rede Wi-Fi das Américas, com mais de 1 milhão de hotspots. No encerramento de 2014, a Empresa possuía 74,5 milhões de Unidades Geradoras de Receitas [URGs], distribuídas conforme o gráfico. Com sede no Rio de Janeiro, a Companhia emprega cerca de 18,3 mil colaboradores, é uma das maiores patrocinadoras da

cultura no País e apoia projetos para democratizar o acesso ao conhecimento por meio do Oi Futuro. G4-5





ESSÊNCIA CORPORATIVA G4-56

MISSÃO SURPREENDER NOSSOS CLIENTES TODOS OS DIAS COM SOLUÇÕES SIMPLES PARA COMUNICAR E SE RELACIONAR.

VISÃO SER A TELECOM PREFERIDA DOS CLIENTES, PRESTANDO SERVIÇOS COMPLETOS COM EXCELÊNCIA.

PRÁTICAS CLIENTE NO CENTRO DE TUDO | GENTE QUE SURPREENDE | FAZER ACONTECER COM EXCELÊNCIA | RESULTADO SUSTENTÁVEL

2.2 PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO G4-24

G4-25 | G4-DMA: Impactos econômicos indiretos | G4-DMA: Práticas de compra | G4-DMA: Direitos indígenas | G4-DMA: Comunidades locais | G4-DMA: Políticas públicas | G4-DMA: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade

Transparência e diálogo constante são fundamentais no relacionamento da Oi com seus diferentes públicos. A Companhia busca estar sempre próxima da sociedade, diretamente com colaboradores próprios ou via entidades de representação, fornecedores, clientes e investidores para poder antecipar suas demandas, participar na discussão de políticas públicas e fornecer quaisquer esclarecimentos que se façam necessários. Alguns desses esforços estão descritos nos capítulos Desempenho Socioambiental e Promoção do Desenvolvimento. A Oi também preza pela colaboração no ambiente setorial, a exemplo do compartilhamento de infraestrutura, e participa ativamente dos debates de questões-chave para o amadurecimento das telecomunicações no Brasil.

A área de Relações Institucionais e Regulamentação representa a Companhia perante os órgãos dos governos no Executivo e no Legislativo nos âmbitos federal, estadual e municipal e no relacionamento com entidades regulatórias. Dentre essas, destacam-se a Agência Nacional de

Telecomunicações (Anatel), o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE), a Comissão de Valores Mobiliários (CVM), o Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (CONAR) e a Agência Nacional do Cinema (ANCINE). Essa atuação é orientada pelo Guia de Relacionamento Institucional, pelo Código de Ética e pela Política Oi de Relações Institucionais (lançada em 2012). Conforme disposto na Lei nº 9.504/1997, a Oi não realiza contribuições a partidos, políticos ou instituições relacionadas por constituir-se como concessionária de serviço público. G4-S06

Para acompanhar e analisar os projetos de lei em tramitação no Congresso Nacional, na Câmara Legislativa do Distrito Federal, nas Assembleias Legislativas dos Estados e nas Câmaras Municipais que tratam temas relativos ao setor das telecomunicações, a Oi conta com o Comitê de Acompanhamento das Proposições Legislativas (CAPLE). Em 2014, foram realizadas 10 reuniões e selecionadas para análise e acompanhamento 116 proposições legislativas. Desde o seu início em 2006, o CAPLE já analisou 1.162 propostas legislativas, com impacto direto sobre os negócios de telecomunicações ou de interesse geral da iniciativa privada no Brasil.



G4-24 | G4-25 | G4-DMA: Práticas de compra

2.2.1 LEGISLAÇÃO ESTADUAL E MUNICIPAL DO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES

No diálogo com as lideranças políticas estaduais e municipais, destacaram-se as discussões sobre os seguintes temas:

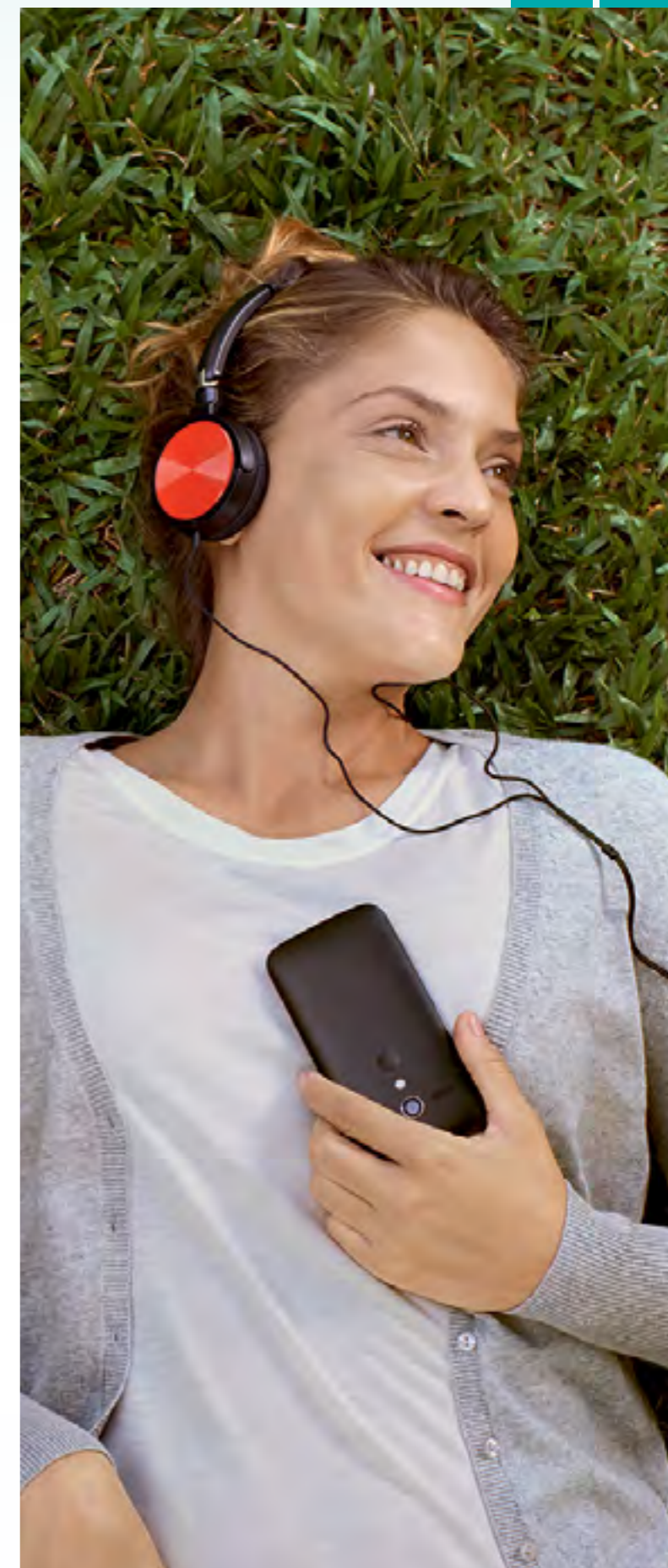
- Leis relativas à instalação e expansão da telefonia móvel
- Processo de licenciamento ambiental de infraestrutura de telecomunicações;
- Lei de Ocupação do Solo
- Assinatura básica
- Faixa de domínio nas rodovias estaduais
- Combate ao furto de cabos e baterias
- Tornar subterrâneo todo o cabeamento aéreo instalado nos municípios
- Regulamentação dos convênios 56/12 do CONFAZ
- Aprovação de lei para utilização do ICMS no pagamento de despesas com serviço de telecomunicações
- Disponibilização de informações sobre área de cobertura
- Estabelecimento de regras para a interrupção de serviços motivada por falta de pagamento
- Criação de leis de incentivo à cultura e ao esporte

2.2.2 LEGISLAÇÃO FEDERAL DO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES

Discussões importantes sobre a legislação federal do setor de telecomunicações aconteceram em 2014. A Oi, em parceria com o Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal (SindiTelebrasil), participou da discussão do projeto de Lei federal PLS 293/12, já aprovado no Senado Federal e que, após tramitação na Câmara dos Deputados sob o nº 5013/2013, foi aprovado com importantes alterações para os negócios de telecomunicações no Brasil. O PLS, conhecido como Lei das Antenas, pretende estabelecer critérios gerais, especialmente urbanísticos, aplicáveis a todos os Estados e municípios brasileiros no que se refere à instalação das antenas. Depois de promulgada essa nova lei, a Oi avaliará seu impacto nas ações judiciais em tramitação, buscando a minimização do impacto por meio de acordos ou de cumprimento de obrigações possíveis. [G4-14](#)

Alguns outros projetos são pontuados a seguir.

- PL 2126/2011, aprovado e sancionado em abril de 2014, que trata do Marco Civil da Internet.
- PL 5476/2001, sobre o fim da Assinatura Básica.
- PL 6025/2010, que altera o Código de Processo Civil.
- PL 4330/2004, que institui normas sobre a





G4-24 | G4-25 | G4-DMA: Práticas de compra

terceirização de serviços.

- Diversas Medidas Provisórias, com destaque para a MP 651 que, dentre outros temas, tratou do uso de prejuízo fiscal para abatimento de refinamentos de débitos tributários.

2.2.3 ENGAJAMENTO PARA A

SUSTENTABILIDADE

G4-DMA: Materiais | G4-DMA: Energia
G4-DMA: Emissões | G4-DMA: Efluentes e resíduos | G4-DMA: Produtos e serviços |
G4-DMA: Conformidade | G4-DMA: Mecanismos de queixas e reclamações
relacionadas a impactos ambientais | G4-DMA: Investimentos

Consciente da importância de promover a sustentabilidade, a Oi integra diversas iniciativas nacionais e internacionais nesse âmbito. A Empresa disponibiliza voluntariamente informações ao

Carbon Disclosure Project (CDP) e publica anualmente seu inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEEs) na plataforma on-line do Programa Brasileiro GHG Protocol. Também é membro do Empresas Pelo Clima (EPC), que busca uma economia de baixo carbono ao auxiliar estratégias de empresas na gestão de GEEs e propor políticas públicas para o País.

Além disso, a Oi participa de atividades com pequenos e médios empreendedores em sua cadeia no projeto Inovação e Sustentabilidade na Cadeia de Valor (ISCV), criado em 2011 pelo Centro de Estudos em Sustentabilidade (GVces) da Fundação Getúlio

Vargas. A Empresa também implementa ações no âmbito do Termo de Mútua Cooperação contra a Pedofilia, que reúne empresas de telecomunicações, o Ministério Público Federal, a Polícia Federal e a organização Safernet Brasil para prevenir e combater crimes praticados pela internet contra crianças e adolescentes.

Como signatária do Pacto Global desde 2009, a Oi promove uma série de iniciativas relacionadas a esses princípios e aos Objetivos do Milênio (conheça-as na tabela das próximas páginas). **G4-15**

COMUNICAÇÃO DE PROGRESSO

PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL

1. Respeitar e proteger os direitos humanos
2. Impedir violações de direitos humanos
3. Apoiar a liberdade de associação no trabalho
4. Abolir o trabalho forçado
5. Abolir o trabalho infantil
6. Eliminar a discriminação no ambiente de trabalho
7. Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais
8. Promover a responsabilidade ambiental
9. Encorajar tecnologias que não agridem o meio ambiente
10. Combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina

OBJETIVOS DO MILÊNIO

1. Erradicar a pobreza extrema e a fome
2. Atingir o ensino básico universal
3. Promover a igualdade entre os sexos e a autonomia das mulheres
4. Reduzir a mortalidade infantil
5. Melhorar a saúde materna
6. Combater o HIV/AIDS, a malária e outras doenças
7. Garantir a sustentabilidade ambiental
8. Estabelecer uma parceria mundial para o desenvolvimento



G4-24 | G4-25 | G4-DMA: Energia | G4-DMA: Conformidade | G4-DMA: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais

COMUNICADO DE PROGRESSO

AÇÕES/INICIATIVAS	CORRELAÇÃO COM OS PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL										CORRELAÇÃO COM OS OBJETIVOS DO MILÊNIO								PÁGINA
	DIREITOS HUMANOS			DIREITOS DO TRABALHO			MEIO AMBIENTE			CORRUPÇÃO	1	2	3	4	5	6	7	8	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	
Política de Sustentabilidade	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				X	X	28
Código de Ética	X	X		X	X	X	X	X		X		X					X	X	27
Atuação do Comitê de Ética	X	X		X	X	X	X	X		X		X					X	X	28 ;95
Treinamento online (e-learning) de Ética	X	X		X	X	X	X	X		X		X					X	X	27
Sustentabilidade na Cadeia de Fornecedores	X	X		X	X		X	X		X		X					X	X	55
Oi Novos Brasis	X	X			X		X	X	X		X	X	X				X	X	70; 71
Atuação da Auditoria Interna		X	X	X	X	X				X									32; 33; 35
Inventário de Emissões de GEEs (Gases do Efeito Estufa)	X	X					X	X	X								X		16; 61; 62; 90
Informações anuais para o Carbon Disclosure Project (CDP)								X	X								X		16
NAVE – Núcleo Avançado em Educação	X	X			X				X		X	X						X	68; 69
Patrocínio Esportivo Incentivado	X	X			X				X									X	67;68; 70; 72
Livre Associação à Sindicatos, Negociação Coletiva, Acordos Coletivos de Trabalho e Acordos de Jornada de Trabalho	X	X	X	X														X	52; 93; 95
Oi Kabum! - Escolas de Arte e Tecnologia	X	X			X						X	X						X	69;
Adesão à plataforma empresarial de Empresas pelo Clima (EPC).							X	X	X								X	X	16; 61
Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos/ Gestão de Resíduos							X	X	X								X	X	59; 60; 75; 98;
Programa Ecompensa						X	X	X									X		60
Programa Fazer Mais com Menos								X	X								X		62
Programa Soldado Cidadão									X										97
Coleta seletiva nos principais prédios administrativos							X	X	X								X	X	59; 60
Canal de denúncias no website	X	X	X															X	28; 30;
Minha Oi							X	X	X								X		99;

G4-24 | G4-25 | G4-DMA: Energia | G4-DMA: Conformidade | G4-DMA: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais

CORRELAÇÃO COM OS PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL

CORRELAÇÃO COM OS OBJETIVOS DO MILÊNIO

AÇÕES/INICIATIVAS

AÇÕES/INICIATIVAS	CORRELAÇÃO COM OS PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL										CORRELAÇÃO COM OS OBJETIVOS DO MILÊNIO								PÁGINA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	
Ações para a redução de emissão de GEEs (Gases do Efeito Estufa)							X	X	X								X		61
Coleta e destinação especial para baterias e aparelhos telefônicos.							X	X	X								X		89; 91; 98
Gestão de Frota própria							X	X	X								X		61
Utilização de Envelopes Retornáveis							X	X	X								X		58
Programa Banda Larga nas Escolas	X				X						X	X						X	64
Termo de Mútua Cooperação Contra a Pedofilia	X	X											X	X			X		16
Patrocínio, fornecimento e ações nos eventos da Copa das Confederações e Copa do Mundo da FIFA 2014							X	X									X	X	66; 43; 65;
Mapeamento dos riscos corporativos							X			X									35; 87
Grupo Executivo de Sustentabilidade										X							X	X	34
Programa Oi Para Todos	X					X													50
Programa Oi Vida em Dia	X														X	X	X		53
Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional																			53
Atividades Preventivas (Exames Periódicos, Educação para Saúde, Saúde em Ação, Vacinação)	X															X	X		53, 54
Programa Seis Sigma							X	X											21
Convênio Marinha do Brasil - Base Antártica								X				X						X	65
Divulgação pública de Relatórios, Resultados, Atas, Atos, Fatos Relevantes, Comunicados e Arquivamentos.										X								X	25
Canal de Denúncias do Conselho Fiscal										X								X	30
Ambiente de Controles internos adequado para a Certificação Sarbanes-Oxley										X									35
Adesão à plataforma empresarial Inovação e Sustentabilidade na Cadeia de Valor	X	X		X	X		X	X	X								X	X	16

2.3 MOVIMENTAÇÕES E PERSPECTIVAS

O mercado mundial de telecomunicações vem apresentando crescimento anual de 4,8% nos últimos anos, principalmente pela conexão à internet em dispositivos móveis. Até 2017, a expectativa é de mais do que dobrar o tráfego de dados e de alcançar a marca de 2,8 bilhões de devices em todo o mundo. Tudo isso é consequência de uma sociedade cada vez mais conectada: atualmente, um indivíduo passa em média 73% do seu tempo ativo conectado a algum dispositivo.

Esse cenário traz três grandes desafios aos players globais. O primeiro envolve a aceleração do ciclo de investimentos, para garantir capacidade de armazenagem, de processamento e de largura de banda para todo o tráfego de dados. O segundo está relacionado à consolidação do setor para garantir resultados sustentáveis. Essa é uma das principais alternativas para a retomada do retorno sobre o capital investido, que internacionalmente vem sofrendo pressão e registrou queda de 2,7 pontos percentuais entre 2009 e 2013. Por fim, a digitalização pode e deverá ter papel facilitador para a melhoria da experiência do cliente.

Existem muitos exemplos dessa consolidação nos últimos anos, uma realidade que o mercado entendeu necessária e que na maioria das vezes ocorre em mercados locais, nos quais é possível captar sinergias mais facilmente. No Brasil, a Oi é protagonista desses movimentos desde sua criação, quando houve a privatização de 16 concessões em uma única companhia, até os mais recentes eventos, como a aquisição da BrT em 2009 e o início da aliança industrial com a Portugal Telecom (PT) em 2012.

Apesar das condições globais do setor de telecomunicações, o mercado brasileiro apresenta oportunidades diferenciadas em relação aos países desenvolvidos e até mesmo a outras nações emergentes. O enriquecimento da população e o crescimento da classe C, por exemplo, contribuem para o maior poder de compra da população, o que se traduz na estimativa de 59 milhões de novos consumidores para o setor entre 2001 e 2015. Mesmo assim, os índices de penetração dos serviços, como TV paga, banda larga, voz e dados móveis, estão abaixo das referências internacionais, indicando potencial para crescer





ainda mais. Outra tendência são os usuários cada vez mais ativos, evidenciada pelo crescimento do consumo per capita em tempo de audiência e bytes trafegados em mais de 20% no último ano.

Entre os principais desafios para capturar os ganhos desse mercado com grande potencial estão aqueles que dificultam os investimentos. A dispersão geográfica e as más condições de infraestrutura no País contribuem para esse custo, que é estimado em torno de US\$ 78 dólares por habitante versus uma média nos países emergentes de US\$ 46 dólares per capita. As margens das empresas de telefonia são reprimidas pela alta carga tributária [que chega a 45% na telefonia móvel] e pela acirrada concorrência do mercado brasileiro, que mantém os preços muito abaixo daqueles praticados nos Estados Unidos, na Europa e no restante da América Latina. A diversidade de esferas do Poder Público envolvidas na definição de legislações e liberação de investimentos [como a instalação de antenas] também pode elevar custos e prazos dos investimentos.

As iniciativas da Oi e suas empresas controladas visam alcançar e manter a liderança do mercado e gerar valor para os seus acionistas.

Todas essas iniciativas refletem o posicionamento de sua administração, pautado pela agilidade, simplicidade e objetividade. No ano de 2014, a estratégia da Oi foi baseada em quatro principais pilares [veja no quadro].

COMPROMISSOS DO PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DA OI

CONTINUAR O TURNAROUND, MELHORANDO O CONTROLE DE COPEX (OPEX+CAPEX) E COMPROMISSO DE REDUÇÃO DE CONSUMO DE CAIXA

MELHORAR O PERFIL DO BALANÇO PATRIMONIAL

ELEVAR A GOVERNANÇA CORPORATIVA AO MAIS ALTO NÍVEL DO BRASIL

PARTICIPAR NO PROCESSO DE CONSOLIDAÇÃO DO MERCADO DE TELECOMUNICAÇÕES, BUSCANDO MAXIMIZAR A GERAÇÃO DE VALOR AO ACIONISTA



A combinação dos projetos estruturantes com as ofertas convergentes servirá como alavanca para o crescimento orgânico da Oi. Os esforços no próximo ano estarão concentrados na preparação da rede e na melhoria da qualidade do serviço, visando oferecer a melhor experiência possível aos clientes. Outro direcionador para essa expansão é o fortalecimento da Companhia nas regiões onde a Oi já está bem posicionada, dificultando a entrada de concorrentes. Estados como Pernambuco, Piauí, Alagoas, Paraíba, Maranhão e Ceará são exemplos dessa estratégia demográfica. Nessas regiões, com potencial de crescimento de consumo acima de 10% até 2020, a Empresa é líder de mercado.

Com o desafio de criar e fortalecer uma cultura única, a Oi vem promovendo o alinhamento de toda a Companhia em busca dos objetivos de negócio. Partindo da estratégia, o Modelo de Gestão confere clareza de objetivos e responsabilidades, bem como disciplina e cadência à execução, com estímulo ao trabalho em equipe e à colaboração entre as áreas. No início de 2015, a Oi aprimorou seu modelo de gestão, fortalecendo o controle sobre os indicadores e projetos críticos e o alinhamento das metas por toda a Companhia.

A partir de objetivos estratégicos, metas de

desempenho foram definidas para todos os executivos, contemplando metas de sustentabilidade. A proposta é baseada na metodologia PDCA e inclui reuniões de resultados mensais para todos os gestores da Oi para acompanhamento da gestão.

Um dos pilares da estratégia de excelência da Oi é o investimento no Programa Seis Sigma, que visa à redução de ineficiências nos processos e ao aumento da produtividade, da qualidade percebida pelo cliente e das receitas e redução de custos. Por meio do Programa Seis Sigma, os colaboradores conduzem projetos com foco em ganhos de receita, redução de custo, melhoria de qualidade ou mitigação de risco.

O programa cresceu de 24 projetos em 2011 para uma média de 137 por ano entre 2012 e 2014. Além do programa de certificação aberto aos colaboradores, em 2014 os colaboradores Masters Black Belts da área de Gestão, lideraram seis iniciativas transversais de melhoria, resultando em significativa redução de custos, aumento dos controles e melhorias na qualidade percebida pelo cliente. Adicionalmente, a Oi promoveu uma forte capacitação de seus colaboradores na metodologia nos níveis básico e intermediário com objetivo de

prepara-los a desenvolver diagnósticos estruturados. Ao final de 2014, 3.047 colaboradores foram capacitados, sendo 2.096 em White Belt [nível básico], através do e-Learning e 951 em Yellow Belt [nível intermediário], através de treinamentos presenciais em todo o Brasil.

2.3.1 CONTINUAR O TURNAROUND, MELHORANDO O CONTROLE DE COPEX (OPEX+CAPEX) E COMPROMISSO DE REDUÇÃO DE CONSUMO DE CAIXA

Em um de seus primeiros atos como presidente da Oi, Bayard reduziu o quadro de executivos da Companhia para tornar a estrutura mais eficiente e as tomadas de decisões mais ágeis. Entre as mudanças, foram unificadas as áreas comercial e de mercado sob um único diretor, assim como as diretorias dos segmentos Corporativo e Empresarial, que também foram integradas.

Como forma de reduzir o consumo de caixa, a Oi também definiu para 2015 uma meta de melhoria de seu fluxo de caixa operacional (Ebitda de rotina – CAPEX) entre R\$ 1,2 bilhão e 1,8 bilhão para suas operações no Brasil e já vem implementando iniciativas na direção da rentabilidade e produtividade do seu negócio, reduzindo custos



operacionais e otimizando a alocação do capital.

Nesse sentido, com o objetivo de garantir que os ganhos definidos serão capturados ao longo do ano, a Companhia definiu no seu orçamento para 2015 um plano que tem como principal alavanca a redução de custos. Nesse contexto, foi criada uma diretoria responsável pelo acompanhamento, monitoramento e suporte à execução do Plano 2015 [Diretoria de Transformação]. Neste momento já existem mais de duzentas e cinquenta iniciativas já mapeadas, com foco no aumento de produtividade e eficiência operacional. Esse processo é apoiado por consultores externos especializados nesse tipo de projeto, com ferramentas e metodologias focadas na execução das iniciativas e geração de caixa.

2.3.2 MELHORAR O PERFIL DO SEU BALANÇO PATRIMONIAL

A Companhia continua executando sua estratégia de correção do balanço patrimonial por meio da venda de ativos. Em 2014, a Oi concluiu a venda de dois lotes de torres móveis, um em março e outro em dezembro, totalizando 3.648 torres no valor total de R\$ 2,7 bilhões.

A celebração do contrato de venda da PT Portugal pela Companhia foi um importante passo na direção de

reduzir significativamente sua alavancagem, fortalecendo sua flexibilidade financeira e permitindo a participação da Oi em um potencial movimento de consolidação do setor no Brasil. O uso desses recursos será destinado exclusivamente para o pagamento de dívidas da Companhia e para a participação em um possível processo de consolidação no Brasil. Em ambos os casos, a Oi terá a possibilidade de reduzir significativamente seu nível de alavancagem e melhorar o perfil do seu balanço patrimonial.

Adicionalmente, a Companhia continua buscando negociações e oportunidades de monetização de ativos não estratégicos, com o objetivo de fortalecer seu balanço patrimonial e maximizar o valor aos seus stakeholders.

2.3.3 ELEVAR A GOVERNANÇA CORPORATIVA AO MAIS ALTO NÍVEL DO BRASIL

Devido aos acontecimentos já comentados anteriormente e em função da pendência de aprovação do formulário 20-F de 2013 da PT SGPS pela Securities and Exchange Commission [SEC], a migração ao Novo Mercado não deverá ocorrer no curto prazo. Entretanto, a administração da Companhia está trabalhando com seu Conselho de Administração em estruturas alternativas que produzam tanto quanto

possível os mesmos efeitos do Novo Mercado aos seus acionistas e, paralelamente, continuará trabalhando firmemente para fazer a migração para o Novo Mercado da forma mais breve possível.

2.3.4 PARTICIPAR NO PROCESSO DE CONSOLIDAÇÃO, BUSCANDO MAXIMIZAR A GERAÇÃO DE VALOR AO ACIONISTA

A Companhia acredita que um movimento de consolidação é positivo para o setor de telecomunicações no Brasil, na medida em que propiciaria importantes sinergias e ganhos de escala, permitindo que os operadores remanescentes pudessem aumentar seus investimentos e assim acelerar a agenda digital no País, aumentando a penetração e a qualidade dos serviços e trazendo claros benefícios para a economia, consumidores e para a sociedade em geral.

Nesse sentido, em 2014, a Oi contratou o Banco BTG Pactual S.A. para atuar como comissário mercantil, na forma do artigo 693 do Código Civil, para, agindo em seu próprio nome e por conta e ordem da Companhia, desenvolver alternativas para viabilizar a consolidação do mercado de telecom no Brasil. Cabe destacar que, no entanto, não há até o momento qualquer decisão em relação a uma proposta formal para a consolidação.



GOVERNANÇA CORPORATIVA



3.1	MERCADO DE CAPITAIS	24
3.2	DIRETRIZES E ESTRUTURA	27
3.3	GESTÃO DE RISCOS	35
3.4	ATIVOS INTANGÍVEIS	36



3.1 MERCADO DE CAPITAIS

A Oi S.A. é uma companhia de capital aberto listada no Nível 1 de Governança Corporativa da BM&FBOVESPA e na Bolsa de Nova York (NYSE). O relacionamento com o mercado de capitais nesses âmbitos é norteado pelos princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa, defendidos pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), ao qual a Companhia é associada desde 2005. A Empresa também participa desde 2010 do Índice de Carbono Eficiente (IC02), no Brasil, e do Dow Jones Sustainability Index (DJSI), nos Estados Unidos, desde 2013. [G4-3](#) | [G4-7](#) | [G4-16](#)

Uma equipe corporativa de Relações com Investidores promove eventos, reuniões e calls com representantes do mercado de capitais para garantir a prestação de contas ágil e assertiva. Comunicados e informações sobre a Companhia também são prontamente divulgados pela área por meio do site de RI (que conta com uma versão mobile), pelo Twitter (@oi_investors) e pelo aplicativo para tablets Oi RI.

**BOAS PRÁTICAS NA GOVERNANÇA DA OI**

DIVULGAÇÃO SIMULTÂNEA, IMEDIATA E EQUÂNIME DE INFORMAÇÕES RELEVANTES

DIVULGAÇÃO PÚBLICA DO RELATÓRIO ANUAL DA ADMINISTRAÇÃO

ADOÇÃO DO PADRÃO DA INTERNATIONAL FINANCIAL REPORTING STANDARDS (IFRS)

APLICAÇÃO DE POLÍTICAS DE DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES E DE NEGOCIAÇÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS

SEGREGAÇÃO DAS FUNÇÕES DE PRESIDENTE DO CONSELHO E DE DIRETOR-PRESIDENTE

MANUTENÇÃO DA OUVIDORIA E DO CANAL DE DENÚNCIAS

ADOÇÃO IRRESTRITA DE PRINCÍPIOS DE CONDUTA

PROMOÇÃO DE PRÁTICAS EM SUSTENTABILIDADE, COMO A DIVULGAÇÃO PÚBLICA DA POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE E DO RELATÓRIO ANUAL DE SUSTENTABILIDADE

COMPROMISSO COM A RESPONSABILIDADE CORPORATIVA POR MEIO DE INVESTIMENTOS DO OI FUTURO

Ao longo de 2014, a Oi realizou uma série de movimentações no mercado de capitais a fim de consolidar o seu lançamento no Novo Mercado, por meio da CorpCo. A operação previa inicialmente a integração com a Portugal Telecom (PT), mas foi revista em julho devido ao evento Rio Forte, conforme explicado no infográfico a seguir. Independentemente disso, a Empresa mantém seu compromisso com a migração para o segmento da BM&FBOVESPA com o mais alto nível de governança, o que deve ocorrer em 2015 [conheça essa operação passo a passo no infográfico]. [G4-13](#)

Na BM&FBOVESPA, as ações da Oi encerraram o ano de 2014 cotadas a R\$ 9,15 para OiBR3 [ordinária] e a R\$ 8,61 para OiBR4 [preferencial], apresentando desempenho negativo em 2014 de 74,7% e 76,0%, respectivamente. O Ibovespa encerrou o mesmo período com queda de 2,9%. Na bolsa de Nova York (NYSE), os ADRs da Companhia tiveram desvalorização de 79,6% para OIBR.C [ordinária] e 79,9% para OIBR [preferencial] em 2014.

A partir de 22 de dezembro de 2014, as ações ordinárias e preferenciais da Oi passaram a ser

negociadas em bolsa exclusivamente grupadas, na proporção de 10 para 1, de forma que cada lote de dez ações de cada espécie foi agrupado em uma única ação da mesma espécie. O grupamento de ações foi aprovado em Assembleia Geral Extraordinária realizada em 18 de novembro de 2014. As ações de emissão da Companhia negociadas na NYSE na forma de ADRs também foram objeto do agrupamento de ações, obedecendo à mesma proporção estipulada para o grupamento das ações no Brasil, de forma que os ADRs continuam sendo negociados na proporção de um ADR para cada ação.



G4-13

OUTUBRO DE 2013

Oi e PT assinam memorando de entendimentos para a formação de uma companhia (CorpCo), no sentido de consolidar a aliança industrial entre as empresas iniciada em 2010.

FEVEREIRO DE 2014

Instrumentos contratuais definitivos são celebrados entre as companhias, determinando as etapas da operação para consolidar as bases acionárias da Oi e da PT na CorpCo.

MAIO DE 2014

A Oi conclui seu aumento de capital, um dos três maiores na história do Brasil. Totalizando R\$ 14 bilhões, essa etapa para a formação da CorpCo é concluída com êxito.

JULHO DE 2014

Títulos de dívida da PT no valor de € 847 milhões não são honrados pela Rio Forte. No mesmo mês, a Oi firma um contrato de permuta com a PT, no qual esses títulos de dívida seriam devolvidos à holding portuguesa em troca de ações da operadora brasileira.

2015

A Assembleia Geral de Acionistas da PT ocorrida no dia 22 de janeiro de 2015 aprovou a venda das ações da PT à Altice. Adicionalmente, a companhia propôs a seus acionistas estruturas transitórias a serem adotadas previamente à migração ao Novo Mercado, com o objetivo de antecipar os principais objetivos da operação, enquanto uma série de documentações está em análise para o registro da CorpCo na Securities and Exchange Commission (SEC). Em fevereiro, por meio de assembleia geral de debenturistas, foram estabelecidas regras específicas para a utilização de valores recebidos em razão da venda da PT, entre elas a oferta de condições mais favoráveis aos debenturistas da 9ª Emissão do que as concedidas a outras dívidas financeiras (como oferta de recompras, repactuação de taxas, pagamento de waiver fee e alienação de ativos em garantia a outros credores). A permuta dos ativos relacionados à Rio Forte, proposta em julho de 2014, foi concluída no fim de março após autorização da CVM e aprovação nas assembleias gerais extraordinárias da PT e da Oi.

DEZEMBRO DE 2014

A Oi celebra contrato com a Altice para a venda de ações da PT, substancialmente das operações em Portugal e na Hungria. A venda dos ativos no exterior integra a estratégia da Companhia de reduzir sua alavancagem [saiba mais no capítulo Atuação e Estratégia].

SETEMBRO DE 2014

Em Assembleia Geral da PT, o contrato de permuta dos ativos é aprovado, restando apenas a autorização da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) para se efetuar a permuta. Paralelamente, os contratos da operação são ajustados, excluindo a incorporação das ações da PT no processo de formação da CorpCo. Com essa solução, a Oi buscou preservar seus acionistas e garantir a continuidade da migração para o Novo Mercado.



3.2 DIRETRIZES E ESTRUTURA

G4-56 | G4-DMA: Investimentos | G4-DMA: Combate à corrupção

Todos os executivos e colaboradores da Oi atuam sob os princípios da ética e atendendo aos requisitos legais e regulatórios. Por meio de suas políticas corporativas (veja no quadro), a Companhia promove o alinhamento de todos às premissas e às práticas de gestão. Dentre os direcionadores para a conduta, destaca-se o Código de Ética, instituído em 2007 e revisado em 2012, para contemplar de forma abrangente temas atuais, e em 2013, para contemplar a Lei nº 12.846

[Lei Anticorrupção].

O Código reúne os princípios e valores que orientam a conduta dos colaboradores com colegas, parceiros, clientes e fornecedores. Inclui recomendações sobre respeito à diversidade, uso adequado dos bens e recursos, tratamento de informações confidenciais, relacionamento com órgãos públicos, mídia e investidores, clientes, fornecedores, premissas para a responsabilidade socioambiental, entre outros. O documento é divulgado na intranet e por meio de treinamentos específicos. Em 2014, 95% dos

colaboradores leram e aceitaram formalmente as condições do Código de Ética. Já os treinamentos nesse tema envolveram 43% do quadro funcional, somando 11.856 horas de capacitação. O novo e-learning de Ética e Combate à Corrupção foi concluído por 7.543 profissionais, e 131 colaboradores participaram presencialmente de workshop sobre o tema. Ainda em 2014, 7.657 colaboradores e 300 gestores concluíram o treinamento on-line sobre procedimentos relacionados a aspectos dos direitos humanos relevantes para as operações da Empresa.

G4-HR2 | G4-S04



G4-DMA: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais | G4-DMA: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas | G4-DMA: Investimentos | G4-DMA: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos | G4-DMA: Combate à corrupção | G4-DMA: Conformidade | G4-DMA: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade

POLÍTICAS CORPORATIVAS DA OI G4-56

Política de Divulgação de Informações |

Promove a transparência na divulgação equitativa ao mercado de atos e fatos relevantes, coibindo o acesso privilegiado a essas informações.

Política de Negociação de Valores Mobiliários |

Visa coibir o uso de informação privilegiada na negociação de valores mobiliários emitidos pela Companhia.

Política de Transações com Partes Relacionadas e Situações Envolvendo Conflitos de Interesses |

Determina regras e procedimentos a serem observados para garantir transparência a esse tipo de relação, preservando os interesses da Companhia, bem como de seus stakeholders.

Estatuto Social | Estabelece o objeto social da Oi e as atribuições da Assembleia Geral, do Conselho de Administração, da Diretoria e do Conselho Fiscal.

Regimento Interno do Conselho de

Administração | Aborda o funcionamento e a composição do Conselho de Administração e a conduta, os deveres, as obrigações e as competências dos conselheiros.

Política de Transparência (fair disclosure) |

Proíbe a divulgação seletiva de informação relevante não pública para pessoas ou grupos.

Política de Sustentabilidade |

Reúne 25 princípios que orientam a prática de negócios na busca da rentabilidade econômico-financeira, com responsabilidade social e compromisso com o meio ambiente.

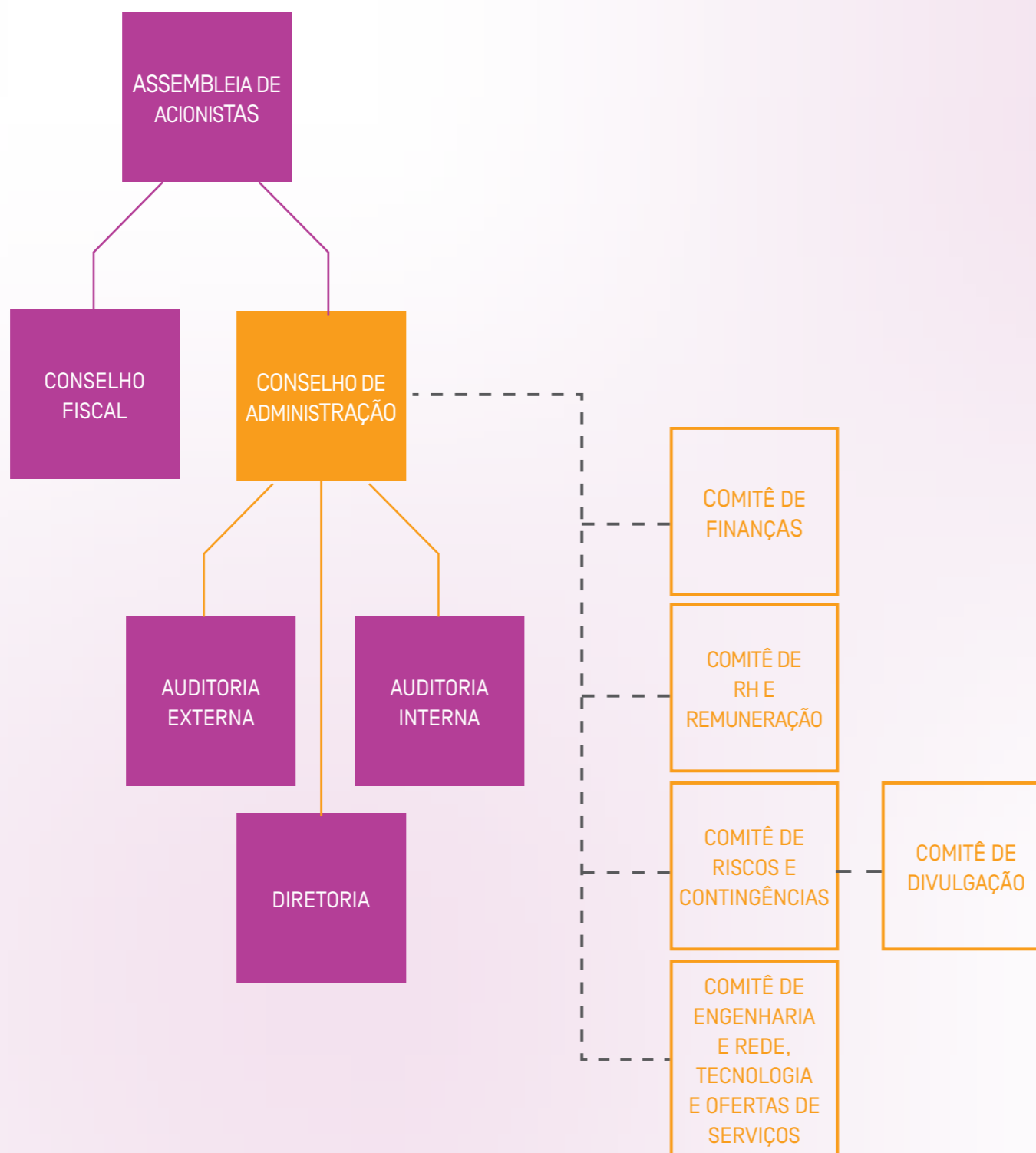
Política de Meio Ambiente, Saúde e

Segurança | Visa promover o mais alto grau de bem-estar físico, mental e social aos colaboradores ao manter um ambiente de trabalho saudável e seguro pelo controle de riscos relacionados à saúde, segurança e meio ambiente.

Denúncias de descumprimento dessas diretrizes são analisadas pelo Comitê de Ética da Oi, formado por cinco diretores. Elas podem ser feitas pelo Canal de Denúncias, disponível no site da Companhia e na intranet, com garantia de confidencialidade e possibilidade de anonimato. Entre as punições previstas estão a advertência e até a demissão do colaborador, além da comunicação às autoridades policiais, quando necessário. As decisões do Comitê são publicadas para acompanhamento do público interno. Em 2014, duas denúncias relacionadas a corrupção, ambas envolvendo contratos privados, foram tratadas como procedentes e as medidas cabíveis foram tomadas, sendo todos os envolvidos penalizados. G4-S05



G4-DMA: Investimentos | G4-DMA: Combate à corrupção

ORGANOGRAMA DA ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA OI G4-343.2.1 ASSEMBLEIAS GERAIS G4-34

As atribuições da Assembleia Geral de Acionistas da Oi atendem ao previsto na Lei nº 6.404 [Lei das Sociedades por Ações], contemplando a indicação de membros da administração, a aprovação das Demonstrações Financeiras, questões estratégicas que envolvam mudanças no capital social da empresa, entre outros assuntos. As reuniões ocorrem ordinariamente, no primeiro quadrimestre do ano, e extraordinariamente, conforme demanda.

Em 2014, a Oi realizou sua Assembleia Geral Ordinária (AGO) em 30 de abril e duas Assembleias Gerais Extraordinárias (AGEs) em 27 de março e 18 de novembro. Na primeira, a pauta incluiu questões referentes ao aumento de capital, promovido em maio. Na reunião de novembro, os acionistas deliberaram sobre o processo de grupamento de ações, realizado em dezembro, a alteração no Estatuto Social, para refletir as mudanças de capital da Oi aprovadas pelo Conselho de Administração entre abril e outubro, e a nomeação de membros da administração para complementação de mandato até a AGO de 2016.

3.2.2 CONSELHO FISCAL G4-34

Como órgão fiscalizador da administração da



Oi, o Conselho Fiscal atua em caráter permanente. Seus integrantes são eleitos pela Assembleia Geral e remunerados por honorários fixos, em linha com as melhores práticas de mercado. Anualmente, o Conselho Fiscal promove uma autoavaliação de seus membros, em cumprimento à Lei Sarbanes-Oxley. No encerramento de 2014, 100% dos integrantes do Conselho Fiscal eram do gênero masculino, sendo 20% deles com idades entre 30 e 50 anos e 80% com idade superior a 50 anos. **G4-LA12**

A formação e as atividades desse órgão estão em conformidade com o que prevê a Lei das Sociedades por Ações. De forma complementar, assume a função de Comitê de Auditoria, para atender às exigências da SEC, sendo responsável por avaliar denúncias relacionadas a contabilidade, auditoria e controles, recebidas pelo Canal de Denúncias.

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO FISCAL EM 31 DE DEZEMBRO DE 2014

EFETIVOS	SUPLENTES
Allan Kardek de Melo Ferreira	Newton Brandão Ferraz Ramos
Aparecido Carlos Correia Galdino	Sidnei Nunes
Umberto Conti	Carmela Carloni Gaspar
Manuel Jeremias Leite Caldas	Vanessa Montes de Moraes

3.2.3 CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO **G4-34**

O Conselho de Administração [CA] da Oi pode ser formado por até 17 membros e igual número de suplentes, eleitos pela Assembleia de Acionistas. A remuneração dos conselheiros também é definida em Assembleia e composta somente por uma parcela fixa, a título de honorários. Anualmente, uma autoavaliação de desempenho contempla a atuação do órgão e de cada um de seus integrantes. No fim de 2014, 100% dos integrantes do CA eram do gênero masculino, sendo 46,7% deles com idades entre 30 e 50 anos e 53,3% deles com idade superior a 50 anos. **G4-LA12**

Além das atribuições previstas em lei, cabe a esse órgão deliberar sobre operações de aumento de capital e emissão de ações dentro do limite de capital autorizado, autorizar transações no mercado de capitais da tesouraria, aprovar investimentos em montante superior à alçada da Diretoria, monitorar a atuação dos administradores, entre outras.

Seis comitês não estatutários assessoram o órgão na avaliação de temas específicos: gestão de riscos financeiros, recursos humanos e remuneração; finanças, monitoramento e orçamento; divulgação; riscos e contingência; e engenharia e redes, tecnologia e inovação e ofertas

de serviços. Também com o objetivo de aprimorar as deliberações do Conselho, novos membros passam por um processo específico de orientação e educação continuada para que conheçam em profundidade os negócios, a estratégia, os riscos e as diretrizes de conduta e governança da Oi.





G4-34

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2014

EFETIVOS

José Mauro Mettrau Carneiro da Cunha (Presidente)

Alexandre Jereissati Legey

Armando Galhardo Nunes Guerra Junior

Carlos Augusto Borges

Carlos Jereissati

Cristiano Yazbek Pereira

Fernando Magalhaes Portella

Fernando Marques dos Santos

José Valdir Ribeiro dos Reis

Marcelo Almeida de Souza

Rafael Cardoso Cordeiro

Rafael Luis Mora Funes

Renato Torres de Faria

Sérgio Franklin Quintella

Shakhaf Wine

SUPLENTES

José Augusto da Gama Figueira

Carlos Francisco Ribeiro Jereissati

Paulo Márcio de Oliveira Monteiro

Marcos Rocha de Araújo

Cristina Anne Betts

Erika Jereissati Zullo

Sérgio Bernstein

Laura Bedeschi Rego de Mattos

Luciana Freiras Rodrigues

Ricardo Berreta Pavie

André Sant'anna Valladares de Andrade

João Manuel de Mello Franco

Carlos Fernando Horta Bretas

Bruno Gonçalves Siqueira

Pedro Guimarães e Melo de Oliveira Guterres

CONSELHEIRA INDEPENDENTE NO CA DA CORPCO

Em novembro de 2014, a Oi informou por meio de Comunicado ao Mercado a indicação de Robin Bienenstock como conselheira independente para o futuro Conselho de Administração da CorpCo. Especialista do setor de telecomunicações, Bienenstock tem dupla nacionalidade (inglesa e canadense), é formada em Política, Filosofia e Economia pela

Universidade de Oxford, tem mestrado em Economia pela Universidade Bocconi, de Milão, e mestrado em Relações Internacionais pela Universidade de Toronto. Robin, que já liderou os rankings da Extel e Institutional Investor como melhor Analista Europeia de Telecomunicações, também foi uma das principais associadas da Mckinsey & Co nos setores de telecomunicações, varejo e clientes financeiros.



3.2.4 DIRETORIA G4-34

A Diretoria Estatutária da Oi pode ser composta por até dez membros designados pelo Conselho de Administração, sendo o diretor-presidente (que acumula a função de diretor estatutário de RI), o diretor de Finanças e os demais diretores sem designação específica. Entre suas funções estão a deliberação de políticas, planos estratégicos, orçamento e prestação de contas anuais e a execução das atividades necessárias para cumprir as orientações gerais de negócios definidas pelo Conselho.

Os diretores são avaliados anualmente pelo processo de análise de desempenho da Companhia, com avaliação de pares, superiores, subordinados, clientes internos e externos e autoavaliação. O resultado desse processo suporta o Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) de cada executivo e contribui para a definição da parcela de remuneração variável, em conjunto com o alcance das metas anuais estabelecidas.

3.2.5 AUDITORIA INTERNA G4-34

Subordinada ao Conselho de Administração, e funcionalmente ao diretor-presidente da Oi, a Auditoria Interna atua em linha com um plano anual de trabalho, aprovado pelo próprio Conselho por meio

do Comitê de Riscos e Contingências, e pelo Conselho Fiscal. As práticas adotadas por essa equipe são reconhecidas pelo Instituto dos Auditores Internos (Institute of Internal Auditors) e estão estruturadas em quatro áreas – TI e Operações; Auditoria Contínua; Processos de Negócios; e Apuração de Fraudes –, abrangendo todos os negócios da Companhia.

3.2.6 COMITÊS DE ASSESSORAMENTO G4-34

COMITÊ DE GESTÃO DE RISCOS FINANCEIROS

ATRIBUIÇÕES

Criado em 2009, reúne-se mensalmente a fim de supervisionar o enquadramento da Política de Hedge e de Investimentos, aprovar novas modalidades de operações com derivativos e designar ou destituir administradores ou gestores de fundos de investimentos.

COMPOSIÇÃO

Abel Amaral Camargo Junior
Antonio Reinaldo Rabelo
Bayard De Paoli Gontijo
Carlos Ademar de Aragão
Flávio Nicolay Guimarães (líder)
Nuno Filipe Carnaz Cadima

COMITÊ DE GESTÃO DE RECURSO HUMANOS E REMUNERAÇÃO

ATRIBUIÇÕES

Desde 2007, delibera sobre as estratégias de formação e retenção de talentos, remuneração e avaliação de desempenho, além de oferecer apoio no processo de avaliação dos executivos e subsidiar a aprovação de mudanças organizacionais e programas especiais. Suas reuniões ocorrem mensalmente.

COMPOSIÇÃO

Armando Galhardo Nunes Guerra Jr.
Carlos Jereissati
Daniel Gonçalves Pereira
José Mauro Mettrau Carneiro da Cunha
Laura Bedeschi Rego de Mattos
Mauro Rocha de Araújo
Shakhaf Wine
Virginia Cavalcante de Melo



G4-34

COMITÊ DE FINANÇAS, MONITORAMENTO E ORÇAMENTO**ATRIBUIÇÕES**

Por meio de reuniões mensais, esse grupo supervisiona, desde 2007, aspectos financeiros relacionados à estratégia da Companhia, ao orçamento anual e ao planejamento tributário.

COMPOSIÇÃO

Alexandre Jereissati Legey

Daniel Gonçalves Pereira

Fernando Magalhães Portella

José Mauro Mettrau Carneiro da Cunha

Marcos Rocha de Araújo

Rafael Cardoso Cordeiro

Renata Eichler Ribeiro

Renato Torres de Faria

COMITÊ DE DIVULGAÇÃO**ATRIBUIÇÕES**

Em reuniões nos meses de fevereiro, abril, julho e outubro, aprova os principais instrumentos de divulgação de informações da Oi, avalia os procedimentos de divulgação de informações para que atendam aos requisitos legais e regulatórios e às boas práticas de mercado e supervisiona a avaliação de riscos e controles internos. Esse fórum foi instituído em 2007.

COMPOSIÇÃO

Bayard De Paoli Gontijo

Flávio Nicolay Guimarães

Maria Gabriela Menezes Cortês

Nuno Filipe Carnaz Cadima

Suzana Santos

COMITÊ DE RISCOS E CONTINGÊNCIA**ATRIBUIÇÕES**

Desde 2007, supervisiona aspectos relacionados a auditoria interna, compliance, identificação e gerenciamento de riscos e controle de contingências.

COMPOSIÇÃO

Daniel Gonçalves Pereira

João Manuela de Melo Franco

José Mauro Mettrau Carneiro da Cunha

Marcos Rocha de Araújo

Rafael Cardoso Cordeiro

Sidnei Nunes

Vanessa Gomes Ferreira

Virginia Cavalcante de Melo



COMITÊ DE ENGENHARIA E REDES, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO E OFERTA DE SERVIÇOS

ATRIBUIÇÕES

Instituído em 2011, reúne-se mensalmente para supervisionar aspectos operacionais do planejamento estratégico, o posicionamento comercial em cada negócio, o ciclo de inovação e novas oportunidades com parceiros, as estratégias de redes e de plataformas, a arquitetura de TI e as oportunidades de sinergia.

COMPOSIÇÃO

Alexandre Jereissati Legey
 Armando Galhardo Nunes Guerra
 Cristiano Yazbek Pereira
 Daniel Gonçalves Pereira
 Fernando Magalhães Portella
 José Mauro Mettrau Carneiro da Cunha
 Marcos Rocha de Araújo
 Rafael Cardoso Cordeiro
 Rafael Luís Mora Funes
 Renata Eichler Ribeiro
 Renato Torres de Faria
 Shakhaf Wine
 Virginia Cavalcante de Melo

3.2.7 GRUPO EXECUTIVO DE SUSTENTABILIDADE

A gestão da sustentabilidade e sua integração ao direcionamento estratégico dos negócios são coordenadas pelo Grupo Executivo de Sustentabilidade. No início de 2015, sua composição foi ampliada para incluir as áreas Jurídica, de Relacionamento com Cliente, de Varejo e Estratégia e de Novos Negócios, além dos representantes já existentes das equipes de Relações com Investidores, Patrimônio, Logística, Gente, Operações de Rede, Desenvolvimento e Engenharia de Rede, Comunicação Corporativa e Suprimentos e

do Oi Futuro. O Grupo pode contar ainda com a participação eventual de diretores da Auditoria Interna, Controladoria, Negócios B2B, TI e Relações Institucionais e Regulamentação.

No primeiro semestre de 2015, as reuniões desse fórum ocorrerão mensalmente a fim de intensificar o debate de assuntos relevantes e a implantação de planos de ação. A partir de julho, esses encontros devem voltar a ocorrer a cada bimestre. Esse grupo, que tem entre suas missões a reintegração da Oi no ISE, também avalia a gestão de riscos socioambientais, a permanência e adesão a compromissos públicos e a estratégia de relacionamento com stakeholders;





monitora as ações no âmbito da sustentabilidade por meio de indicadores; e mantém a Política de Sustentabilidade da Oi atualizada.

3.3 GESTÃO DE RISCOS

G4-2 | G4-DMA: Combate à corrupção

O sistema de gestão de riscos e controles internos da Companhia é baseado em modelos internacionalmente reconhecidos: Committee of Sponsorship Organizations of the Treadway Commission [COSO] e Control Objectives for Information and Related Technology [COBIT]. Adicionalmente, e considerando as exigências da Security and Exchange Commission [SEC], foram identificados os objetivos necessários para assegurar que os processos, sistemas e unidades de negócios com impacto sobre o montante do relato financeiro tivessem controles adequados e operacionais. O mapeamento de riscos é baseado na metodologia ISO 31000 e as ações para mitigá-los são implementadas por meio de controles adequados e constante monitoramento do ambiente interno.

Os principais riscos aos quais a Companhia está exposta relacionam-se com os processos, com a confiabilidade dos sistemas internos, com a segurança da rede, com o nível de dependência de fornecedores estratégicos, com a inadimplência de

clientes, entre outros.

Os riscos de mercado são gerenciados de acordo com a Política de Gestão de Riscos Financeiros. A exposição ao câmbio, à taxa de juros, ao crédito e à liquidez é mitigada pela intensa disciplina na gestão financeira, pela adoção de instrumentos de hedge e de aplicações e pela busca constante em reduzir o nível de endividamento.

Em cumprimento aos requisitos da Lei Sarbanes-Oxley, as empresas mais relevantes da Oi, que correspondem a 83% do ativo consolidado, têm seus processos avaliados anualmente, pela área de risco e controles internos da Companhia, e por uma auditoria externa. Paralelamente, a área de riscos e controles internos da Companhia e a Auditoria Interna atuam em todos os processos, independentemente de sua representatividade contábil.

Os principais riscos relacionados à corrupção identificados nessas avaliações são ocultação ou dissimilação de interesses ou ação fraudulenta; intervenção negativa em investigações ou fiscalizações de órgãos, entidades e agentes públicos; financiamento à prática de atos ilícitos; fraudes em licitações e contratos; promessa ou oferta de vantagem indevida a agente público; falta de confiabilidade e consistência de serviços de TI ou

de informações; comprometimento da infraestrutura tecnológica; contabilização incorreta das atividades financeiras; falhas operacionais; modificação de dados [intencional ou não]; e aplicações incorretas ou desalinhadas com as prioridades da Empresa. **G4-S03**

Para mais informações sobre a gestão de riscos da Oi, consulte as seções 4 e 5 do Formulário de Referência, disponível em www.oi.com.br/ri.

3.3.1 ESTAÇÕES RÁDIO BASE **G4-2 | G4-14**

A Política de Sustentabilidade da Oi orienta o processo contínuo de melhorias e medidas preventivas em relação às Estações Rádio Base [ERBs, que fazem a conexão entre telefones celulares e a operadora], garantindo o alinhamento à legislação federal aplicável e aderente aos critérios adotados mundialmente e à Política Nacional de Meio Ambiente. A Lei nº 11.934/2009 estabelece os limites à exposição humana a campos elétricos, magnéticos e eletromagnéticos, baseada nos critérios da Comissão Internacional de Proteção contra Radiação Não Ionizante [ICNIRP], recomendados pela OMS Organização Mundial de Saúde [OMS] e pela Anatel. O órgão já se manifestou por meio de notas técnicas sobre a não lesividade e não obrigatoriedade de licenciamento ambiental para a instalação de ERBs.



A atividade desenvolvida pela Companhia não é considerada sequer potencialmente poluidora. Todas as ERBs da Oi estão adequadas à lei e, em comparação com as estações de rádio e TV, emitem níveis consideravelmente menores de radiação considerados seguros. Em conformidade com a legislação federal, as emissões eletromagnéticas e os níveis de ruído das estações são medidos continuamente para assegurar o respeito aos limites legais. A Companhia apresenta relatórios periódicos à ANATEL sobre a intensidade dos campos de radiação não ionizante das ERBs e adota medidas para reduzir os níveis de ruído. [G4-2 | G4-14](#)

3.4 ATIVOS INTANGÍVEIS

Os ativos intangíveis da Oi são gerenciados por meio de inúmeras iniciativas, que fortalecem sua atuação no mercado e aprimoram os processos internos. Dessa forma, a Companhia potencializa seus diferenciais competitivos e agrega valor aos seus negócios, aos clientes e à geração de tecnologias.

3.4.1 MARCA

A Oi está sempre conquistando novos consumidores por meio de sua atitude de marca, da coerência do seu portfólio, das parcerias que firma e das ações em que os seus valores de ousadia, liberdade, criatividade e inovação têm visibilidade, tanto para quem já é cliente quanto para potenciais clientes. Com objetivo de fortalecer a relação de identificação entre o consumidor e a companhia, a Oi renovou, no último ano, os principais elementos de manifestações da marca, deixando-a mais viva e dinâmica e usando uma linguagem mais próxima do nosso cliente, mostrando uma Oi mais simpática, alegre e que traz a vida das pessoas refletida em suas peças.

3.4.2 CAPILARIDADE

Presente em todo o território nacional, a Oi conta com a maior rede Wi-Fi das Américas, com mais de 1 milhão de hotspots. A Empresa também opera a maior rede de acesso à banda larga do Brasil e mais de 347 mil quilômetros de fibra ótica. A disponibilidade dos canais de venda e distribuição também contribui para o crescimento dos negócios [veja os números de destaque no quadro]. Essa capilaridade também contribui para o papel da Oi no

desenvolvimento do País, por meio de ações de responsabilidade corporativa e da articulação do governo com a sociedade em milhares de municípios [saiba mais no capítulo Promoção do Desenvolvimento].

OI PERTO DE VOCÊ

9.100 LOJAS DE VAREJO

1.000 REPRESENTANTES DE VENDAS EM CANAL DE TELEMARKETING QUE RESPONDEM A MAIS DE 1 MILHÃO DE LIGAÇÕES POR MÊS

3.100 VENDEDORES NO SISTEMA PORTA A PORTA



3.4.3 PESSOAS G4-DMA: Desempenho econômico |

G4-DMA: Saúde e segurança do trabalho | G4-DMA: Treinamento e educação |
G4-DMA: Diversidade e igualdade de oportunidades

Promover um ambiente de trabalho seguro, oferecer oportunidades de desenvolvimento e garantir o alinhamento das equipes com foco nos objetivos estratégicos da Companhia – esses são ingredientes fundamentais para a Oi gerenciar seus colaboradores, um ativo valioso para surpreender os clientes com produtos inovadores e serviços de qualidade. A adoção das melhores práticas para a gestão de pessoas visa ainda construir resultados sustentáveis e gerar valor para os negócios e os acionistas [saiba mais no capítulo Desempenho Socioambiental].

3.4.4 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A Tecnologia da Informação (TI) elevou seu patamar de importância para a Companhia em 2014 com o crescimento significativo do segmento corporativo e o desenvolvimento de soluções de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC). Dentre os lançamentos de destaque do ano estão o showroom corporativo (em São Paulo e em Lisboa) e o smart office, que oferece todas as funcionalidades necessárias para o teletrabalho [saiba mais no capítulo Desempenho Operacional].

3.4.5 PESQUISA E DESENVOLVIMENTO

O investimento em Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) da Empresa tem como foco projetos que estejam intimamente ligados à sua estratégia. Os recursos para essas atividades são oriundos de exigências regulatórias, facilitando a manutenção das iniciativas mesmo em condições macroeconômicas adversas. No ano passado, foram investidos R\$ 19 milhões e, para 2015, estima-se uma verba em torno de R\$ 28 milhões. Em 2014, os projetos de inovação concluídos voltaram-se à otimização da gestão da Companhia e permitiram ganhos ambientais adicionais, a exemplo do Gestão de Frotas e das Urnas Interativas [saiba mais no capítulo Desempenho Socioambiental].





DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO



4.1 RESULTADOS CONSOLIDADOS	39
4.2 RESIDENCIAL	44
4.3 MOBILIDADE PESSOAL	46
4.4 CORPORATIVO/MPES	47



4.1 RESULTADOS CONSOLIDADOS

4.1.1 CONTEXTO ECONÔMICO E SETORIAL

A economia brasileira apresentou baixo crescimento em 2014, com crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) de 0,1%, em função da combinação de diversos fatores. A incerteza política com as eleições presidenciais e a Copa do Mundo afetaram a confiança do empresariado, as taxas de investimento apresentaram queda, as contas externas e as contas públicas registraram déficit, a inflação manteve-se elevada ao longo de todo o período e o preço das commodities sofreu redução.

No mercado internacional, a economia norte-americana superou as expectativas do mercado, causando a desvalorização do real frente ao dólar acima do esperado. Os Estados Unidos mantiveram a inflação sobre controle, o que contribuiu para a manutenção dos juros pelo FED [Federal Reserve, banco central dos EUA]. Na Europa, o ano foi marcado pela estagnação econômica, com o desemprego ainda elevado e a inflação abaixo da meta oficial, indicando risco cada vez maior de deflação. A economia chinesa reduziu a velocidade de crescimento e elevou a taxa de juros, diante das

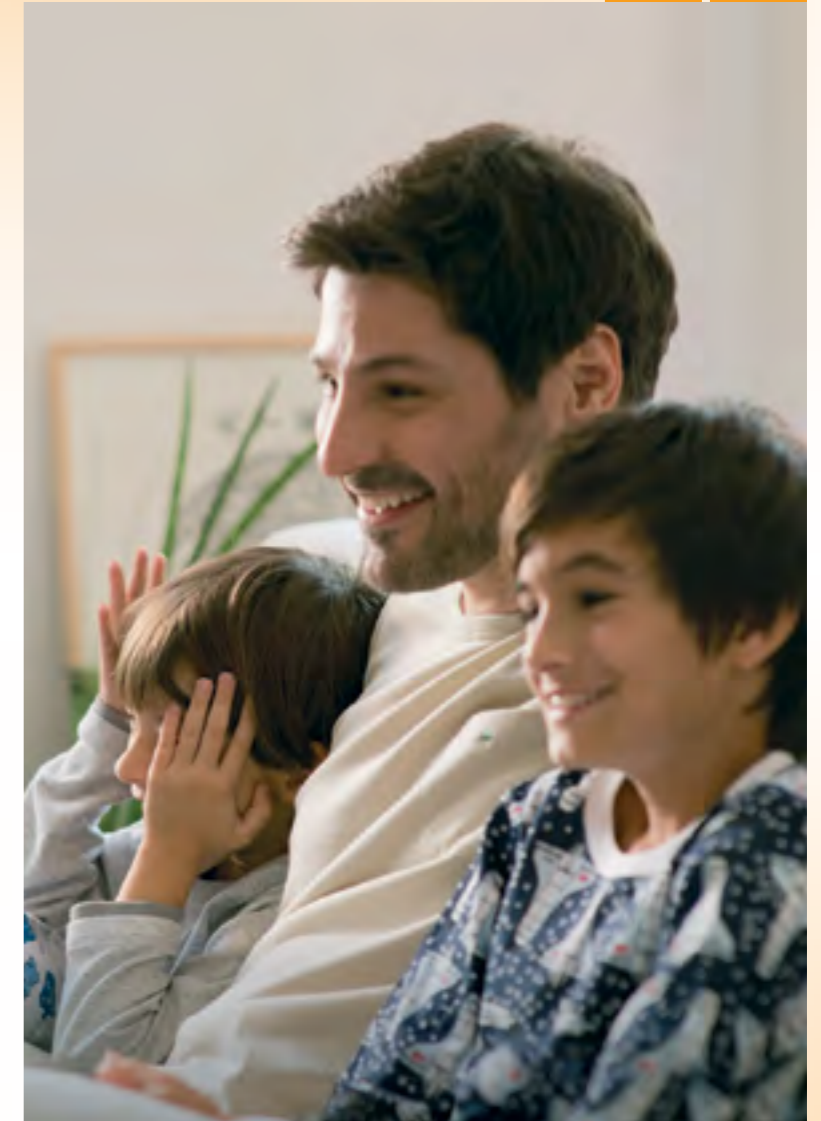
ameaças de recessão mundial e das tensões inflacionárias internas.

Segundo a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), no fim de dezembro de 2014 o total de acessos dos serviços de telecomunicações no Brasil somou cerca de 369,2 milhões, sendo 45,0 milhões de linhas fixas em serviço, 280,7 milhões de usuários móveis e 24,0 milhões de acessos de internet em banda larga de 19,5 milhões de usuários de TV por assinatura. Esse montante representa um crescimento de 3,7% frente aos dados do encerramento de 2013, decorrente principalmente das expressivas adições líquidas nos segmentos da banda larga e TV por assinatura.

Telefonia fixa | Esse mercado evoluiu 0,3% no ano, por encontrar-se já maduro, com crescimentos apenas marginais diante da tendência mundial de migração de tráfego para a telefonia móvel.

Telefonia móvel | Com crescimento de 3,6% em relação a 2013, esse segmento apresentava no fim de 2014 teledensidade de 138,0%. Cerca de 75,8% dos usuários concentravam-se no pré-pago.

Banda larga fixa (SCM) | Os 2,4 milhões de



novos usuários representaram a elevação de 8,0% nos acessos na comparação anual, mantendo esse mercado como uma das alavancas do crescimento do setor.

TV por assinatura | A oferta de pacotes voltados às camadas de menor poder aquisitivo impulsionou o incremento de 8,4% no número de acessos em 2014, resultando em uma taxa de penetração de 29,8%.

**DESTAQUES (R\$ MILHÕES, EXCETO QUANDO INDICADO)¹**

	2013	2014	VARIAÇÃO (%)
UNIDADES GERADORAS DE RECEITA NO BRASIL (MIL)	74.466	74.495	0,0
Residencial	17.837	17.463	(2,1)
Mobilidade Pessoal	47.727	48.462	1,5
Corporativo/PMEs	8.246	7.917	(4,0)
Telefones públicos	655	653	(0,4)
RECEITA LÍQUIDA	29.325	28.546	(2,7)
Brasil	28.422	27.613	(2,8)
Residencial	10.303	9.995	(3,0)
Mobilidade	9.290	9.011	(3,0)
Corporativo/PMEs	8.456	8.311	(1,7)
Outros serviços	374	295	(21,0)
Outros ²	902	933	3,4
EBITDA	10.882	10.361	(4,8)
MARGEM EBITDA	37,1	36,3	(0,8) P.P.
EBITDA DE ROTINA	7.694	7.116	(7,5)
Brasil	7.213	6.612	(8,3)
Outros ²	481	504	4,8
MARGEM EBITDA DE ROTINA	26,2	24,9	(1,3) P.P.
Lucro (prejuízo) líquido das operações continuadas	1.493	8	-
Lucro (prejuízo) líquido consolidado ³	1.493	(4.406)	-
Dívida líquida	31.331	30.563	(2,5)
Caixa disponível	3.016	2.732	(9,4)
CAPEX	6.446	5.278	(18,1)

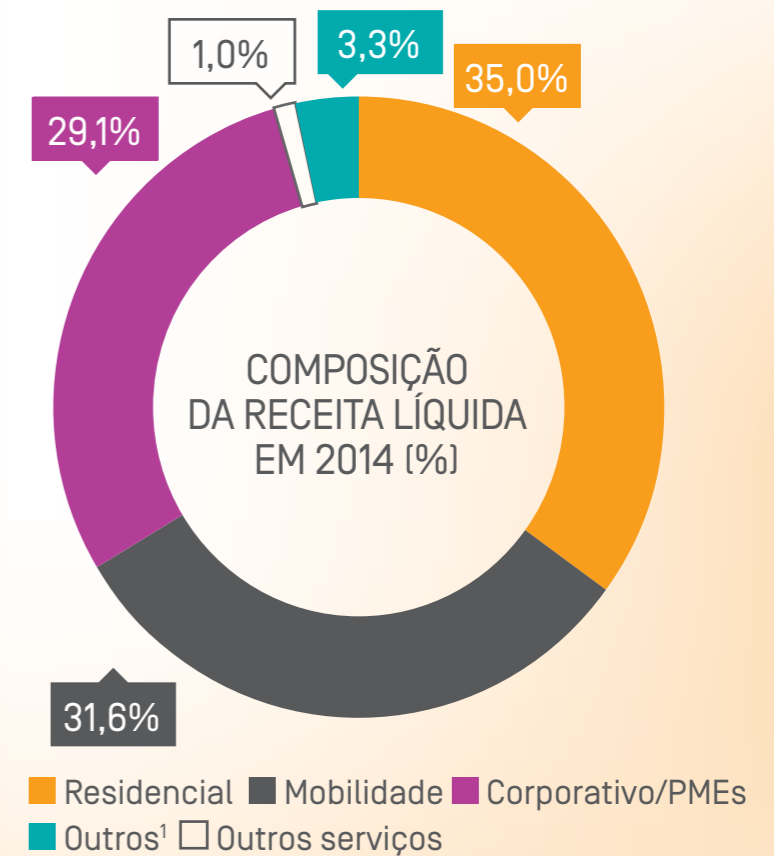
1. Dados pró-forma.

2. Outros ativos internacionais, a maioria dos quais foram classificados como ativos mantidos para venda em 31 de dezembro de 2014 e apresentados no balanço patrimonial separadamente.

3. O lucro líquido consolidado inclui a descontinuação das operações da PT Portugal desde que o ativo foi colocado à venda. O lucro líquido de operações descontinuadas inclui os resultados da PT Portugal desde 5 de maio e uma perda de R\$ 4.164 milhões relacionada ao reconhecimento desses ativos pelo seu preço de venda.

4.1.2 RECEITA LÍQUIDA

A receita líquida consolidada pró-forma totalizou R\$ 28.546 milhões no ano, ante R\$ 29.325 milhões em 2013. Apesar dessa queda, destacam-se os produtos de banda larga e Oi TV, que atenuaram o recuo da receita fixa e contribuíram para o aumento de residências com pacotes convergentes e a fidelização da base, e o crescimento da receita de mobilidade pessoal, impulsionada pelos serviços de dados e maior volume de recargas.



1. Outros ativos internacionais, a maioria classificada como ativos mantidos para venda em 31 de dezembro de 2014 e apresentada no balanço patrimonial separadamente.



4.1.3 CUSTOS E DESPESAS

Em 2014, as despesas operacionais de rotina totalizaram R\$ 21.430 milhões, uma ligeira queda de 0,9% em relação a 2013. Excluindo o impacto da redução da tarifa de Valor de Uso Móvel [VU-M] nos custos de interconexão, os custos de aparelhos [sem impacto no Ebitda] e os custos incrementais relacionados à venda de ativos, as despesas operacionais de rotina consolidadas reduziram 1,1% no ano de 2014 em relação a 2013, ante inflação de 6,4% no período. Esse desempenho reflete o compromisso com o turnaround operacional da Companhia, que estabeleceu em seu orçamento para 2015 um plano que tem como principal alavanca a redução de custos. A Diretoria de Transformação foi criada nesse contexto, responsável pelo acompanhamento, monitoramento e suporte à execução do plano, que já conta com mais de 250 iniciativas mapeadas. Esse processo é apoiado por consultores externos especializados, com ferramentas e metodologias focadas na execução das iniciativas e geração de caixa.

COMPOSIÇÃO DOS CUSTOS E DESPESAS OPERACIONAIS (R\$ MILHÕES)	2013	2014	VARIAÇÃO (%)
CUSTOS E DESPESAS OPERACIONAIS (PRÓ-FORMA)			
Brasil	21.209	21.001	(1,0)
Pessoal	2.534	2.749	8,5
Interconexão	3.966	2.675	(32,5)
Serviços de terceiros	6.120	6.202	1,3
Serviço de manutenção da rede	2.328	1.907	(18,1)
Custos de aparelhos e outros	515	702	36,3
Publicidade e propaganda	539	651	20,9
Aluguéis e seguros	2.120	3.096	46,0
Provisões para contingências	657	779	18,6
Provisão para devedores duvidosos	923	629	(31,9)
Tributos e outras despesas (receitas)	1.508	1.611	6,8
Outros	421	429	1,7
OPEX DE ROTINA	21.630	21.430	(0,9)

Pessoal | O crescimento de 8,5% na comparação anual ocorreu em função do dissídio coletivo ajustado pela inflação em dezembro de 2013, da internalização de parte das operações de manutenção da rede interna da Oi no segundo trimestre de 2013 e do incremento de provisão para participação nos lucros no fim de 2014.

Interconexão | O custo total de R\$ 2.675 milhões no ano, 32,5% inferior ao de 2013, é explicado pela redução nas tarifas de VU-M e pelo menor tráfego off-net de voz móvel.

Serviços de terceiros | O aumento das despesas para aquisição de conteúdo de TV e

projetos de TI para a Copa do Mundo resultaram no ligeiro aumento de 1,3% frente ao ano anterior.

Serviços de manutenção de rede | A queda de 18,1% nesses custos é decorrente da primarização das operações de manutenção da planta interna e pela disciplina na redução de custos.

Custos de aparelhos e outros | As parcerias com grandes varejistas a fim de impulsionar a venda de aparelhos alavancou a ativação de chips pré-pagos e aumentou a penetração de smartphones na base de clientes da Oi, levando a um aumento de 36,3% nesses custos em 2014. É importante destacar que a Oi vende aparelhos com uma



margem positiva e não adota estratégias de subsídios.

Publicidade e propaganda | Essas despesas registraram incremento de 20,9% no ano, principalmente devido à Copa do Mundo e ao relançamento da Oi TV.

Aluguéis e seguros | O aumento de 46,0% em relação a 2013 é resultado do aumento no leasing operacional da infraestrutura de rede relacionado aos ativos brasileiros alienados desde 2013, incluindo a GlobeNet e torres fixas e móveis, e ao crescimento de despesas com aluguel de capacidade de satélite.

Provisões para contingências | O crescimento em 18,6% em 2014 ocorreu basicamente em razão do aumento em provisões trabalhistas e do maior número de ações com Juizado Especial Cível (JEC) no quarto trimestre do ano.

Provisões para devedores duvidosos | A redução em 31,9% dessas provisões reflete a melhoria da política de crédito como continuidade das ações para melhorar o churn e a qualidade de vendas.

4.1.4 EBITDA

Em 2014, o Ebitda foi de R\$ 10.361, uma redução de 4,8% em relação ao ano anterior, em razão da queda na receita e apesar da ligeira queda nos custos e despesas. Em relação às operações brasileiras, o Ebitda de rotina foi de R\$ 6.612 milhões, uma queda de 8,3% em relação a 2013, decorrente do aumento das despesas de aluguel associado à alienação de ativos brasileiros no valor de R\$ 615 milhões. Excluindo esse impacto, o Ebitda de rotina teria permanecido praticamente estável em relação a 2013.

4.1.5 ENDIVIDAMENTO

A dívida bruta consolidada da Companhia encerrou o ano de 2014 em R\$ 33.295 bilhões, uma redução de 3,1% em relação ao ano de 2013. Cabe ressaltar que os acionistas da Oi S.A. e da Portugal

Telecom SGPS aprovaram a venda da Portugal Telecom à francesa Altice. Em decorrência desse fato, portanto, até que seja concluída a venda, os ativos e passivos da PT Portugal são classificados como Ativos Mantidos para Venda e Passivos Associados a Ativos Mantidos a Venda, respectivamente, não fazendo parte da dívida consolidada da Oi em 31 de dezembro de 2014.

A parcela da dívida em moeda estrangeira representava 44,4% do total da dívida no fim de 2014, com praticamente nenhuma exposição às flutuações cambiais [abaixo de 0,1%]. O prazo médio da dívida se manteve estável em 4,0 anos no fim de dezembro de 2014. A Oi S.A. encerrou o ano com saldo de caixa de R\$ 2.732 milhões, resultando em uma dívida líquida de R\$ 30.563 milhões, uma redução de 2,5% em relação ao ano de 2013.

ENDIVIDAMENTO (R\$ MILHÕES)	2012	2013	2014	VARIAÇÃO (%)
Curto prazo	2.783	4.116	4.647	12,9
Longo prazo	30.088	30.231	28.648	(5,2)
DÍVIDA TOTAL	32.871	34.347	33.295	(3,1)
Em moeda nacional	20.497	21.287	21.068	(1,0)
Em moeda estrangeira	12.849	14.566	14.781	1,5
Swap	(475)	(1.507)	(2.555)	69,5
(-) CAIXA	(7.804)	(3.016)	(2.732)	(30,5)
DÍVIDA LÍQUIDA	25.068	31.331	30.563	(0,5)



4.1.6 INVESTIMENTOS

Os investimentos realizados ao longo de 2014 totalizaram R\$ 5.278 milhões, um decréscimo de 18,1% em relação ao ano anterior, demonstrando a disciplina financeira que a Oi vem perseguindo para a racionalização da aplicação de seus recursos, utilizando análises mais granulares, priorização de investimentos e novos modelos de contratação de fornecedores. Cerca de 79,4% do montante foi distribuído para a melhoria da qualidade da rede móvel 3G e da rede fixa para o serviço de banda larga, para a otimização da plataforma do produto Oi TV, para a implantação e expansão da rede 4G e para a infraestrutura necessária para atendimento à Copa do Mundo.

INVESTIMENTOS NO BRASIL (R\$ MILHÕES)	2012	2013	2014	VARIAÇÃO (%)
Rede	4.772	4.678	4.029	(13,9)
Serviços de TI	336	348	354	1,7
Outros	1.456	1.224	691	(43,5)
TOTAL	6.564	6.250	5.074	(18,1)

4.1.7 DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO (DVA) G4-EC1

Em 2014, a Oi distribuiu um valor adicionado de R\$ 16.885 milhões, montante 17,7% inferior ao de 2013. A linha de Pessoal totalizou R\$ 2.540 milhões, aumento de 14,3% na comparação anual decorrente, sobretudo dos custos com remuneração direta, benefícios e outros. O prejuízo líquido registrado no período afetou a remuneração de capitais próprios, que foi negativa em R\$ 4.406 milhões. As linhas com maior representatividade foram as de impostos e taxas, com 58,7% do total distribuído, e remuneração de capitais de terceiros, com 52,3%.

DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO (%)	2012	2013	2014
Governo	49,6	50,1	59
Colaboradores	10,4	10,8	15
Acionistas	2,3	-	-
Retidos	7,0	7,3	-26
Terceiros	30,7	31,8	52





G4-EC1 DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO (R\$ MILHÕES)	2013	2014	VARIAÇÃO (%)
RECEITAS	40.603	40.854	0,6
Vendas de serviços e mercadorias	45.253	45.357	0,2
Descontos incondicionais e devoluções	(7.292)	(8.203)	12,5
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(923)	(649)	(29,7)
Outras receitas	3.565	4.350	22,0
INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS	(15.891)	(14.859)	(6,5)
Custos com interconexão	(3.966)	(2.690)	(32,2)
Materiais e energia	(893)	(1.033)	15,7
Custo de mercadorias vendidas	(586)	(835)	42,5
Serviços de terceiros	(9.540)	(9.368)	(1,8)
Outros	(907)	(933)	2,9
VALOR ADICIONADO BRUTO	24.712	25.995	5,2
RETENÇÕES	(5.560)	(10.449)	87,9
Depreciação e amortização	(4.278)	(4.535)	6,0
Provisões (inclui atualização monetária)	(903)	(1.013)	12,2
Resultado de operações descontinuadas	-	(4.415)	-
Outras despesas	(379)	(487)	28,5
VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA COMPANHIA	19.152	15.546	(18,8)
VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA	1.357	1.339	(1,3)
Equivalência patrimonial	(18)	(6)	(66,7)
Receitas financeiras	1.375	1.345	(2,2)
VALOR ADICIONADO – TOTAL A DISTRIBUIR	20.509	16.885	(17,7)
Pessoal	2.222	2.540	14,3
Remuneração direta	1.607	1.891	17,7
Benefícios	405	436	7,7
FGTS	142	136	(4,2)
Outros	69	77	11,6
Impostos e taxas	10.277	9.914	(3,5)
Federais	2.236	2.678	19,8
Estaduais	7.952	7.083	(10,9)
Municipais	89	153	71,9
Remuneração de capitais de terceiros	6.517	8.837	35,6
Juros e demais encargos financeiros	4.397	5.717	30,0
Aluguéis, arrendamentos e seguros	2.120	3.120	47,2
Remuneração de capitais próprios	1.493	(4.406)	(395,1)
Participações de acionistas não controladores	-	1	-
Lucros (prejuízos) retidos	1.493	(4.408)	(395,2)

4.2 RESIDENCIAL

A Oi encerrou o ano com 17.463 mil Unidades Geradoras de Receitas [UGRs] no segmento residencial, sendo 10.957 mil de linhas fixas, 5.259 mil de banda larga fixa e 1.247 mil de TV paga. O número total de UGRs nesse segmento foi 2,1% inferior ao do encerramento de 2013, devido à redução de 6,8% nas UGRs de telefonia fixa, compensada parcialmente pelo aumento de 50,5% nos clientes de TV paga.

Como o segmento Residencial está baseado na abordagem multiproduto, a Companhia foca o domicílio integrado, de forma que aumente a sua parcela no orçamento das residências. No produto de telefonia fixa, as iniciativas de cross selling e retenção foram responsáveis por manter os níveis de desconexão sob controle. As ofertas Oi Conta Total e Oi Voz Total foram dois exemplos de pacotes convergentes para fidelizar esses clientes, aumentar o ARPU e reduzir o churn [taxa de desconexão]. O Oi Conta Total [também conhecido como OCT] é uma oferta triple-play que combina telefonia fixa, banda larga e móvel pós-pago e que pode ser combinada à TV paga [quadruple-play] e a pacotes de dados móveis, enquanto o Oi Voz Total é uma oferta que combina linha fixa e móvel pré-pago com o objetivo



de melhorar a convergência fixo-móvel.

A Companhia aumentou a penetração das ofertas convergentes na base de clientes, reduzindo as taxas de churn à medida que mais produtos são adicionados ao domicílio. Os clientes com três ou mais serviços Oi representavam quase 24% do total das residências no fim de 2014, um aumento de aproximadamente 3 pontos percentuais em relação ao encerramento de 2013. A penetração da banda larga fixa e da Oi TV atingiram 48,0% e 11,4% das residências com serviços Oi, respectivamente, 3,2 pontos percentuais e 4,3 pontos percentuais acima dos índices registrados no ano anterior.

O forte desempenho da Oi TV baseia-se na sua proposta de valor diferenciada, com conteúdo regional em alta definição e pacotes superiores a preços competitivos, aliada à melhoria do mix de vendas na base de clientes. A Oi TV oferece mais canais, incluindo canais abertos em alta definição em todas as ofertas, uma grande variedade de canais regionais, novos serviços pay-per-view e gravador de vídeo digital (DVR – Digital Video Recording). Todos esses diferenciais são suportados por uma sólida capacidade satelital, que proporcionará melhorias contínuas no produto de TV paga da Oi no longo prazo. Assim como a TV paga, a

banda larga exerce papel fundamental no aumento da rentabilidade e da participação no orçamento das residências. Conseqüentemente, o churn da banda larga continuou rigorosamente sob controle, refletindo a estratégia da Companhia de focar a melhoria da qualidade da sua base de clientes.

Em 2014, a receita líquida desse segmento foi de R\$ 9.995 milhões, uma redução de 3,0% na comparação anual que se deve basicamente à queda na base de clientes de telefonia fixa e pela redução regulatória nas tarifas fixo-móvel (VC), parcialmente compensadas pelo aumento na receita de banda larga e TV paga. O ARPU residencial atingiu R\$ 74,0 no fim do ano, uma melhora de 4,5% em relação a 2013, beneficiado pelo aumento substancial das adições brutas em TV paga com melhor mix de aquisição e pela venda de velocidades mais altas aos novos clientes de banda larga fixa aliada ao upselling de banda larga aos clientes existentes.



PRINCIPAIS RESULTADOS NO SEGMENTO RESIDENCIAL

	2012	2013	2014	VARIAÇÃO (%)
Receita líquida (R\$ milhões)	9.974	10.303	9.995	(3,0)
UGRs (mil)	18.337	17.837	17.463	(2,1)
Linhas fixas em serviço	12.478	11.750	10.957	(6,8)
Banda larga fixa	5.102	5.258	5.259	0,0
TV paga	757	829	1.247	50,5



4.3 MOBILIDADE PESSOAL

A Oi fechou 2014 com 48.462 mil UGRs no segmento de Mobilidade Pessoal, um crescimento anual de 1,5% equivalente a 735 mil adições líquidas, sendo 303 mil no segmento pré-pago e 432 mil no segmento pós-pago.

A base de clientes do pré-pago encerrou o período com 41,3 milhões UGRs, um aumento de 0,7% em relação a 2013. O volume total de recargas subiu 6,0% na comparação anual, em linha com a estratégia da Oi de focar a melhoria da rentabilidade e produtividade. A atuação nesse mercado teve como foco as recargas e o consumo de dados, sustentados pela oferta bundle SMS+Internet e também por meio do uso das ferramentas de marketing ativo. Entre novembro e dezembro, uma série de medidas contribuíram para aumentar o ARPU do pré-pago, controlar o uso e estimular o consumo e recargas, conforme segue: [i] reposicionamento de ofertas de pacotes diários; [ii] simplificação do portfólio de recarga disponível em pontos de vendas, aumentando o valor médio das recargas; [iii] lançamentos dos novos pacotes mensais e semanais de voz + dados + SMS; e [iv] fim dos dados ilimitados

em ofertas semanais e mensais.

Já no pós-pago, a Companhia encerrou o ano com 7.140 mil UGRs, um crescimento de 6,4% ante o resultado do fim de 2013. A taxa de churn do pós-pago melhorou continuamente, principalmente devido à melhor qualidade das vendas, que também explica o crescimento da base pós-paga. Ao longo do ano, a Oi lançou os planos Conectados com empacotamento de voz, dados e SMS, garantindo uma oferta com experiência mais completa para seus clientes, além de melhorar outros indicadores de qualidade e churn. O plano Oi Controle, com cobrança no cartão de crédito, também foi foco estratégico da Oi, pois é um plano híbrido pré e pós, que não possui inadimplência, porém, com clientes com perfil de consumo e ARPU mais próximo ao pós-pago.

A cobertura 2G da Oi alcançou um total de 3.386 municípios, o equivalente a 93% da população urbana do país, um aumento anual de 44 municípios. Com relação à cobertura 3G, a Companhia expandiu a sua cobertura para 120 novos municípios [13,5% em relação ao 4T13], totalizando 1.011 municípios ou 77% da população urbana brasileira. A Companhia tem melhorado sua cobertura e capacidade de rede 3G para atender às crescentes demandas de uso de dados e aproveitar as oportunidades no segmento de

dados móveis. A Oi também oferece pacotes de dados pela tecnologia 4G LTE em 45 municípios, que representam 36% da população urbana brasileira.

A receita líquida no segmento Mobilidade Pessoal foi de R\$ 9.011 milhões no último ano, um recuo de 3,0% na comparação anual, impactada pela melhoria na receita de clientes, parcialmente compensada pela queda da receita de uso de rede e longa distância relacionada ao corte nas tarifas de VU-M.

O ARPU móvel foi de R\$ 18,70 no fim de 2014, valor 5,9% inferior na comparação anual. Essa queda é explicada pela redução de 25% nas tarifas de VU-M, mas parcialmente compensada pelo aumento na receita de dados e pelo volume de recargas no segmento pré-pago. Excluindo a receita de interconexão, o ARPU móvel subiu 6,1% em relação ao encerramento de 2013. A APRU Móvel considera a receita total da móvel [Mobilidade Pessoal + Corporativo/PMEs] na visão de uma empresa móvel separada, ou seja, considera a receita oriunda do tráfego entre as divisões móvel e fixa [intercompany], mas exclui a receita de chamadas de longa distância de origem móvel que pertence à licença do STFC [concessão de voz fixa]. Esse valor é então dividido pela base média de clientes para se chegar ao ARPU móvel.

**PRINCIPAIS RESULTADOS NO SEGMENTO MOBILIDADE PESSOAL**

	2012	2013	2014	VARIAÇÃO (%)
RECEITA LÍQUIDA (R\$ MILHÕES)	9.102	9.290	9.011	(3,0)
Serviços	8.613	8.755	8.205	(6,3)
Clientes ¹	6.276	6.609	6.806	3,0
Uso de rede	2.337	2.147	1.399	(34,8)
Material de revenda	489	535	806	50,7
UGRS (MIL)	46.305	47.727	48.462	1,5
Pré-pago	39.832	41.019	41.322	0,7
Pós-pago ²	6.472	6.708	7.140	6,4

1. Inclui assinaturas, chamadas originadas, longa distância móvel, roaming e serviços de valor adicionado.

2. Inclui pós-pago de alto valor, Oi Controle, serviços móveis convergentes (Oi Conta Total e Oi Internet Total) e 3G (minimodem).

4.4 CORPORATIVO/PMES

A Oi encerrou 2014 com 7.917 mil UGRs no segmento Corporativo/PMEs, uma queda anual de 4,0%, resultado do foco na qualidade das vendas e da contínua limpeza de base. A Oi ajustou a estratégia no B2B em 2014 com a integração dos segmentos Corporativo, Empresarial e Atacado, atuando na simplificação do portfólio de produtos, na reestruturação dos canais de vendas e foco no crescimento nos serviços de TI e Dados, reforçando sua estratégia de auxiliar os clientes, aumentar suas receitas e reduzir seus custos por meio do uso de tecnologia inovadora.

Vale lembrar que no quarto trimestre de 2014 a Oi apresentou para o mercado corporativo e PMEs o Oi

Smart Office, que oferece controle de jornada e produtividade do colaborador em trabalho remoto, inclusive com uso de biometria, atendendo ao estabelecido na CLT. A solução inclui conectividade à internet e também oferece conexão segura entre o ambiente residencial e a rede corporativa, comunicação unificada [chat, voz, vídeo, conferência e compartilhamento de documentos] e aplicações corporativas em cloud como e-mail e sharepoint.

Como reforço de sua estratégia em focar soluções de TI e melhoria da experiência do cliente, a Companhia lançou no terceiro trimestre de 2014 o primeiro showroom integrado voltado para o setor de grandes empresas. O objetivo do espaço é apresentar as soluções inovadoras de Tecnologia da Informação e Comunicação [TIC], de forma que os clientes possam experimentar o uso dessas soluções no seu dia a dia de acordo com as necessidades globais e locais de seu negócio.

Em 2014, a receita líquida foi de R\$ 8.311 milhões, um recuo de 1,7% em relação ao ano anterior, principalmente em razão do corte nas tarifas de VU-M, parcialmente compensadas pela melhoria contínua dos serviços de TI/dados, seguindo a estratégia da Oi de aumentar a receita de serviços não tradicionais nesse segmento.

PRINCIPAIS RESULTADOS NO SEGMENTO CORPORATIVO/PMES

	2012	2013	2014	VARIAÇÃO (%)
RECEITA LÍQUIDA (R\$ MILHÕES)	8.510	8.456	8.311	(1,7)
UGRS (MIL)	8.971	8.246	7.917	(4,0)
Fixa	5.422	5.105	4.822	(5,5)
Banda larga	594	630	617	(2,0)
Móvel	2.955	2.511	2.478	(1,3)



DESEMPENHO SOCIOAMBIENTAL

5.1 COLABORADORES	49
5.2 FORNECEDORES	54
5.3 CLIENTES	55
5.4 ASPECTOS AMBIENTAIS	57





5.1 COLABORADORES

G4-DMA: Treinamento e educação | G4-DMA: Diversidade e igualdade de oportunidades | G4-DMA: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas

A Oi promove a diversidade no ambiente de trabalho, oferecendo igualdade de oportunidades e repudiando qualquer tipo de discriminação. A maioria dos colaboradores é do gênero masculino. Porém, registrou-se aumento de 1,2 ponto

percentual na participação de mulheres no quadro funcional e no nível de supervisão/coordenação em 2014, conforme mostra a tabela. Na distribuição por faixa etária, predominam os profissionais entre 30 e 50 anos, sendo crescente o percentual de diretores e gerentes acima dos 50 anos, contribuindo com sua experiência para a tomada de decisão.

G4-10 NÚMERO DE COLABORADORES POR NÍVEL FUNCIONAL	2014			2013			2012		
	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES
Diretoria	113	100	13	118	107	11	126	114	12
Gerência	924	679	245	960	713	247	904	660	244
Supervisão/coordenação	996	633	363	907	620	287	596	349	247
Quadro funcional	16.262	10.460	5.802	16.962	11.090	5.872	13.520	7.694	5.826
TOTAL DE COLABORADORES¹	18.295	11.872	6.423	18.947	12.530	6.417	15.146	8.817	6.329
Terceiros ²	159.277	-	-	148.298	-	-	166.253	-	-
Aprendizes ³	150	78	72	116	51	65	104	51	53
Estagiários ⁴	670	414	256	419	243	176	721	419	302
TOTAL	178.392	12.364	6.751	167.780	12.824	6.658	182.224	9.287	6.684

1. Todos os colaboradores são contratados por tempo indeterminado, de acordo com a Consolidação das Leis de Trabalho (CLT) e em período integral.

2. Os terceiros são contratados de acordo com a CLT, sendo o prazo do contrato e o período de jornada definidos pela contratante. A Oi não gerencia os dados de terceiros e, por isso, não dispõe da separação deles por gênero.

3. Os aprendizes são contratados por tempo determinado, de acordo com a CLT e com jornada de trabalho diária de quatro horas.

4. Os estagiários são contratados por tempo determinado, regidos pela Lei do Estágio e com jornada de trabalho de quatro ou seis horas.



G4-DMA: Treinamento e educação | G4-DMA: Diversidade e igualdade de oportunidades | G4-DMA: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas

G4-10 NÚMERO DE COLABORADORES POR REGIÃO	2014*			2013			2012		
	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES
Sul	2.159	1.596	563	2.398	1.777	621	1.576	979	597
Sudeste	10.676	6.615	4.061	10.807	6.836	3.971	9.436	5.457	3.979
Centro-Oeste	1.563	1.118	445	1.666	1.183	483	1.332	814	518
Nordeste	2.962	1.929	1.033	2.970	2.012	958	2.015	1.131	884
Norte	935	614	321	1.029	671	358	713	386	327
Estados Unidos	0	0	0	62	39	23	60	39	21
Colômbia	0	0	0	6	5	1	5	4	1
Bermudas	0	0	0	2	1	1	2	1	1
Venezuela	0	0	0	7	6	1	7	6	1
TOTAL	18.295	11.872	6.423	18.947	12.530	6.417	15.146	8.817	6.329

* Não há dados de 2014 sobre as operações no exterior, uma vez que já foram descontinuadas pela Oi.

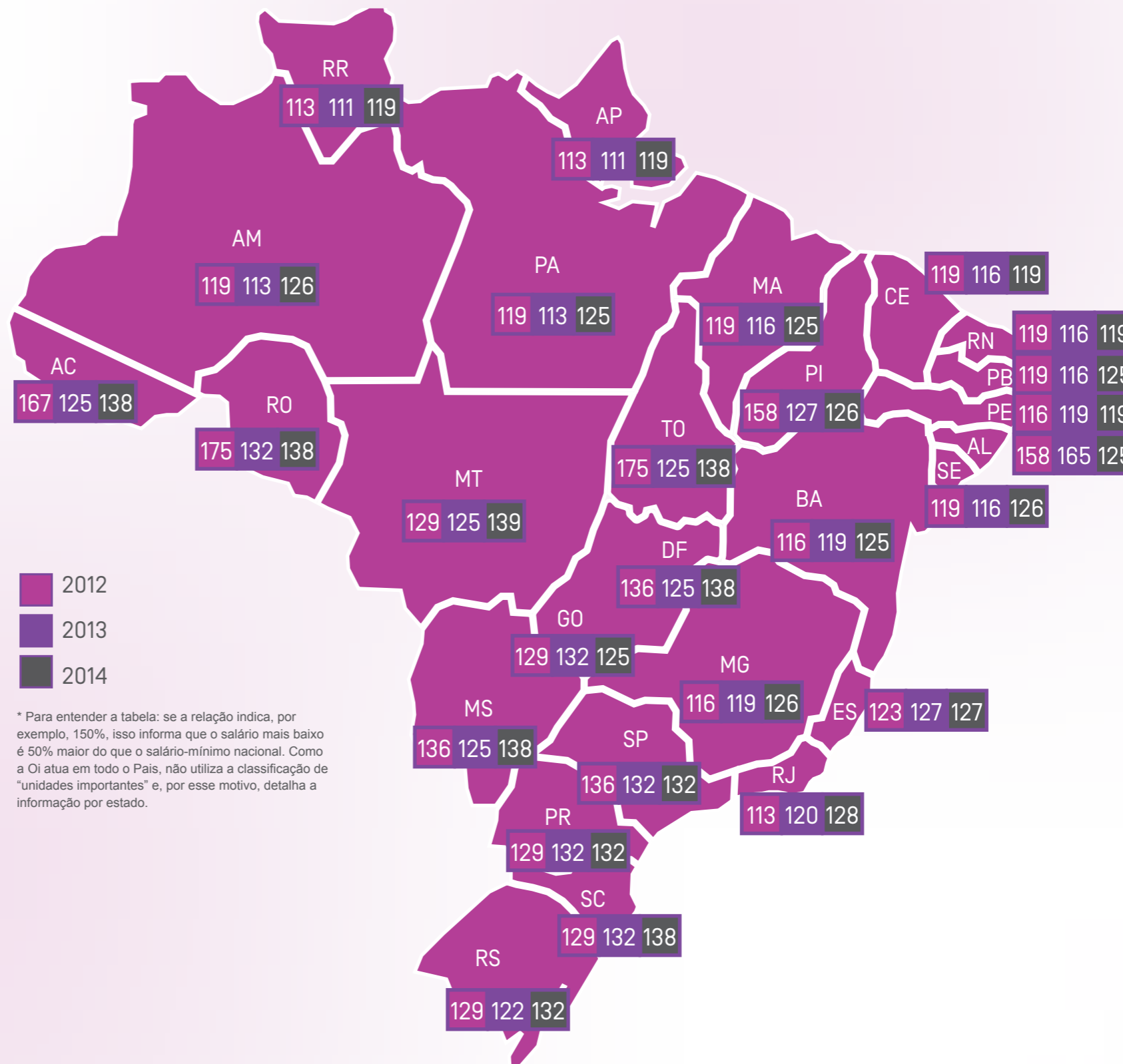
O programa Oi Para Todos, que visa incluir portadores de deficiência no quadro funcional, já formou sete turmas desde seu início, em 2012. Os 71 profissionais qualificados pela iniciativa foram efetivados na Companhia. Processos seletivos para esse público são desenvolvidos em parceria com o Centro de Vida Independente do Rio de Janeiro e por meio dos Stands de Oportunidades Especiais da consultoria Armazém das Ideias. Em 2014, os 344 portadores de deficiência que atuavam na Oi representavam 1,9% do total dos colaboradores, um aumento de 19% em relação ao encerramento do ano anterior.

G4-LA12 COLABORADORES POR GÊNERO E NÍVEL FUNCIONAL (%)	2012		2013		2014	
	MASCULINO	FEMININO	MASCULINO	FEMININO	MASCULINO	FEMININO
Diretoria	0,8	0,1	0,6	0,1	0,5	0,1
Gerência	4,4	1,6	3,8	1,3	3,7	1,3
Supervisão/coordenação	2,3	1,6	3,3	1,5	3,5	2,0
Quadro funcional	50,8	38,5	58,5	31,0	57,2	31,7
TOTAL	58,2	41,8	66,1	33,9	64,9	35,1

G4-LA12 COLABORADORES POR FAIXA ETÁRIA E NÍVEL FUNCIONAL (%)	2012			2013			2014		
	MENOS DE 30 ANOS	30 A 50 ANOS	MAIS DE 50 ANOS	MENOS DE 30 ANOS	30 A 50 ANOS	MAIS DE 50 ANOS	MENOS DE 30 ANOS	30 A 50 ANOS	MAIS DE 50 ANOS
Diretoria	0,0	69,1	31,0	0,0	75,0	25,0	0,0	71,7	28,3
Gerência	1,7	87,7	10,6	2,0	88,0	10,0	1,5	86,6	11,9
Supervisão/coordenação	6,2	77,5	16,3	19,0	72,0	9,0	24,8	66,0	9,2
Quadro funcional	30,5	58,5	11,0	26,0	60,0	14,0	24,1	61,3	14,6
TOTAL	28,2	60,6	11,2	25,0	62,0	13,0	22,8	62,9	14,2

A política de cargos e salários da Oi não estabelece discriminação de gênero. As diferenças nas médias salariais por categoria funcional são justificadas pelo patamar de desenvolvimento e tempo de carreira dos profissionais. O menor salário pago pela Companhia em 2014 foi 19% superior ao salário-mínimo. **G4-EC5 | G4-DMA: Presença no mercado | G4-DMA: Diversidade e igualdade de oportunidades**

PROPORÇÃO DO MENOR SALÁRIO PAGO SOBRE O SALÁRIO-MÍNIMO POR GÊNERO E ESTADO* **G4-EC5**



* Para entender a tabela: se a relação indica, por exemplo, 150%, isso informa que o salário mais baixo é 50% maior do que o salário-mínimo nacional. Como a Oi atua em todo o País, não utiliza a classificação de "unidades importantes" e, por esse motivo, detalha a informação por estado.

**G4-DMA: Diversidade e igualdade de oportunidades**

No ano de 2014 foram realizadas 270.345 horas de treinamento, conforme detalha a tabela. As iniciativas em Gestão de Mudanças totalizaram aproximadamente 700 horas de trabalho, impactando diretamente 2.821 colaboradores. **G4-LA9**

G4-LA9 HORAS DE TREINAMENTO EM 2014 POR GÊNERO

	TOTAL	PER CAPITA
Masculino	223.205	19
Feminino	47.140	7
TOTAL	270.345	15

5.1.1 SEGURANÇA E BEM-ESTAR**G4-LA7 | G4-DMA: Saúde e segurança do trabalho**

A gestão de saúde e segurança da Oi vem sendo intensificada desde a internalização, em meados de 2013, de cerca de 5 mil pessoas² ao quadro funcional e a ampliação sobretudo das atividades de campo na manutenção da rede. As diretrizes no tema são definidas corporativamente e desdobradas em iniciativas em todas as regionais da Companhia. Dessa forma, as ações somam-se para gerar resultados significativos para a Empresa.

Aspectos relacionados a esse tema também são previstos nos acordos coletivos de trabalho. Com vigência bianual, esses compromissos firmados com os sindicatos incluem cláusulas sobre

² Dado da página 104 do relatório anterior.

assistência médica, hospitalar, odontológica e de medicamentos, participação de trabalhadores em vistorias, auditorias e investigações de acidentes e a constituição de Comissões Internas de Prevenção de Acidentes [Cipas]. A Oi atende plenamente à legislação, com 43 Cipas instaladas nas unidades com mais de 50 colaboradores e Brigadas Voluntárias de Prevenção e Combate a Incêndio nos edifícios nos quais trabalham mais de 500 pessoas. **G4-LA5 | G4-LA8**

G4-LA5 PERCENTUAL DE COLABORADORES REPRESENTADOS EM COMITÊS DE SAÚDE E SEGURANÇA

	2012	2013	2014
Cipa	82,0	66,0	65,9
Brigada	34,8	28,1	22,0

Dentre os esforços mais representativos no ano, destaca-se o lançamento do Plano Nacional de Redução de Acidentes e Trabalho Seguro, realizado em abril para os colaboradores e em agosto para os terceirizados. O principal objetivo do plano é sensibilizar os trabalhadores para a cultura da segurança. Nesse contexto, a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho [Sipat] envolveu 100% da planta interna nas nove regionais com

atividades lúdicas, reforçando a importância da prevenção. Foi o primeiro ano em que a Sipat ocorreu de forma integrada, ou seja, ao mesmo tempo em todo o Brasil. Para 2015, uma das prioridades do plano é evoluir do “pensar preventivo” para o “fazer preventivo”, orientando o comportamento seguro dos colaboradores.

Entre os principais indicadores de saúde e segurança, apresentados nas tabelas, a taxa de lesões é decorrente, sobretudo, de acidentes envolvendo escadas ou veículos. De forma geral, os acidentes ocorridos em 2014 apresentaram menor nível de gravidade, reduzindo significativamente o número de dias perdidos, exceto na região Centro-Oeste. A taxa de doenças ocupacionais entre os colaboradores em 2014 foi de 0,00, em linha com o resultado do ano anterior. Em relação ao número de óbitos, a Oi alcançou redução entre os terceiros de dez ocorrências em 2013 para seis no último ano, mantendo o desempenho de zero óbito entre os colaboradores próprios. **G4-LA6**



G4-LA7 | G4-DMA: Saúde e segurança do trabalho

G4-LA6 TAXA DE LESÕES POR GÊNERO E REGIÃO*	NORTE	CENTRO-OESTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	GERAL 2014	GERAL 2013	GERAL 2012
Masculino	0,19	0,49	0,15	0,43	0,09	0,08	nd	nd
Feminino	0,00	0,42	0,09	0,17	0,15	0,35	nd	nd
TOTAL	0,12	0,47	0,13	0,36	0,11	0,18	0,14	0,14
Terceiros2	1,76	0,79	1,59	1,63	1,75	1,59	1,08	nd

* Não inclui pequenas lesões (primeiros socorros).

G4-LA6 TOTAL DE DIAS PERDIDOS*	NORTE	CENTRO-OESTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	GERAL 2014	GERAL 2013	GERAL 2012
Masculino	2,78	17,18	1,02	3,39	1,35	3,24	nd	nd
Feminino	0,00	25,16	1,40	0,00	1,55	3,02	nd	nd
TOTAL	1,73	19,42	1,15	2,49	1,42	3,16	34,25	88,77
Terceiros	370,88	125,55	14,03	83,32	52,11	75,63	80,52	nd

* Considera 250 dias de trabalho em 2014.

G4-LA6 TOTAL DE ABSENTISMO DOS COLABORADORES POR REGIÃO*	NORTE	CENTRO-OESTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	GERAL 2014	GERAL 2013	GERAL 2012
	362,21	373,04	314,41	278,58	381,83	356,90	278,57	nd

* A Oi não monitora o absenteísmo de terceiros.

Entre as demais iniciativas previstas para esse ano está a elaboração do Plano de Ação de Emergência em 17 unidades nas Regionais Rio de Janeiro, São Paulo, Minas Gerais, Bahia e Sul, que deve ser concluído ainda no primeiro semestre. Esse processo inclui o Levantamento de Aspectos e Impactos Ambientais (LAIA) em cada uma das unidades, analisando também os possíveis danos ocupacionais e riscos aos negócios.

Em relação à qualidade de vida, 2014 foi também um ano de consolidação e integração. O programa Oi Vida em Dia, lançado em outubro, abrange oito benefícios que proporcionam a prevenção e o tratamento de doenças e o estímulo aos hábitos saudáveis, contribuindo para a qualidade de vida dos colaboradores. A proposta é gerenciar de forma sistêmica os projetos que a Oi já tinha, porém, gerenciava isoladamente. Com isso, a Companhia busca ampliar o conhecimento e a utilização desses serviços por parte dos profissionais, rentabilizando o investimento nesse âmbito. Dentre os benefícios que integram o Oi Vida em Dia, destacam-se o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), salas de qualidade de vida (em alguns edifícios), grupo multidisciplinar de acompanhamento para doentes

**G4-DMA: Saúde e segurança do trabalho**

crônicos ou com fatores de risco, orientações para a gravidez, campanha anual de vacinação contra a gripe, check up executivo e descontos em medicamentos. **G4-LA7**

Para 2015, um dos principais desafios da Oi é evoluir no âmbito do serviço social, para oferecer suporte aos colaboradores em situações críticas que afetem o seu bem-estar físico e psicológico. A proposta é identificar profissionais que estejam com problemas para oferecer-lhes suportes médico e psicológico especializado, reforçando o apoio da Empresa e facilitando a resolução de situações que impactam sua qualidade de vida e seu bem-estar. **G4-LA7**

5.2 FORNECEDORES

G4-12 | G4-DMA: Práticas de compra

Em 2014, foram contratados 1.920 fornecedores, prioritariamente nacionais, com volume de pagamentos na ordem de R\$ 12 bilhões de reais. Como principais elementos da cadeia de fornecedores estão as empresas Prestadoras de Serviços de Rede (PSRs) e as fornecedoras de Tecnologia e Equipamentos, que dividem entre si a representatividade estimada de 40% do total de pagamentos efetuados a fornecedores.

As PSRs têm como principais atividades a

implantação e manutenção da planta externa, infraestrutura de fibras ópticas, além de serviços especializados, nas áreas de licenciamento e site acquisition. Já as empresas de Tecnologia foram responsáveis pelo fornecimento de equipamentos para a rede móvel, equipamentos para clientes [dados, satélite e voz], comutação, transmissão [rádios e backbones], suporte técnico, plataformas e equipamentos específicos para o segmento de TV digital.

A contratação de 5 mil profissionais terceirizados da planta interna da Oi, concluída em 2013, trouxe para o último ano uma realidade nova para a área de Suprimentos da Companhia. Isso porque o modelo tradicional de compras com fornecedores de abrangência nacional foi complementado com a necessidade de contratação de serviços de planta interna local. Essa mudança causou dois efeitos relevantes, uma vez que as unidades regionais passaram a ter mais agilidade no fornecimento e, corporativamente, a Empresa conseguiu reduzir custos.

O desenvolvimento dos fornecedores locais, no entanto, envolve diversos desafios para a Oi. Em alguns locais, há dificuldade de se encontrar empresas capacitadas para atender à demanda da

Companhia com o nível de qualidade exigido. Por isso, um amplo trabalho de identificação e qualificação de fornecedores vem sendo conduzido, incluindo, por exemplo, regiões onde é necessário formar a empresa prestadora de serviço desde o início. Assim como no ano anterior, 99,8% das compras no ano foram realizadas com fornecedores no Brasil. **G4-EC9**

Outro grupo sobre o qual a Companhia dedica esforços de forma intensiva são aqueles críticos para a continuidade dos negócios, acompanhados por um comitê específico. Entre eles estão, por exemplo, as empresas de call center e as Prestadoras de Serviços de Rede (PSRs). Nos últimos anos, a Oi reformulou seu modelo de fornecedores de atendimento telefônico ao cliente, elevando a competição entre as empresas prestadoras desse serviço. Essa mudança, somada à parceria na qualificação dos atendentes e à troca de práticas, contribuiu para a melhoria dos indicadores de satisfação e qualidade do atendimento.

Na gestão das PSRs, o próprio contexto nacional dificulta a seleção de fornecedores com a abrangência e o nível de qualidade necessários sem dependência financeira da Oi. Nesses casos, a Companhia faz análises individualizadas, caso a caso, para buscar relações sustentáveis e construtivas com



G4-DMA: Práticas de compra | G4-DMA: Saúde e segurança do trabalho

os fornecedores. No último ano, a Empresa firmou um acordo com uma de suas fornecedoras, aprovado pelo Conselho de Administração, para o acompanhamento mais próximo dos indicadores operacionais e financeiros da PSR. **G4-12**

O processo de seleção de fornecedores inclui exigências referentes a governança, ética e sustentabilidade, como o compromisso de respeito aos direitos humanos, direitos do trabalho e proteção do meio ambiente. Além disso, é utilizado o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), banco de informações mantido pela Controladoria-Geral da União, com o objetivo de identificar empresas que sofreram sanções que gerem restrições ao direito de participar de licitações ou celebrar contratos com a Administração Pública. Todos os contratos são celebrados utilizando minutas-padrão que possuem cláusula sobre preservação dos direitos humanos, ratificando a preocupação com a prevenção à exploração do trabalho escravo. A Oi promove anualmente um workshop com as empresas de rede para reforçar as questões ligadas a saúde e segurança previstas nos contratos. **G4-12**

5.3 CLIENTES

G4-DMA: Rotulagem de produtos e serviços | G4-DMA: Comunicação de marketing

A publicação do Regulamento Geral do Consumidor pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) em março de 2014 consolidou os direitos do consumidor de todas as modalidades de serviços de telecomunicações, englobando telefonia fixa e móvel e banda larga. Essa normativa contribui para aprimorar o relacionamento das empresas com seus clientes ao trazer de forma integrada aspectos regulatórios que já existiam, outros que foram alterados e novas regras para o setor. As obrigações previstas variam de acordo com o porte das operadoras e o prazo para atender às novas exigências também são proporcionais à sua complexidade.

No segmento Varejo da Oi, uma das prioridades é garantir aos clientes a melhor experiência possível na utilização dos serviços da Companhia. Um extenso trabalho de rede, por exemplo, vem sendo conduzido para melhorar a separação das bandas 2G, 3G e 4G na telefonia móvel, em especial no pré-pago. Esse projeto deve ser concluído ainda no primeiro semestre de 2015. Na telefonia fixa e banda larga, outra evolução da empresa foi permitir o agendamento da data de instalação ou visita

técnica, dando maior comodidade aos clientes.

Na comunicação com os consumidores, a Oi também vem empreendendo esforços para facilitar o entendimento das dinâmicas dos planos e das promoções. A opção por uma linguagem simples e direta nas campanhas de publicidade é somada ao discurso da convergência para captar mais resultados para a Empresa ao impactar um maior número de pessoas. Nesse contexto, a Oi lançou em 2014 uma campanha (veja no quadro) que significou um marco importante da comunicação da Empresa com seus clientes.

Ao longo do ano de 2014, a Companhia respeitou o Código de Ética do Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (Conar) ao divulgar suas campanhas promocionais e anúncios, bem como os princípios de honestidade e transparência com os consumidores. Foram interpostas apenas três representações contra a Empresa, das quais duas resultaram em alteração e uma em acordo entre as partes para retirada da campanha. **G4-PR7**

Como resultado desses esforços, a companhia registrou uma queda no montante de multas relacionadas a faturamento e cobrança indevida e violação aos direitos dos usuários, de R\$ 133 milhões em 2013 para R\$ 3 milhões no último ano. **G4-PR4**



G4-DMA: Rotulagem de produtos e serviços | G4-DMA: Comunicação de marketing

OI TV: DAS ESTRELAS PARA A SUA CASA

Com bom humor e criatividade, a Oi lançou em 2014 uma plataforma de comunicação para seu serviço de TV paga. A campanha apresentou personagens de animação que representam a equipe que leva a Oi TV do satélite para os lares do Brasil. O conceito foi desdobrado em ações como hotspots e campanhas específicas para a internet, e uma atriz também participou de comerciais para anunciar os outros produtos e serviços da companhia, sempre com o viés de convergência. Nos filmes veiculados, destacaram-se ofertas como o Voz Total (fixo e móvel juntos) e os diferenciais da Oi TV HD, como a quantidade e qualidade de canais em HD e os serviços Oi Filmes (pay-per-view) e DVR (gravador digital).

No atendimento ao cliente, a visão convergente dos serviços também começa a ser facilitada por meio de sistemas integrados. A partir de dezembro de 2014, novos clientes da Oi são registrados em uma única plataforma, independente dos serviços que consomem. Isso agiliza o atendimento e

contribui para a oferta de soluções para cada perfil de cliente. Para 2015, pretende-se visitar a base dos atuais clientes para migrá-los ao novo sistema.

Nos últimos anos, o atendimento a clientes da Oi registrou um salto significativo de qualidade, alcançando reconhecimento internacional. Apenas em 2014, a Companhia recebeu três medalhas no Top Ranking Performers 2014 do Global Contact Center World Awards, premiação internacional que avalia os melhores cases na área de relacionamento com o cliente em todo o mundo. A Oi ficou entre as três melhores participantes e foi a única brasileira presente no ranking mundial.

Nesse último período, a área de Relacionamento com Cliente ampliou seus desafios ao implementar práticas que contribuem para elevar as vendas da Empresa, sobretudo por meio do Service Sales. Os atendentes do call center foram treinados para, ao fim do atendimento, oferecer aos clientes uma solução da Oi que não estivesse relacionada com o motivo de sua ligação. Por exemplo, apresentar a Oi TV ao cliente que entrou em contato para solucionar uma questão de seu telefone móvel. Outro movimento relevante foi o fortalecimento da loja on-line, que registrou crescimento das vendas em torno de 7%.





G4-DMA: Rotulagem de produtos e serviços | G4-DMA: Comunicação de marketing

A Oi realiza pesquisa eletrônica ativa para medir a satisfação do cliente atendido pela Central de Atendimento. A pesquisa ocorre no máximo um dia útil após o atendimento, por mensagem de voz em que o cliente é convidado a avaliar o último atendimento, atribuindo nota de 0 a 10. A pesquisa permite acompanhar a evolução da satisfação diariamente e utilizar os resultados na definição de produtos ou parceiros, além de adotar as providências adequadas sempre que for identificada alguma alteração significativa. Em 2014, as pesquisas eletrônicas da Central de Atendimento registraram aumento do índice de satisfação geral de 0,1 ponto percentual em relação ao ano anterior, alcançando 6,5. A Companhia trabalha com a meta de 7 de satisfação para 2015. **G4-PR5**

G4-PR5 RESULTADOS DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES POR REGIONAL

	MÓVEL	RESIDENCIAL
AM, PA, RR e AP	5,93	5,95
BA e SE	5,71	6,19
CE, MA e PI	5,94	6,23
DF, GO, MT, MS, RO, AC e TO	6,02	7,18
MG e ES	5,78	6,34
PE, RN, PB e AL	6,06	6,61
RJ	6,17	6,35
RS, SC e PR	6,01	6,77

Em 2014 a Oi buscou melhorar o atendimento às reclamações recebidas dos clientes, por meio de diversas ações de melhorias da qualidade e agilidade nas resoluções no call center.

INDICADORES DE DESEMPENHO NO CALL CENTER (%)

	2012	2013	2014
Reclamações recebidas/base de clientes	0,76	0,90	0,58
Reclamações solucionadas em até 5 dias úteis	87,59	85,44	91,06

5.4 ASPECTOS AMBIENTAIS

G4-DMA: Materiais | G4-DMA: Energia | G4-DMA: Emissões | G4-DMA: Efluentes e resíduos | G4-DMA: Produtos e serviços | G4-DMA: Conformidade

A gestão ambiental da Oi consolidou-se em 2014 com a definição da área de Saúde, Segurança e Meio Ambiente (SSMA) para centralizar as iniciativas nesse âmbito. O tema também passou a integrar a Política de Saúde, Segurança e Meio Ambiente, revisada no último período. Essa evolução facilita a integração e análise sistêmica das iniciativas para reduzir o consumo de recursos e a pegada ambiental da Companhia, promovidas em todas as áreas.

Uma série de iniciativas promove a utilização

racional dos recursos naturais, aprimorando o desempenho ambiental da Companhia. Sempre que possível, utiliza-se iluminação e ventilação natural e os aparelhos de iluminação e ar-condicionado são desligados quando os ambientes administrativos estão desocupados. Os equipamentos para refrigeração dos escritórios, inclusive, são ajustados em temperaturas confortáveis entre 23°C e 24°C, as portas e janelas são fechadas e as passagens de ar dos fan coils e condensadores são mantidas livres para maximizar o desempenho do ar-condicionado. Os elevadores possuem sistema para que apenas um seja acionado por vez e para desligamento em situações de pouco uso. Além disso, os colaboradores são incentivados a utilizar as escadas para subir um andar ou descer dois andares. **G4-EN7**

5.4.1 EFICIÊNCIA ENERGÉTICA **G4-DMA: Energia**

O consumo de energia na Companhia representa um aspecto crítico para a operação, seja no contexto de garantir sua continuidade, seja no tocante a custos. A Empresa busca incessantemente racionalizar esse consumo e estuda, inclusive, alternativas para reduzir sua dependência do sistema de energia brasileiro. Um grupo específico de trabalho da Oi vem estudando,



especificamente, uma alternativa para o consumo de baixa tensão, que representa aproximadamente 40% do total de energia utilizado pela Companhia.

Ao longo de 2014, a continuidade do plano de racionamento de energia e a instalação de uma Comissão Interna para Conservação de Energia (CICE) com regionais permitiram reduzir o ritmo de crescimento do consumo de energia. Na comparação anual, o consumo foi 1,35% superior, ante a evolução de 6,38% ocorrida de 2012 para 2013. Para 2015, a meta da Empresa é reduzir o orçamento de energia em R\$ 77,8 milhões, o que equivale a uma redução de cerca de 13% no consumo total, considerando um reajuste médio de preços de 25% no mercado cativo.

G4-EN6 | G4-DMA: Energia

5.4.2 MATERIAIS G4-EN1 | G4-DMA: Materiais

Dentre os materiais consumidos pela Oi destacam-se o papel, para as embalagens e atividades administrativas, e os cabos e fios metálicos e de fibra, para as operações de campo. A Companhia adota envelopes reutilizáveis, com espaço para diversos remetentes, o que permite seu uso por 12 vezes antes do descarte. Em relação aos materiais para as operações, a redução da utilização de cabos metálicos em 2014 é decorrente da espera pela anuência da Anatel desde o mês de março.

CONSUMO DE MATERIAIS POR TIPO	2012	2013	2014
MATERIAIS PARA EMBALAGENS			
Sacolas compradas para utilização nas vendas das lojas (em unidades)	106.840	308.940	467.500
Flyers – envelopes dos Correios utilizados nos envios de alguns produtos, tais como chip, aparelhos, modem e pequenos equipamentos (em unidades)	842.456	776.984	1.058.614
Envelopes de papel utilizados quando são enviados contratos para os clientes (em unidades)	400.586	394.791	60.000
Caixas de papelão utilizadas para expedir produtos, quando é necessário colocar o item em uma caixa-mãe, como aparelhos, minimodem, chip, material de merchandising, material de engenharia, entre outros (em unidades)	412.825	417.659	480.400
MATERIAIS UTILIZADOS NAS OPERAÇÕES			
Cabos metálicos (em metros)	14.565.687	9.342.892	583.953
Cabos óticos (em metros)	20.942.268	10.347.696	12.065.311
Conjunto emenda (em unidades)	229.820	219.787	218.051
Fios (em metros)	242.453.229	221.023.489	186.834.000
Terminais (em unidades)	154.402	170.321	2.024.819

G4-EN2 PERCENTUAL DE MATERIAIS USADOS PROVENIENTES DE RECICLAGEM (EM METROS, EXCETO QUANDO INDICADO)	2012	2013	2014
Cabos metálicos	2.685.175	286.825	3.051.336
Cabos óticos	826.439	1.075.766	1.383.682
Conjunto emenda (em unidades)	146.727	232.415	181.133
Fios	163.186.444	158.776.000	147.014.815
Terminais (em unidades)	73.843	141.550	109.841



Em 2014 a Oi foi a primeira operadora do Brasil a lançar o Chip Triplo Corte visando diminuir os Stocking Keeping Unit (SKUs – Unidade de Manutenção de Estoque) e, conseqüentemente, a quantidade de diferentes plásticos produzidos. Trata-se de um chip que possui os tamanhos normal, micro e nano, lançado no aniversário de um ano da oferta Oi Galera. Esse produto ainda está se desenvolvendo para se massificar em outras ofertas da Companhia. A recuperação de decoders após o encerramento de contratos com os clientes também minimiza o uso de materiais, pela sua reutilização por fornecedor especializado. Em 2014 foi recuperado um volume de 136.548 unidades, levando a uma economia de R\$ 21 milhões. [G4-EN28](#) | [G4-EN1](#)

5.4.3 RESÍDUOS

[G4-DMA: Materiais](#) | [G4-DMA: Efluentes e resíduos](#) | [G4-DMA: Produtos e serviços](#)

Ao longo de 2014, a Oi estruturou seu Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos à luz da Política Nacional de Resíduos Sólidos. A implementação dessa iniciativa, que garante a conformidade legal no tema, desenvolve-se sobre três pilares: capacitação de fornecedores-chave, adequação do armazenamento de resíduos e implementação de procedimento para a gestão documental dos resíduos. Para o próximo ano, o

programa deve ser desdobrado com a gestão de resíduos administrativos, aprimoramento da coleta seletiva e educação ambiental dos colaboradores.

Atualmente, a gestão de resíduos das operações é compartilhada entre a área de SSMA e a de Logística. Já os resíduos administrativos são gerenciados pela área Patrimonial da Oi. Em 2014, registrou-se significativo aumento do volume destinado à reciclagem, assim como reduziu a venda de sucata, conforme mostra a tabela. A elevação na destinação para aterros sanitários é decorrente da maior demanda por retirada de TUPs pela Anatel. Esse crescimento foi parcialmente compensado por uma iniciativa de transferência de cerca de 8 toneladas de campânulas para manutenção nas regionais de Minas Gerais e da Bahia, que evitou o descarte desse volume em aterro e contribuiu para a instalação de TUP nessas regiões. [G4-EN23](#)

Em 2014, foram geradas 985 toneladas de resíduos, designados a empresas certificadas que promoveram a destinação ambientalmente adequada desses resíduos. Em 2014, essas empresas passaram por auditorias ambientais realizadas pela Oi, o que gerou planos de adequação para minimizar riscos relacionados às atividades.

Foram destinadas à reciclagem 2,7 mil toneladas de sucata, entre materiais de cobre, alumínio e ferro, baterias, cabos telefônicos, sucatas de informática e partes de peças de telefones públicos, entre outros. Esse volume foi significativamente inferior ao de 2013 devido à não anuência da Anatel para os materiais dos inservíveis reversíveis. Com o propósito de reduzir os impactos ambientais decorrentes da sua operação, a Companhia realiza o gerenciamento do material descartado (sucata) com seus prestadores de serviços e efetua a venda a empresas de reciclagem homologadas pelos órgãos ambientais. [G4-EN27](#)



G4-DMA: Efluentes e resíduos | G4-DMA: Produtos e serviços

G4-EN23 RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO

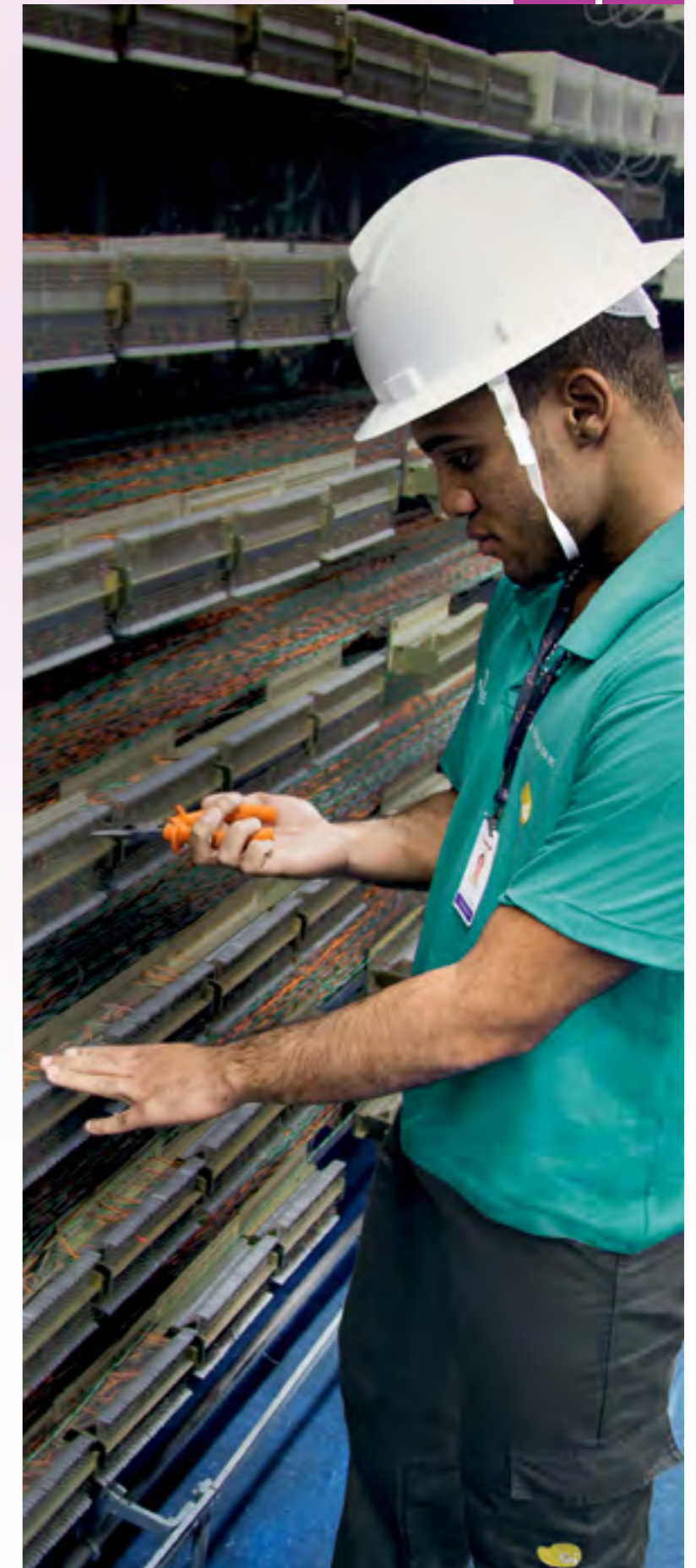
	2012	2013	2014
Aterro sanitário (em toneladas)	724,4	590,1	985,0
Reciclagem pela coleta seletiva nos prédios administrativos (em toneladas)	131	1.362	4.981,8
Reciclagem pela venda de sucatas (em toneladas)	43.583,4	16.950,3	2.756,4
Reciclagem de aparelhos, baterias, seus acessórios e pilhas (em itens)	43.782	5.834	3.151
Reciclagem de lâmpadas (em itens)	14.981	22.680	21.912
Resíduos diversos vendidos para leilão (em itens)	269.752	57.770	146.361

A gestão de resíduos também é objeto de projetos de pesquisa e desenvolvimento da Oi. A partir do investimento em Instituições Científicas e Tecnológicas (ICTs), a Empresa criou o programa Ecompensa. A proposta é instalar essas urnas interativas nas lojas para facilitar a coleta de baterias e celulares descartados e engajar os clientes para uma postura responsável. No topo da urna, uma tela mostra um personagem que, de forma lúdica, interage com o usuário. Além de identificar o que está sendo descartado, o sistema permite criar promoções e, inclusive, tirar uma foto e postar no Facebook. As informações registradas vão para um banco de dados, que facilita o planejamento da empresa responsável pela coleta dos resíduos nas urnas, permitindo ganhos também em logística e mobilidade urbana. No contexto da Política Nacional de Resíduos Sólidos, a solução da

Oi permite a participação de usuários que não sejam clientes e pode também atender aos clientes corporativos como solução Tecnologias da Informação e Comunicação [TIC]. Para saber mais, acesse www.ecompensa.com.br.

5.4.4 EMISSÕES G4-DMA: Emissões

Desde 2009, a Oi identifica e contabiliza anualmente as emissões diretas e indiretas resultantes de suas atividades. O inventário de emissões de gases do efeito estufa [GEE] segue os padrões do programa brasileiro GHG Protocol, que fornece ferramentas para reporte e medição das emissões, com adaptação da metodologia desenvolvida pelo World Resources Institute [WRI]. As informações são divulgadas, voluntariamente, no registro público de emissões do próprio Programa Brasileiro GHG Protocol e do Carbon Disclosure Project [CDP], iniciativa global de





G4-DMA: Emissões

monitoramento de governança climática.

Além de priorizar a transparência na comunicação das informações, a Companhia participa ativamente de debates e iniciativas referentes às mudanças climáticas. Para tanto, integra a plataforma Empresas Pelo Clima (EPC), fórum de propostas corporativas para reduzir as emissões de gases do efeito estufa pelas empresas e ajudar a transição da economia do País rumo a uma economia de baixo carbono, discutindo também soluções e contribuições à legislação sobre o tema. A Oi está também participando da Simulação de Comércio de Emissões (SCE), uma nova iniciativa da EPC lançada em janeiro de 2014, que é uma simulação de um mercado de emissões de gases de efeito estufa (GEE) do tipo cap-and-trade, ou seja, que busca restringir a quantidade de GEE de um setor ou da economia de uma região ou país dentro de um limite preestabelecido.

Em 2014, a Oi integrou, pelo quinto ano consecutivo, a carteira do Índice de Carbono Eficiente (IC02), da BM&FBOVESPA. O índice reúne ações de empresas que já deram o primeiro passo rumo a essa nova economia por meio do monitoramento e da divulgação das emissões.

Uma das fontes relevantes de emissões da Oi é

a frota própria e de terceiros, que totaliza 40 mil veículos. Por isso, a Companhia lançou em 2014 um sistema de gestão de frotas, que otimizará o desempenho dessa atividade. Os resultados iniciais são promissores: o primeiro módulo implementado, de controle de combustível, permitiu uma redução em 27% do consumo de combustíveis no projeto piloto. O sistema consolida os dados registrados em cada veículo em uma interface amigável para o gestor de frota. Os módulos previstos abrangem aspectos como direção agressiva e manutenção preventiva. Gestão de Frotas da Oi nasceu a partir do investimento em inovação da Companhia em uma empresa incubada e já despertou o interesse de clientes corporativos como uma solução TIC.



G4-EN15 G4-EN16 EMISSÕES DIRETAS E INDIRETAS – ESCOPOS 1 E 2 (tCO ₂ e)	2012	2013	2014
Escopo 1 (geradores, frota própria de carros e gases de refrigeração)	9.516,37	24.413,22	41.108,47
Escopo 2 (eletricidade comprada e consumida)	109.629,30	174.855,14	235.131,25
TOTAL	119.145,67	199.268,37	276.239,72

G4-EN17 EMISSÕES INDIRETAS – ESCOPO 3 (tCO ₂ e)	2012	2013	2014
Bens e serviços comprados	124.297,04	122.627,30	75.066,90
Transporte e distribuição upstream	10.643,32	9.733,61	35.789,24
Viagens a negócio	8.656,09	12.016,78	5.513,12
Deslocamento de colaboradores	9.202,55	9.550,46	11.251,72
TOTAL	152.799,00	153.928,16	127.620,98

**G4-DMA: Emissões**

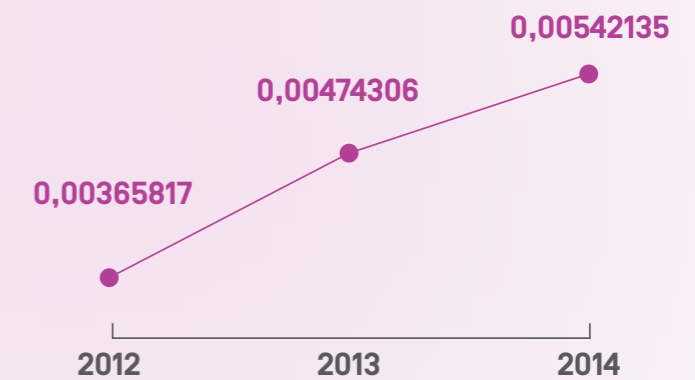
Os números referentes às emissões de GEE da Companhia em 2014 foram superiores em comparação aos anos anteriores, apesar das diversas iniciativas com foco em redução dessas emissões. Uma das causas da evolução nas emissões diretas é a internalização da planta interna, cujas emissões foram integralmente contabilizadas no Escopo 1 em 2014, enquanto em 2013 as emissões de janeiro a maio dessa operação foram contabilizadas no Escopo 3.

As emissões de Escopo 2 aumentam ano a ano não somente pela expansão operacional da Companhia, mas também pelo fator de emissão do Sistema Interligado Nacional (SIN), que, devido às constantes secas e necessidades de acionamentos de termelétricas, tem aumentado nos últimos anos. O consumo de energia da Oi teve um tímido aumento, de 1%, refletindo a eficácia das diversas iniciativas da companhia para a redução do consumo de energia. **G4-EN19**

Em 2013 a Companhia iniciou o Programa Fazer Mais com Menos, que teve entre suas metas reduzir os gastos com viagens corporativas e deslocamentos de táxi, que, além de garantir economia financeira, impactou diretamente nas emissões do Escopo 3 do inventário. Em 2014 foi

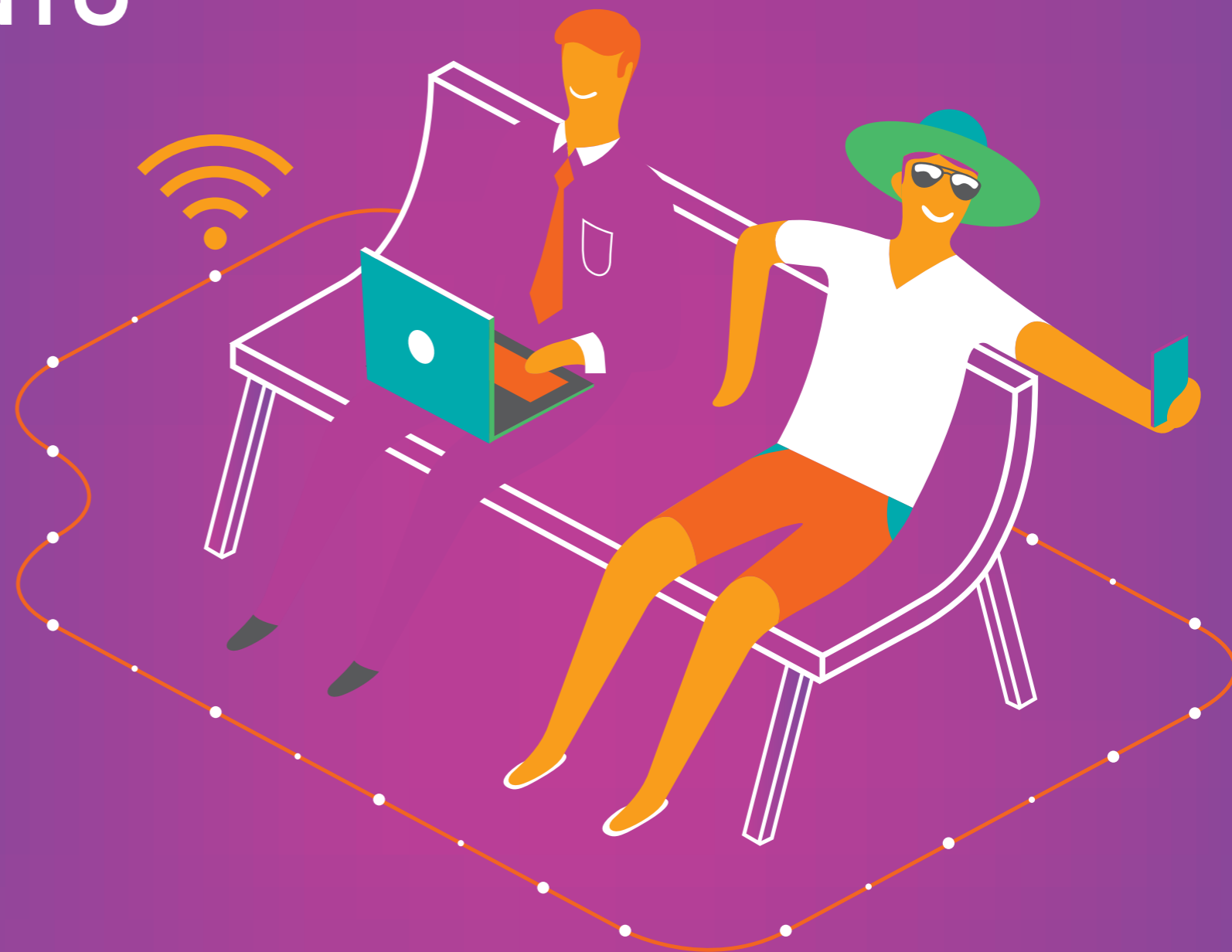
observada uma significativa redução nas emissões relacionadas às viagens a negócios aéreas, sobretudo em relação às viagens de longa duração para todo o processo de emissões das streams da Portugal Telecom, que passaram a ser realizadas por ela a partir de fevereiro. Com essa mudança no processo de emissões dos bilhetes internacionais, mudanças no cenário da fusão entre as duas empresas e o esforço da companhia visando à redução de viagens, o número de bilhetes emitidos sofreu uma significativa redução de aproximadamente 65%. Para as viagens de curta e média duração, que compreendem as viagens nacionais, houve também uma redução significativa de aproximadamente 57% devido a iniciativas como o incentivo ao uso de videoconferências, que além de reduzir as viagens também contribuiu para reforçar a integração entre as equipes de diversos estados. **G4-EN19**

Em 2013, a Oi, em parceria com as demais companhias do mesmo setor, desenvolveu um indicador setorial de telecomunicações. O indicador é o volume de emissões [Tonelada de CO₂e] por Unidade Geradora de Receita [UGR].

G4-EN18 INTENSIDADE DE EMISSÕES DE GEE (tCO₂e/UGR)



PROMOÇÃO DO DESENVOLVIMENTO



6.1 DIÁLOGO E INVESTIMENTOS

64

6.2 A COPA DO MUNDO MAIS CONECTADA DA HISTÓRIA

66

6.3 OI FUTURO

67

6.1 DIÁLOGO E INVESTIMENTOS

G4-EC7 | G4-S01 | DMA: Impactos econômicos indiretos | G4-DMA: Direitos indígenas | G4-DMA: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos | G4-DMA: Comunidades locais | G4-DMA: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade

A atuação da Oi no desenvolvimento das comunidades está alinhada à sua postura cidadã e às políticas públicas no âmbito das telecomunicações. A Companhia busca estar próxima de entidades representativas da sociedade, órgãos governamentais e as próprias comunidades para identificar oportunidades e demandas desses públicos. Por meio do Oi Futuro, a Empresa investe em educação, cultura e projetos socioambientais.

Um dos principais avanços em 2014 foi o alcance da meta estabelecida no Plano Nacional de Banda Larga (PNBL) e também no Programa Banda Larga nas Escolas (PBLE). Em dezembro, a Oi concluiu a disponibilização do serviço em 4.668 municípios de sua área de atuação, contribuindo para ampliar o acesso à banda larga, promover a inclusão digital e reduzir as desigualdades sociais e regionais no Brasil. Em relação ao Programa Banda Larga nas Escolas (PBLE), também definido pelo Ministério das Telecomunicações e pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) como contrapartida legal às operadoras de telefonia, a Oi já

atendia no fim de 2014 a 52.072 escolas, totalizando o investimento no ano de R\$ 7,9 milhões. O objetivo do PBLE é disponibilizar internet com velocidade de 2 MB em todas as escolas públicas indicadas pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC) até 2025.

A Oi está implementando o Projeto Fronteiras, que visa aproximar os países vizinhos e fomentar a comunicação ao oferecer tarifas locais para chamadas internacionais entre essas localidades. As ligações de tais cidades para os países vizinhos sofrerão redução de até 97% e serão válidas para telefones fixos. Para a Companhia, a redução das tarifas é uma forma de auxiliar o desenvolvimento dessas localidades e está em linha com a diretriz de oferecer soluções locais inovadoras para atender às diferentes demandas dos clientes.

Outra iniciativa de destaque é a banda larga no Amapá, que conta com a parceria do governo estadual e de outras operadoras de telecomunicações. Trata-se da construção de uma rede que atravessará o estado e seguirá pela Guiana Francesa até Fortaleza, com o intuito de ampliar a disponibilidade de acesso à internet com preços mais acessíveis para a população. Esse projeto faz parte das obrigações que a empresa possui com a Anatel, com a instalação de fibra ótica às margens da rodovia BR-156 com o intuito de causar o menor impacto possível ao meio ambiente. A chegada

da banda larga permitirá a instalação de 12 mil portas Oi Velox, somente nos primeiros 12 meses de operação.

No âmbito do Plano Geral de Metas de Universalização (PGMU), foram investidos mais de R\$ 51 milhões em 2014, abrangendo 1.042 localidades. Já o projeto de telefonia popular, ligado aos programas de benefícios sociais do governo federal, alcançou no fim do ano 109.094 assinantes. Por fim, o Backhaul, que consiste na instalação de banda larga em municípios não atendidos, sem o repasse de custos ao cliente, envolveu investimentos da ordem de R\$ 925 mil e mais de 3 mil municípios.

Outro processo relevante para a inclusão sociodigital no Brasil foi liderado pela Anatel, com participação ativa da Oi. Trata-se de uma consulta pública em relação ao tema acessibilidade, realizada ao longo de 2014 e que subsidiará a criação de regulamentação específica para o setor. Além de acompanhar as audiências públicas e os debates desse processo, a Oi participou de eventos específicos, como a conferência regional do Accessible Americas: Information and Communication for ALL, promovida em São Paulo em dezembro. Na ocasião, a Companhia assinou uma carta de princípios e diretrizes para essa questão, que deve ser desdobrada em ações e iniciativas nos próximos anos. Dentre os principais



G4-EC7 | G4-S01 | DMA: Impactos econômicos indiretos | G4-DMA: Direitos indígenas | G4-DMA: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos | G4-DMA: Comunidades locais | G4-DMA: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade

aspectos em debate pela Anatel, destacam-se a promoção de serviços móveis mais acessíveis, a transmissão dos jogos paraolímpicos de 2016 com recursos de acessibilidade para deficientes e a utilização de fundos setoriais, como o Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (FUST).

No campo das operações, a Oi também facilita a conexão dos lugares mais remotos do País por meio dos telefones públicos (TUPs). Um projeto de inovação em andamento permitirá elevar o nível da qualidade do serviço oferecido nos orelhões, reduzir custos e otimizar toda a cadeia envolvida nesse sistema. A iniciativa foi contemplada com financiamento da Financiadora de Estudos e Projetos (Finep), obtido por meio do Programa Inova do Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES). O novo TUP, terá metade do tamanho do atual com uma proposta de mecânica mais resistente às ações do tempo e ao vandalismo. Espera-se uma redução dos custos, de aquisição e manutenção de mais de 50%. As versões avançadas estão em fase de projeto e incluirão serviços de banda larga Wi-Fi e videoconferência. O meio de pagamento também será modernizado, com tecnologia similar à da telefonia móvel, permitindo que o cartão de telefonia seja recarregado pelo usuário, o que aumenta sua vida útil e reduz custos de fabricação e distribuição.

PARCERIAS E SEUS RESULTADOS

Oi na Antártica | Ao garantir serviços de voz (fixo e móvel), dados e televisão à Estação Antártica Comandante Ferraz (EACF) da Marinha do Brasil, a Companhia possibilita a comunicação dessa equipe de pesquisa com o mundo. Em 2014, a Oi transmitiu à EACF a Copa do Mundo da FIFA, realizada no Brasil, e iniciou a instalação de novas antenas adaptadas às adversidades climáticas da região para melhorar os sistemas de comunicação e transmissão de dados.

SOS Mulher | Em parceria com as Secretarias de Estados da Mulher e de Segurança e Defesa Social e a com a Universidade Estadual de Paraíba, a Oi desenvolveu o aplicativo SOS Mulher. Com ele, mulheres em risco podem acionar imediatamente o Centro Integrado de Operações Policiais (CIOP), que envia a viatura mais próxima ao local, identificada por meio de GPS.

Campanha Psicofobia | Em conjunto com a Associação Brasileira de Psiquiatria, foram lançados em fevereiro 36.600 cartões de telefonia pública com o tema Psicofobia é um crime, contribuindo para o respeito a portadores de transtornos e deficiências mentais.

Combate à Violência Contra o Idoso | O combate foi fortalecido em agosto, em uma parceria com o Ministério Público Estadual de Sergipe. Nas contas telefônicas do código nacional 79, a seguinte mensagem foi divulgada: “Dia 15 de

junho: Dia Mundial de Combate à Violência Contra Idosos. Fique atento aos sinais que revelam a agressão e a violação dos direitos da pessoa idosa. Disque 100 para relatar casos de violência contra idoso.”

Apoio à Pesquisa em Saúde | Em apoio à pesquisa do Departamento de Vigilância de Doenças e Agravos Não Transmissíveis e Promoção da Saúde, do Ministério da Saúde, a Oi cedeu os cadastros telefônicos de 5 mil linhas residenciais das capitais brasileiras. Essas unidades são contatadas para o levantamento de dados relacionados a fatores de risco e proteção para doenças crônicas.

Infraestrutura para associações indígenas: em conjunto com a Fundação Nacional do Índio (Funai) e com o Instituto Nacional do Meio Ambiente (Ibama), a Oi vem implementando medidas compensatórias e mitigadoras em relação às áreas indígenas por onde passa infraestrutura de telecomunicações da Companhia. As ações trazem benefício direto para a população, garantindo bem-estar social, e visam reduzir ao máximo o impacto ambiental causado pelos equipamentos necessários para a prestação dos serviços de telecomunicação. Em 2014, a Oi atuou para a melhoria da infraestrutura das associações indígenas, com foco na disponibilização de serviços de internet, além de equipamentos como rádios, computadores, mesas e cadeiras. G4-EC7 | S01



6.2 A COPA DO MUNDO MAIS CONECTADA DA HISTÓRIA

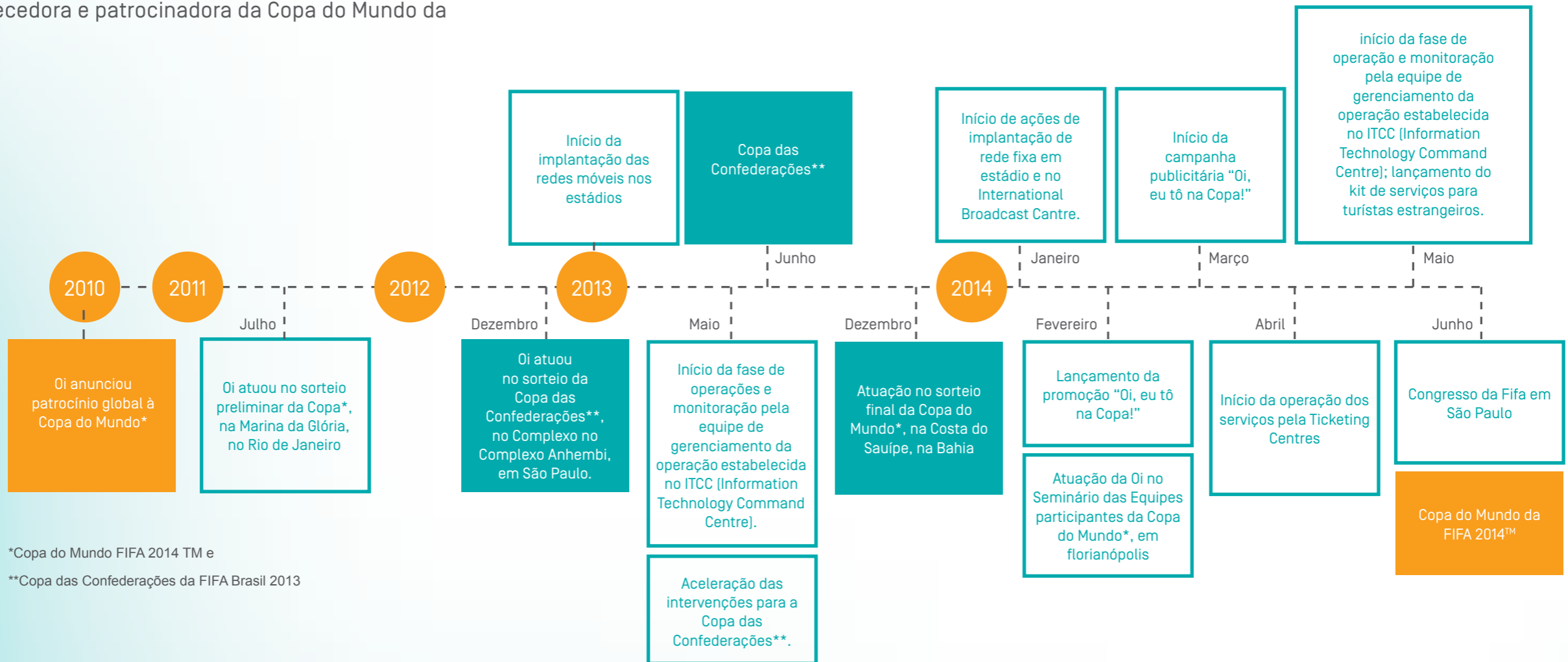
G4-DMA: Impactos econômicos indiretos

Recorde na transmissão de dados, 100% de disponibilidade e reconhecimento público da qualidade dos serviços de telecom – esses são alguns dos resultados alcançados pela Oi como fornecedora e patrocinadora da Copa do Mundo da

FIFA 2014™. O evento ficou conhecido mundialmente como a Copa do Mundo mais conectada da história, ao superar em apenas 10 dias o tráfego de dados do último mundial. Ao todo, passaram pela rede da Oi 74 terabytes, o equivalente a 80 milhões de fotos.

O planejamento da Companhia para garantir essa conquista envolveu 4 mil colaboradores de mais de 23 diretorias nos últimos quatro anos

[saiba mais na linha do tempo]. As frentes de trabalho incluíam o contrato com a FIFA [Fédération Internationale de Football Association, no francês], a customização de serviços para empresas e a robustez da rede para atender clientes e turistas.



*Copa do Mundo FIFA 2014 TM e

**Copa das Confederações da FIFA Brasil 2013

G4-DMA: Impactos econômicos indiretos | G4-DMA: Comunidades locais

Ao ser selecionada como fornecedora pela FIFA, a Oi assumiu o compromisso de fornecer conexão à internet e serviços corporativos de telecom nos 12 estádios e locais de transmissão para os 20 mil profissionais de mídia credenciados para a cobertura do evento. O contrato abrangeu também a conexão de 70 pontos de operação da FIFA, o que demandou a montagem de uma estrutura com 522 quilômetros de cabo de rede, 62 quilômetros de fibras óticas, 8 mil pontos de rede cabeada e 700 antenas Wi-Fi.

A Companhia atendeu à demanda de empresas que prestaram serviços na Copa. Serviços de telefonia fixa, banda larga e cabeamento conectaram quiosques de venda e caixas eletrônicos dentro dos estádios e no IBC (FIFA International Broadcast Centre). Em parceria com a SportTV, a Oi realizou a primeira transmissão no formato UltraHD (4K) ao vivo no Brasil, na oitava de final da Colômbia contra o Uruguai. Nas ruas, clientes, turistas e estrangeiros contaram com a Oi para telefonar, navegar na internet e saber mais sobre a Copa do Mundo. As iniciativas nesse campo foram diversas e incluíram todos os segmentos de atuação da Empresa.

Da preparação à transmissão, a Oi envolveu-

se em questões-chave para a infraestrutura das cidades-sede. A Companhia atuou em parceria com empresas e entidades do governo para explorar sinergias nas obras relacionadas ao evento e minimizar intervenções que pudessem impactar a prestação de serviços aos clientes. O monitoramento da rede durante os jogos foi realizado simultaneamente no IBC e no Centro de Gerenciamento de Rede da Oi, com equipes dedicadas. A Oi também integrou o consórcio setorial que forneceu internet Wi-Fi gratuita ao público dos estádios que fecharam acordo: Maracanã (RJ), Nacional (DF), Arena Fonte Nova (BA) Arena Pantanal (MT), Arena Amazônia (AM) e Beira-Rio (RS). A rede desse consórcio suportou as 4,5 milhões de ligações telefônicas e as 48,5 milhões de fotos enviadas durante as 64 partidas da Copa.

A repercussão de todas essas iniciativas foi positiva para a Companhia. Como patrocinadora das FIFA Fan Fests, a Oi transmitiu os jogos a 5,1 milhões de pessoas e fortaleceu a oferta do Oi Galera (plano pré-pago voltado ao público jovem). Mais de 400 notícias positivas foram veiculadas pela imprensa, abordando os serviços da Oi e os resultados como fornecedora da FIFA. Representantes da FIFA, da Match IT (que forneceu

serviços de ingressos, acomodação e soluções de TI) e da Federação Alemã de Futebol (cujo centro de treinamento foi conectado pela Oi) declararam publicamente sua satisfação com os serviços prestados pela Oi e reconheceram o papel da Companhia para o sucesso do evento.

O legado para as cidades-sede também foi um importante resultado de todos esses esforços. As empresas de telefonia investiram juntas R\$ 1,3 bilhão, o que ampliou em média 28% a infraestrutura de telecom nas cidades-sede. Adicionalmente, foram instaladas mais de 15 mil antenas 3G e 4G e 10 mil quilômetros de fibras óticas.

6.3 OI FUTURO

G4-DMA: Comunidades locais

O Oi Futuro, instituto de responsabilidade social da Oi, desenvolve e apoia programas e projetos de educação, cultura, sustentabilidade e esporte. O instituto tem um compromisso com a transformação social e com a inclusão social, tendo como missão promover o desenvolvimento humano por meio das tecnologias da informação e da comunicação. A ampliação do acesso ao conhecimento, a criação de oportunidades e o desenvolvimento de modelos que possam servir de

G4-DMA: Comunidades locais

referência ou inspiração para políticas públicas são os objetivos estratégicos que orientam os programas do instituto. **G4-EC8 | G4-S01**

**G4-EC4 INVESTIMENTO SOCIAL PRIVADO (R\$ MIL)**

	2012	2013	2014
Educação	17.083	14.829	17.748
Cultura	50.154	50.727	53.212
Sustentabilidade	6.947	4.796	5.326
Esporte ¹	17.439	7.981	22.481
Estrutura administrativa Oi Futuro ²	4.918	4.503	4.402
TOTAL	96.542	82.835	103.169
Investimento direto	39.547	37.565	43.861
Via incentivos fiscais	56.995	45.270	59.308

1. A variação entre 2013 e 2014 é justificada pelo aumento de projetos fundamentalmente relacionados à Copa do Mundo.

2. Abrange as áreas de apoio: Comunicação, RH, Financeiro – Contas a Pagar e Contabilidade, Planejamento, Patrimonial e Processamento de Patrocínios

6.3.1 EDUCAÇÃO **G4-EC8 | G4-S01**

O objetivo do Programa de Educação, para o qual é destinada importante parcela de recursos do Oi Futuro, é qualificar a formação profissionalizante de ensino médio no campo da economia criativa e desenvolver e disseminar metodologias educacionais inovadoras. Para isso, são mantidos os programas do Núcleo Avançado em Educação (NAVE) e Oi Kabum!, [Escola de Arte e Tecnologia], que se valem das tecnologias de comunicação e informação ao mesmo tempo como ferramenta e como objeto dos seus processos formativos,

preparando os jovens estudantes para profissões na área digital.

6.3.1.1 NAVE

Desenvolvido em duas escolas públicas estaduais, em parceria com as Secretarias de Educação do Estado do Rio de Janeiro [Colégio Estadual José Leite Lopes] e de Pernambuco [Escola Técnica Estadual Cícero Dias], o NAVE oferece ensino profissionalizante integrado ao ensino médio regular, com oferta de cursos

técnicos nas áreas de programação de jogos digitais, roteiros para mídias digitais e multimídia, por meio de atividades de pesquisa, inovação e disseminação de metodologias e práticas. Atualmente, as duas escolas contam com cerca de 900 estudantes e envolvem 80 educadores, sendo reconhecidas pela Microsoft pela sua capacidade de inovação no ensino médio brasileiro.

O NAVE Rio faz parte do Programa de Escolas Inovadoras da Microsoft desde 2009, integrando desde 2014 o programa Show Case Schools, no qual escolas selecionadas em todo o mundo são visitadas por outras. O NAVE Recife foi também selecionado em 2013 como uma das 80 escolas mais inovadoras em todo o mundo na categoria Mentora. Em 2014, as duas escolas estiveram presentes no Fórum Global Mundial organizado pela Microsoft em Barcelona. O NAVE Rio foi a única escola brasileira convidada pela Qatar Foundation a participar do Wise Summit [World Innovation Summit for Education] em Doha, em novembro de 2014, figurando no Wise Book, uma das mais relevantes publicações mundiais no campo da inovação em educação.

O NAVE foi ainda vencedor do prêmio Construindo a Nação [realizado pelo Instituto da

G4-EC8 | G4-S01

Cidadania Brasil junto com a CNI-SESI, Fundação Volkswagen e Conselho de Secretários de Educação – CONSED), em 2014, na categoria Iniciativas Públicas e Privadas e finalista do prêmio Governarte (realizado pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID).

Outro resultado positivo do programa são os indicadores do Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM). Nas duas últimas edições do exame, o Colégio Estadual José Leite Lopes (NAVE Rio) foi o primeiro. A Escola Técnica Estadual Cícero Dias (NAVE Recife) também obteve o primeiro lugar entre as escolas vinculadas à Secretaria Estadual de Educação de Pernambuco (SEEP). Estudantes das escolas NAVE Rio e Recife produziram 37 jogos inscritos nas plataformas Windows Phone Market Place e Google Play. Até dezembro de 2014, foram realizados mais de 630 mil downloads em todo o mundo.

6.3.1.2 OI KABUM!

A Oi Kabum! Escola de Arte e Tecnologia oferece a jovens de comunidades populares urbanas, estudantes ou egressos da rede pública, formação em cursos ligados à economia criativa: fotografia, design gráfico, vídeo, webdesign, computação gráfica, vídeo e fotografia. A cada

ciclo de um ano e meio, 380 jovens ingressam nas unidades em Belo Horizonte (MG), Recife (PE), Rio de Janeiro (RJ) e Salvador (BA). Após a finalização do curso, os egressos têm a opção de integrar por até 18 meses um segundo módulo de formação, realizando trabalhos e projetos relacionados à linguagem das escolas. Esse módulo busca estimular a produção artística e cultural e promover a inserção dos jovens no mercado de trabalho, por meio de parcerias com instituições e empresas.

Ao longo de 2014, visando disseminar o programa Oi Kabum!, foram estruturadas ações multiplicadoras que beneficiaram mais de 1.000 pessoas nas quatro cidades em que o programa está presente, com o objetivo de proporcionar a jovens e educadores a oportunidade de experimentar o conteúdo e a metodologia desenvolvidos no programa. Trata-se de uma iniciativa sistematizada de capilarização de conhecimentos acumulados em dez anos de ensino e aprendizagem de arte e tecnologia por meio de atividades formativas. Foram oferecidas 35 atividades, entre cursos livres, oficinas em escolas públicas, atividades de formação continuada para educadores da rede pública e projetos de inserção comunitária.

6.3.2 CULTURA

6.3.2.1 CENTROS CULTURAIS

As iniciativas culturais são apoiadas por meio de editais e totalizaram 104 projetos realizados em 11 estados brasileiros no ano de 2014, principalmente nas áreas de artes visuais, artes cênicas, tecnologia, música e artes integradas. Parte dos projetos foi realizada nos três centros culturais mantidos no Rio de Janeiro (RJ), com duas unidades, e em Belo Horizonte (MG). Em 2014, a unidade de Ipanema ganhou o prêmio Noite Rio, na categoria de Melhor Palco para Lançamentos, e a unidade do Flamengo ganhou o selo de acessibilidade na categoria bronze, que foi entregue pela Prefeitura do Rio por meio da Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência (SMPD).

Desde abril de 2014, os teatros do Rio de Janeiro e Belo Horizonte contaram com sessões mensais do projeto Teatro Acessível, cujo objetivo é oferecer espetáculos inclusivos para pessoas com deficiência. Os espetáculos foram adaptados com recursos de acessibilidade de audiodescrição, legendas closed caption e interpretação em libras, a Língua Brasileira de Sinais.



G4-EC8 | G4-S01

6.3.2.2 MUSEU DAS TELECOMUNICAÇÕES

Os museus são atrações permanentes tanto do Oi Futuro Flamengo quanto do Oi Futuro BH e são inseridos na categoria internacional de museus de tecnologia, sendo pioneiros no Brasil. Preservam, valorizam e divulgam a história das telecomunicações no Brasil, possuindo valioso acervo único que conta com mais de 93 mil itens distribuídos em aparelhos telefônicos, cabines telefônicas, mesas, listas telefônicas, fotografias, catálogos técnicos, documentos históricos, etc. Os dois museus contam com programa educativo consolidado, com equipe de profissionais interdisciplinares que, por meio de visitas mediadas, acolhem, diariamente, os mais diferentes públicos

[em 2014 participaram 481 instituições]. Em 2014, o museu carioca recebeu 28 mil visitantes e o museu em Belo Horizonte, outros 17 mil. Com sete anos de existência, em 2014 conquistamos importante reconhecimento público: o prêmio nacional da 40ª edição da Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (ABERJE), na categoria Responsabilidade Histórica e Memória Empresarial.

6.3.3 SUSTENTABILIDADE

A área de Sustentabilidade do Oi Futuro busca integrar reflexão, aprendizagens e apoio a práticas sustentáveis, que visem ao desenvolvimento humano, por meio de ações de fortalecimento da cidadania e da participação como direito humano

para as atuais e futuras gerações. Apoia financeiramente, por meio do programa Oi Novos Brasis, projetos socioambientais que, desenvolvidos por organizações sociais (ONGs), visam à melhoria da qualidade de vida, à promoção da diversidade, à acessibilidade e à inclusão social. Adicionalmente, faz a gestão do apoio aos Conselhos de Direitos de Crianças e Adolescentes, por meio do Fundo da Infância e do Adolescente e do Programa Oi de Patrocínio Esportivo Incentivado. Com essas iniciativas, a Oi e o Oi Futuro atuam no fortalecimento das políticas públicas de garantia de direitos e socioesportivas para populações em situação de vulnerabilidade, em especial, o público infantojuvenil.



G4-EC8

6.3.3.1 OI NOVOS BRASIS

O programa orienta-se pela seleção pública de iniciativas inovadoras, que reflitam necessidades das populações em situação de vulnerabilidade e o fortalecimento da cultura local, com perspectivas de construir um modelo passível de reaplicação, utilizando tecnologias da informação e comunicação e de baixo impacto ambiental como ferramenta para aproximar pessoas e acelerar o desenvolvimento socioambiental. O programa contempla dois campos de atuação: Desenvolvimento Comunitário [inclusão social, formação cidadã e qualificação profissional visando a geração de trabalho e renda] e Ambiente e Biodiversidade [conservação e uso sustentável do ambiente].

Ao longo de 2014, foram apoiados 26 projetos com mais de cinco mil beneficiários em todo o território nacional. O programa foi reconhecido em dois importantes prêmios: Prêmio ODM MG [Objetivos do Milênio] com o projeto Sustentabilidade na Vereda: Sol, Tecnologia e Biodiversidade e Prêmio Von Martius de Sustentabilidade com o projeto Convivência com a realidade semiárida [2º lugar na categoria Humanidade].

ALGUNS DOS PROJETOS APOIADOS PELO OI NOVOS BRASIS

I-surdo | Promove a inserção social de jovens com deficiência auditiva, por meio de cursos no uso de novas tecnologias, criação de um portal web e renascimento de uma associação formada pelos próprios participantes, tornando-os protagonistas e conscientes dos seus direitos e deveres. O projeto tem duração de 14 meses e é executado pela Sociedade Semear, em Sergipe.

Orquestra Indígena Teko Arandú | Oferece aulas teóricas e práticas de instrumentos de percussão, sopro e violão aos alunos da etnia terena de escolas indígenas e públicas de Aquidauana e Anastácio (MS), ampliando a visibilidade da identidade cultural dos povos indígenas. O apoio do Oi Futuro incluiu a aquisição de 50 estantes para partituras e 32 novos instrumentos musicais.

Rede Socioambiental e Cultural do Parauninha | Promove a conscientização ambiental e a formação profissional das comunidades ribeirinhas na região do Médio Espinhaço, a 175 quilômetros da capital mineira. As ações são planejadas a partir de demandas da comunidade, e, dentre elas, destaca-se a criação do portal www.parauninha.org, com informações culturais e históricas da região.

Jovens Comunicadores da Amazônia: Democratizando o Acesso à Informação | Disponibiliza curso na área de comunicação, com conteúdos sociopolíticos e de políticas públicas, além das ferramentas técnicas dessa profissão. Com duração de 144 horas, a capacitação é destinada a jovens de 15 a 25 anos e moradores de áreas periféricas da Região Metropolitana de Belém.

Geração de Renda através da Sustentabilidade | Apoia o desenvolvimento de hortas comunitárias em parceria com outras entidades no Paraná. As hortas produzem plantas medicinais, condimentares e aromáticas, em sistemas que evitam a depredação das florestas de araucárias, características da região.



G4-EC8

6.3.3.2 FUNDO DA INFÂNCIA E DA ADOLESCÊNCIA

A Oi, por meio do Oi Futuro, apoia ações que visam à garantia de direitos infantojuvenis propostas pelos Conselhos de Direitos da Criança e do Adolescente. Em 2014, foram apoiados por meio de doações aos Fundos da Infância e do Adolescente (FIAs) estaduais e municipais 10 projetos distribuídos pelos estados de Alagoas, Amazonas, Ceará, Minas Gerais, Paraná, Pernambuco e Rio Grande do Sul. Com essa

iniciativa, a Oi e o Oi Futuro contribuem para a efetivação das políticas públicas de garantia de direitos humanos de crianças e adolescentes de todo o País.

6.3.3.3 ESPORTE

Entendido como instrumento de transformação social, o esporte também é uma frente de atuação do Oi Futuro, por meio do Programa Oi de Patrocínio Esportivo Incentivado. O

programa apoia projetos esportivos e paradesportivos que promovam a melhoria da qualidade de vida e da saúde do indivíduo e valorizem a acessibilidade e a diversidade. Pelo quinto ano consecutivo, recebemos do Ministério do Esporte o selo Empresário Amigo do Esporte, como importante patrocinador do esporte brasileiro. A estratégia de atuação da Oi e Oi Futuro na área esportiva está alinhada à política pública federal de incentivo ao esporte.



BALANÇO SOCIAL

1 – Base de cálculo	2014 R\$ mil	2013 R\$ mil
Receita Líquida (RL)	28.247.099	28.422.147
Resultado Operacional (RO)	1.128.073	2.012.169
Folha de Pagamento Bruta (FPB)	2.539.835	2.222.372
Valor Adicionado Total (VAT)	16.884.640	20.509.138

2 – Indicadores sociais internos	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT
Alimentação	176.821	6,96	0,63	1,05	164.542	7,40	0,58	0,80
Encargos sociais compulsórios	480.851	18,93	1,70	2,85	509.877	22,94	1,79	2,49
Previdência privada	60.253	2,37	0,21	0,36	64.560	2,91	0,23	0,31
Saúde	134.120	5,28	0,47	0,79	117.077	5,27	0,41	0,57
Segurança e saúde no trabalho	11.912	0,47	0,04	0,07	13.048	0,59	0,05	0,06
Educação	0	0,00	0,00	0,00	0	0,00	0,00	0,00
Cultura	0	0,00	0,00	0,00	0	0,00	0,00	0,00
Capacitação e desenvolvimento profissional	8.326	0,33	0,03	0,05	11.682	0,53	0,04	0,06
Creches ou auxílio-creche	11.572	0,46	0,04	0,07	11.078	0,50	0,04	0,05
Esporte					0	0,00	0,00	0,00
Participação nos lucros ou resultados	287.764	11,33	1,02	1,70	214.353	9,65	0,75	1,05
Transporte	45.537	1,79	0,16	0,27	45.483	2,05	0,16	0,22
Outros	28.792	1,13	0,10	0,17	20.510	0,92	0,07	0,10
Total – Indicadores sociais internos	1.245.948	49,06	4,41	7,38	1.172.210	52,75	4,12	5,72



3 – Indicadores sociais externos	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT
Educação	17.748	1,57	0,06	0,11	14.829	0,74	0,05	0,07
Cultura	53.212	4,72	0,19	0,32	50.727	2,52	0,18	0,25
Saúde e saneamento	141	0,01	0,00	0,00	299	0,01	0,00	0,00
Esporte	22.481	1,99	0,08	0,13	7.981	0,40	0,03	0,04
Combate à fome e à segurança alimentar	334	0,03	0,00	0,00	289	0,01	0,00	0,00
Indicador setorial								
Outros	9.252	0,82	0,03	0,05	8.710	0,43	0,03	0,04
Total das contribuições para a sociedade	103.168	9,15	0,37	0,61	82.835	4,12	0,29	0,40
Tributos (excluídos encargos sociais)	9.619.746	852,76	34,06	56,97	9.954.791	494,73	35,02	48,54
Total – Indicadores sociais externos	9.722.914	861,90	34,42	57,58	10.037.626	498,85	35,32	48,94

4 – Indicadores ambientais	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre RO	% sobre RL	% sobre VAT
4.1 - Investimentos relacionados com a produção/operação da empresa								
Desapropriação de terras	0	0,00	0,00	0,00	0	0,00	0,00	0,00
Passivos e contingências ambientais	0	0,00	0,00	0,00	0	0,00	0,00	0,00
Programa de desenvolvimento tecnológico e industrial	286.500	25,40	1,01	1,70				
Conservação de energia	15.535.313	1377,15	55,00	92,01				
Educação ambiental	0	0,00	0,00	0,00	0	0,00	0,00	0,00
Indicador setorial								
Outros	0	0,00	0,00	0,00	0	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos relacionados com a produção/operação da empresa	15.821.813	1402,55	56,01	93,71	0	0,00	0,00	0,00
4.2 – Investimentos em programas e/ou projetos externos								
Projetos de educação ambiental em comunidades	780	0,07	0,00	0,00	741	0,04	0,00	0,00
Preservação e/ou recuperação de ambientes degradados	915	0,08	0,00	0,01	848	0,04	0,00	0,00
Outros	133	0,01	0,00	0,00	75	0,00	0,00	0,00
Total dos investimentos em programas e/ou projetos externos	1.828	0,16	0,01	0,01	1.664	0,08	0,01	0,01
Total dos investimentos em meio ambiente (4.1 + 4.2)	15.823.641	1402,71	56,02	93,72	1.664	0,08	0,01	0,01



Distribuição dos investimentos em meioambiente	R\$ mil	% sobre total	R\$ mil	% sobre total
Total dos investimentos em ações de prevenção ambiental	0	0,00	0	0,00
Total dos investimentos em ações de manutenção ambiental	0	0,00	0	0,00
Total dos investimentos em ações de compensação ambiental	0	0,00	0	0,00
Quantidade de processos ambientais, administrativos e judiciais movidos contra a entidade:	276		150	
Valor das multas e das indenizações relativas à matéria ambiental determinadas administrativa e/ou judicialmente:	29.607,00		0,00	
Quanto ao estabelecimento de metas anuais para minimizar resíduos e o consumo em geral na produção/ operação para aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa:	() Não tem metas () Cumpre de 0% a 50% (X) Cumpre de 51% a 75% () Cumpre 76% a 100%		() Não tem metas (X) Cumpre de 0% a 50% () Cumpre de 51% a 75% () Cumpre 76% a 100%	

5 – Indicadores do corpo funcional

	2014	2013
	Em unidades	Em unidades
Número de empregados(as) no fim do período	18.295	18.947
Número de admissões durante o período	4.339	8.454
Número de desligamentos durante o período	5.116	4.704
Número de empregados(as) terceirizados(as)	159.277	148.298
Número de estagiários(as)	670	419
Número de empregados(as) acima de 45 anos	3.981	4.120
Número de empregados por faixa etária:		
menores de 18 anos	0	0
de 18 a 35 anos	8.751	9.189
de 36 a 45 anos	5.562	5.609
de 46 a 60 anos	3.641	3.840
acima de 60 anos	341	309
Número de empregados por nível de escolaridade:		
Analfabetos	0	0
Com ensino fundamental	95	99
Com ensino médio/técnico	8.752	9.460
Com ensino superior	7.578	7.504
Pós-Graduados	1.870	1.884
Número de mulheres que trabalham na empresa	6.423	6.417
Percentual de cargos de chefia ocupados por mulheres	25%	24%
Número de homens que trabalham na empresa	11.872	12.530
Percentual de cargos de chefia ocupados por homens	75%	76%



Número de negro (as) que trabalham na empresa		
Percentual de cargos de chefia ocupados por negros(as)		
Número de portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais	344	319
Remuneração bruta segregada por:		
Empregados		
Administradores		
Diferença entre o menor salário pago pela empresa e o salário-mínimo (nacional ou regional):		
Diferença entre o menor salário pago pela empresa e o salário-mínimo	135	72
Fonte	FPW folha de pagamento	FPW folha de pagamento

6 – Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial

	2014	2013
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa		
Número total de acidentes de trabalho		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	() Direção (X) Direção e gerências () Todos(as) os(as) empregados(as)	() Direção (X) Direção e gerências () Todos(as) os(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	() Direção e gerências (X) Todos(as) os(as) empregados(as) () Todos(as) + CIPA	() Direção e gerências (X) Todos(as) os(as) empregados(as) () Todos(as) + CIPA
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	(X) Não se envolve () Segue as normas da OIT () Incentiva e segue a OIT	(X) Não se envolve () Segue as normas da OIT () Incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	() Direção () Direção e gerências (X) Todos(as) os(as) empregados(as)	() Direção () Direção e gerências (X) Todos(as) os(as) empregados(as)
A participação nos lucros ou resultados contempla:	() Direção () Direção e gerências (X) Todos(as) os(as) empregados(as)	() Direção () Direção e gerências (X) Todos(as) os(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	() Não são considerados () São sugeridos () São exigidos	() Não são considerados () São sugeridos () São exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	() Não se envolve () Apoia () Organiza e incentiva	() Não se envolve () Apoia () Organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	Na empresa No Procon 366.723 Na Justiça 254.124	Na empresa No Procon 375.554 Na Justiça 241.615
Percentual de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	Na empresa No Procon Na Justiça	Na empresa No Procon Na Justiça



Montante de multas e indenizações a clientes determinado por órgãos de proteção e defesa do consumidor ou pela Justiça:	No Procon Na Justiça		No Procon Na Justiça	
Ações empreendidas pela entidade para sanar ou minimizar as causas das reclamações:				
Número de processos trabalhistas:				
Movidos contra a entidade		42.981		42.357
Julgados procedentes				
Julgados improcedentes				
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da Justiça:				
Valor adicionado total a distribuir (R\$ mil):		16.884.640		20.509.138
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):		R\$ mil	% sobre total	R\$ mil
Governo		9.914.338	58,72	10.276.966
Colaboradores(as)		2.539.835	15,04	2.222.372
Acionistas		1.290	0,01	0
Terceiros		8.836.888	52,34	6.516.785
Retido		-4.407.711	-26,10	1.493.015

7 – Outras informações

No item 3, “Outros” consideramos a linha de Sustentabilidade (apoio a projetos de Desenvolvimento Comunitário e Ambiente e Biodiversidade). Considerada também a Estrutura Administrativa Oi Futuro - áreas de apoio (Comunicação, RH, Financeiro, Planejamento, Patrimonial e Processamento de Patrocínios). Em “Número de negro (as) e %” do item 5 a Oi não coleta a informação conforme critério do IBGE (auto-declaração) no sistema. No item 4 “Indicadores Ambientais - Conservação de energia” os dados 2013 não estão disponíveis. No item 6 “Número total de acidentes” - Não vamos divulgar os números por decisão gerencial/estratégica. No item 4.2 “Quantidade de processos ambientais, administrativos e judiciais movidos contra a entidade”; somente estão informados os processos ADMINISTRATIVOS. Os processos JUDICIAIS não serão reportados por decisão Gerencial/Estratégica. No tocante ao item 6, mais especificamente em relação ao número de processos julgados “procedentes” / “improcedentes”, inviável informar tendo que em vista que na maioria absoluta os processos são “procedentes em parte”.



SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI G4

G4-32

CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS

Conteúdos padrão gerais	Página	Verificação externa	Pacto global
ESTRATÉGIA E ANÁLISE			
G4-1	3 a 4	Ø	
G4-2	35 a 36	Ø	
PERFIL ORGANIZACIONAL			
G4-3	24	Ø	
G4-4	13	Ø	
G4-5	13 e 86	Ø	
G4-6	13	Ø	
G4-7	24	Ø	
G4-8	13	Ø	
G4-9	2	Ø	
G4-10	49 a 50	Ø	6
G4-11	100% dos colaboradores da Oi são cobertos por acordos de negociação coletiva.	Ø	3
G4-12	54 a 55	Ø	
G4-13	25 a 26	Ø	
G4-14	15 e 35 a 36	Ø	
G4-15	16	Ø	
G4-16	24	Ø	

**CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS**

Conteúdos padrão gerais	Página	Verificação externa	Pacto global
ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES			
G4-17	11, O Relatório de Sustentabilidade abrange a Oi S.A. e suas controladas, assim como as Demonstrações Financeiras Consolidadas da Companhia. Uma vez que a Oi não detém gestão sobre indicadores sociais e ambientais de suas controladas, eles são referentes apenas à controladora.	Ø	
G4-18	6 a 8 e 11	Ø	
G4-19	9 a 10	Ø	
G4-20	9 a 10	Ø	
G4-21	9 a 10	Ø	
G4-22	6 a 7 e 9 a 11	Ø	
G4-23	6 a 7 e 9 a 11	Ø	
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS			
G4-24	14 a 18	Ø	
G4-25	14 a 18	Ø	
G4-26	A abordagem que a Oi realiza é por meio de seus canais de comunicações e áreas responsáveis. A frequência para o engajamento com os stakeholders é contínua.	Ø	
G4-27	7 a 11	Ø	
PERFIL DO RELATÓRIO			
G4-28	11	Ø	
G4-29	11	Ø	
G4-30	11	Ø	
G4-31	11	Ø	
G4-32	11 e 78	Ø	
G4-33	11	Ø	
GOVERNANÇA			
G4-34	29 a 33	Ø	
ÉTICA E INTEGRIDADE			
G4-56	14 e 27 a 28	Ø	10

**CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS**

Aspectos Materiais	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	Página	Omissões	Verificação externa	Pacto global
CATEGORIA: ECONÔMICA					
Desempenho econômico	G4-DMA	36 a 37		∅	
	G4-EC1	43 a 44		∅	
	G4-EC4	68		∅	
Presença no mercado	G4-DMA	51		∅	
	G4-EC5	51		∅	6
	G4-EC6	O objetivo da Oi em seus processos seletivos é identificar e contratar o melhor candidato, independentemente do nível hierárquico da vaga e da unidade da empresa.		∅	6
Impactos econômicos indiretos	G4-DMA	14 e 64 a 67		∅	
	G4-EC7	64 a 65		∅	
	G4-EC8	68 a 72		∅	
Práticas de compra	G4-DMA	14 a 16, 54 a 55		∅	
	G4-EC9	54. A Oi considera locais os fornecedores com sede estabelecida no território nacional.		∅	
CATEGORIA: AMBIENTAL					
Materiais	G4-DMA	16 e 57 a 59		∅	
	G4-EN1	58 a 59		∅	7 8
	G4-EN2	58		∅	8

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Aspectos Materiais	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	Página	Omissões	Verificação externa	Pacto global
Energia	G4-DMA	16 a 18, 57 a 58		∅	
	G4-EN5	-	Atualmente indisponível. Pela complexidade de obtenção destes dados, ainda não há estratégia nem previsão de data definida pela empresa para a divulgação de possíveis resultados. Não temos medição setorizada que permita apurar a intensidade energética por segmento de negócio, tampouco para mensurar ganhos específicos em eficiência energética. A empresa vai estudar que tipos de indicadores de intensidade energética são utilizados em outras empresas de telecomunicações para traçar seu plano de ação.	∅	8
	G4-EN6	58		∅	
	G4-EN7	57	Atualmente indisponível. Pela complexidade de obtenção destes dados, ainda não há estratégia nem previsão de data definida pela empresa para a divulgação de possíveis resultados. Não temos medição setorizada que permita apurar a intensidade energética por segmento de negócio, tampouco para mensurar ganhos específicos em eficiência energética. A empresa vai estudar que tipos de indicadores de intensidade energética são utilizados em outras empresas de telecomunicações para traçar seu plano de ação.	∅	8 9
	G4-DMA	16, 57 e 60 a 62		∅	
	G4-EN15	61		∅	7 8
	G4-EN16	61		∅	8
Emissões	G4-EN17	61		∅	8
	G4-EN18	62		∅	8
	G4-EN19	62		∅	8 9

**CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS**

Aspectos Materiais	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	Página	Omissões	Verificação externa	Pacto global
Efluentes e resíduos	G4-DMA	16 , 57 e 59 a 60		∅	
	G4-EN23	59 e 60		∅	8
	G4-EN24	A empresa faz o monitoramento frequente das atividades e operações que oferecem risco de vazamento. Em 2014, foram registrados somente dois casos, mas sem impacto significativo.		∅	8
Produtos e serviços	G4-DMA	16, 57 e 59 a 60		∅	
	G4-EN27	59		∅	7 8 9
	G4-EN28	59	Atualmente indisponível. Devido à natureza do serviço da companhia, o monitoramento das embalagens utilizadas na revenda de aparelhos e embalagens de chip (GSM) é de responsabilidade compartilhada com os seus parceiros de negócios. Dessa forma, não há monitoramento desse percentual. A prioridade na gestão de resíduos da empresa está voltada para a coleta de celulares, pilhas e baterias usados, não tendo um prazo para a reciclagem de embalagens, considerando que o número de cidades brasileiras que recolhe e destina para a reciclagem este tipo de resíduo (plástico e papel) vem aumentando.	∅	8
Conformidade	G4-DMA	16 a 18, 57		∅	
	G4-EN29	-	Informação Confidencial. A Oi prefere não tornar público, neste relatório, os valores de multas referentes a 2014, por considerar que esse tipo de informação é estratégica do negócio, já que divulgá-los em meio às mudanças da legislação em que a Companhia se enquadra é contrário a sua gestão responsável.	∅	8

**CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS**

Aspectos Materiais	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	Página	Omissões	Verificação externa	Pacto global
Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais	G4-DMA	16 a 18, 28		∅	
	G4-EN34	Não houve		∅	8
CATAGORIA: SOCIAL					
SUBCATEGORIA: Práticas trabalhistas e trabalho decente					
Saúde e segurança do trabalho	G4-DMA	37 e 52 a 55		∅	
	G4-LA5	52		∅	
	G4-LA6	52 a 53		∅	
	G4-LA7	52 a 54		∅	
	G4-LA8	52		∅	
Treinamento e educação	G4-DMA	37 e 49 a 50		∅	
	G4-LA9	52		∅	6
Diversidade e igualdade de oportunidades	G4-DMA	37, 49 a 52		∅	
	G4-LA12	30 e 50		∅	6
Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas	G4-DMA	28 e 49 a 50		∅	
	G4-LA16	Não houve		∅	
SUBCATEGORIA: Direitos humanos					
Investimentos	G4-DMA	16 e 27 a 29		∅	
	G4-HR1	A Oi não faz esse tipo de avaliação em seus contratos de investimento.		∅	2
	G4-HR2	27		∅	1

**CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS**

Aspectos Materiais	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	Página	Omissões	Verificação externa	Pacto global
Direitos indígenas	G4-DMA G4-HR8	14, 64 a 65		∅ ∅	1
		A Oi envolveu-se em quatro casos de violação dos direitos indígenas. No Mato Grosso, a Companhia firmou, em fevereiro de 2015, um termo de compromisso com a Funai para adotar medidas compensatórias pela instalação de uma estação repetidora de telefonia na Terra Indígena Maraiwatsede. Na Terra Indígena Uaçá (AP), um plano de reparação está sendo implementado, em paralelo a reuniões para a assinatura de termo de compromisso com a Funai. Na Terra Indígena Rio Pindaré (PA), o plano de reparação dos cabos de fibra ótica instalados na rodovia que corta a propriedade foi implementado e seus resultados analisados, por meio de processos rotineiros de análise da gestão interna. A comunidade indígena quer revisão do Termo já firmado com a Oi e as negociações foram retomadas com a Funai. Na Terra Indígena Waimiri-Atroari (AM), as medidas mitigadoras do Projeto Backbone Manaus-Boa Vista (passagem de cabos de fibra ótica no interior da terra indígena) já foram concluídas.			
Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos	G4-DMA G4-HR12	28, 64 a 65 Não houve		∅ ∅	1
SUBCATEGORIA: Sociedade					
Comunidades locais	G4-DMA G4-SO1	14, 64 a 65 e 67 a 68 64 a 65 e 68 a 70		∅ ∅	1
			Atualmente indisponível. Não há o percentual. A empresa está analisando a possibilidade de mapear e avaliar da melhor forma os programas que já realiza, mas ainda não possui previsão para a divulgação desse resultado.		
	G4-SO2	As operações da empresa não são consideradas de impacto negativo significativo.		∅	1

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Aspectos Materiais	Informação sobre a forma de gestão e indicadores	Página	Omissões	Verificação externa	Pacto global
Combate à corrupção	G4-DMA	27 a 29, 35 a 36		∅	
	G4-SO3	35		∅	10
	G4-SO4	27		∅	10
	G4-SO5	28		∅	10
Políticas públicas	G4-DMA	14		∅	
	G4-SO6	14		∅	10
Conformidade	G4-DMA	28		∅	
	G4-SO8	A Oi possuía, no fim de 2014, 42.981 processos judiciais trabalhistas, tendo provisionado aproximadamente R\$ 1,15 bilhão.		∅	
Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade	G4-DMA	14, 28, 64 a 65		∅	
	G4-SO11	Não houve		∅	
Rotulagem de produtos e serviços	G4-DMA	55 a 57		∅	
	G4-PR4	55		∅	
	G4-PR5	57		∅	
Comunicação de marketing	G4-DMA	55 a 57		∅	
	G4-PR7	55		∅	

∅ Não houve verificação externa



INFORMAÇÕES CORPORATIVAS E CRÉDITOS G4-5

SEDE

Rua Humberto de Campos, 425 – Leblon
CEP: 22430-190 – Rio de Janeiro [RJ], Brasil
Tel.: +55 [21] 3131-2918
Fax: + 55 [21] 3131-1144
www.oi.com.br

SERVIÇOS DE AÇÕES ESCRITURAIAS

Banco do Brasil S.A.
Rua Professor Lelio Gama, 105, 38º andar – Centro
CEP: 20031-900 – Rio de Janeiro [RJ], Brasil
Tel.: +55 [21] 3808-3715
Fax: + 55 [21] 3808-6088
E-mail: aescriturais@bb.com.br

BANCO DEPOSITÁRIO DOS ADRS

The Bank of New York Mellon
Oi S.A. c/o BNY Mellon
Shareowner Services
P.O. Box 358016
Pittsburgh, PA 15252-8016
Phone [toll free]: 1-888-BNY-ADRS [269-2377]
Phone [international]: +1 201-680-6825
E-mail: shrrelations@bnymellon.com

AUDITORES INDEPENDENTES (EM 31/12/2014)

KPMG Auditores Independentes | SEC e CVM

VERIFICAÇÃO EXTERNA DO INVENTÁRIO GEE

Green Domus, acreditada pelo INMETRO

BOLSAS DE VALORES

BM&FBOVESPA [Bolsa de Valores de São Paulo]
Código das Ações: Oi S/A | OIBR3 e OIBR4 [posição em 31/12/2014]
New York Stock Exchange [NYSE] nos EUA
Código dos ADRs: OIBR.C e OIBR [posição em 31/12/2014]

CONTATOS

pp-sustentabilidade@oi.net.br
invest@oi.net.br

CRÉDITOS

Coordenação e redação | Diretoria Administrativa e Financeira | Gerência de Relações com Investidores, Governança e Sustentabilidade | Gerência de Governança e Sustentabilidade

Consultoria GRI, redação e edição | TheMediaGroup

Projeto Gráfico | fmcom



ANEXO I INDICADORES MONITORADOS (NÃO MATERIAIS)

OS INDICADORES CONTIDOS NESSE ANEXO FORAM CONSIDERADOS NÃO MATERIAIS NO CICLO 2014, CONTUDO A COMPANHIA FAZ A GESTÃO DESSAS INFORMAÇÕES E AS DISPONIBILIZA COMO ANEXO A ESTA PUBLICAÇÃO.

11.1 CATEGORIA: ECONÔMICA

11.1.1 ASPECTO: DESEMPENHO ECONÔMICO G4-EC2 : *Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência de mudanças climáticas*

Riscos operacionais | Danos materiais a redes, centrais, torres, antenas de telecomunicações e prédios administrativos causados por fortes chuvas, inundações, deslizamentos de terra, ventos, furacões, tornados ou descargas atmosféricas. | Diminuição da vida útil de equipamentos, por causa da probabilidade de aumento da umidade e da salinidade do ar. | Atrasos ou interrupções do serviço, na eventualidade de danos e falhas de rede ou equipamentos devido a fenômenos naturais. | Diminuição da produtividade em processos da

Companhia, em virtude da possibilidade de afastamento de colaboradores afetados por doenças ou epidemias com origem climática. | Escassez de água e seu impacto nas operações da Oi e no abastecimento das unidades devem ser levados em consideração em meio a esta crise hídrica que o País está enfrentando.

Riscos financeiros | Falta de cobertura para determinados ativos e o aumento dos custos, ambos relativos à contratação de seguros para cobrir danos em equipamentos e instalações causados por fenômenos naturais, bem como ao consumo de água e de energia elétrica decorrente do aumento médio da temperatura nas regiões onde a Oi atua. A escassez de água possui dois focos de análise: a escassez propriamente dita,



para consumo e uso em processos da empresa, e o impacto na geração de energia do País, levando ao acionamento mais frequente das termoelétricas e aumentando o valor a ser pago pelo consumo de kW/h. Algumas iniciativas vêm sendo implementadas em toda a Companhia para redução do consumo de energia.

Riscos estratégicos | Possibilidade de perda de clientes, bem como de danos à imagem da Companhia em razão de falhas, atrasos e interrupções de serviço originadas por fenômenos climáticos. Além disso, existe a possibilidade de limitação de desenvolvimento e expansão da rede da Oi, caso se estabeleça uma escassez de energia em virtude de mudanças climáticas. Outro impacto pode ser decorrente do aumento do preço da energia, ao repassar de alguma forma esse aumento no serviço prestado ao consumidor.

Riscos de conformidade | Possibilidade de recebimento de expressivas sanções regulatórias (incluindo multas ou perda da concessão) por suposto descumprimento das metas mínimas de qualidade e disponibilidade do serviço prestado aos clientes e pela ausência de critérios claros de fiscalização.

G4-EC3: Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefício definido da organização

A Companhia e suas controladas patrocinam planos de benefícios de aposentadoria (Fundos de Pensão) aos seus empregados, desde que eles optem pelos referidos planos, e aos participantes assistidos. Tais planos são administrados por duas fundações: Fundação Atlântico, que administra os planos BrTPREV, TCSPREV, TelemarPrev e PBS-Telemar; e Fundação Sistel, que administra os planos PBS-A, PBS-TNCP e CELPREV.

Atualmente, o plano BrTPREV de benefício definido é o único plano no qual as obrigações são diretamente cobertas pelos recursos da Oi. Os demais planos são superavitários e nenhuma obrigação é constituída. A estratégia da administração para cobrir as obrigações do plano é realizar contribuições amortizantes anuais. Em 31 de dezembro de 2014, o valor estimado da obrigação do BrTPREV era de R \$473 milhões. Esse plano estava com cobertura de 77%, sendo os ativos de R\$ 1.550 milhões e os passivos, de R\$ 2.024 milhões.

Para os planos administrados pela Fundação Atlântico, o percentual varia de acordo com a idade

e escolha do participante sobre o salário de participação: BrTPREV varia de 3% a 8%; TCSPREV, de 3% a 8%; TelemarPrev, de 0,5% a 3%; e PBS-Telemar, de 0,5% a 1,5%. Para os planos administrados pela Fundação Sistel, o plano PBS-A atualmente é destinado aos participantes que se encontravam na condição de assistidos. No PBS-TNCP o regime de determinação do custeio é o de capitalização e a contribuição devida e no CELPREV é de 0% a 2% do salário de participação.

11.2 CATEGORIA: AMBIENTAL

11.2.1 ASPECTO: ENERGIA

G4-EN3: Consumo de energia dentro da organização



A maior parte da energia elétrica consumida pela Oi é proveniente de concessionárias. Em 2013, foram consumidos 1.717.441,81 MWh, que corresponderam a 6.182.790,534 GJ. Em 2014, foram consumidos 1.740.695,59 MWh, que correspondem a 6.266.504 GJ.



ENERGIA INDIRETA COMPRADA E CONSUMIDA (GJ)	2012	2013	2014
Rede de abastecimento local	4.794.355	5.142.694	5.247.375
Mercado livre	1.017.420	1.040.097	1.019.130
TOTAL DE ENERGIA ELÉTRICA COMPRADA	5.811.775	6.182.791	6.266.504

11.2.2 ASPECTO: ÁGUA

G4-EN8: Total de retirada de água por fonte



CONSUMO DE ÁGUA POR FONTE (M³)	2012	2013 ¹	2014 ²
Água subterrânea	80.960	2.376	44.477
Água de chuva coletada	n.d.	527	85
Abastecimento municipal ou outras empresas de abastecimento	1.562.026	1.716.325	992.938
TOTAL	1.642.986	1.719.228	1.037.500

1. O valor de 2013 é referente ao consumo do estado do Mato Grosso.

2. O valor de 2014 é referente ao consumo dos estados do Acre, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Rondônia e Roraima.

11.2.3 ASPECTO: BIODIVERSIDADE

G4-EN13: Habitats protegidos ou restaurados



Foi realizada vistoria nos locais impactados pelo projeto do Backbone e em 18 de julho de 2014 foi apresentado um relatório de cumprimento de condicionantes ao IBAMA, com o resultado da vistoria realizada. Até o momento, o IBAMA não se posicionou sobre o documento ou sobre a necessidade de eventuais medidas compensatórias necessárias.

11.2.4 ASPECTO: EMISSÕES

G4-EN20: Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio [SDO]




EMISSIONES DE SUBSTÂNCIAS DESTRUIDORAS DA CAMADA DE OZÔNIO (TCFC11E)	2012	2013	2014
HCFC 22 ¹	2,9326	1,759	2,3654
HCFC 141b ²	0,4499	0,3827	0,8336
TOTAL	3,3825	2,1417	3,1990

1. Considera ODP (potencial de esgotamento de ozônio) de 0,055, tendo sido o consumo absoluto em toneladas de 43,00 (2014) e 31,98 (2013).

2. Considera ODP (potencial de esgotamento de ozônio) de 0,11, tendo sido o consumo absoluto em toneladas de 7,58 (2014) e 3,48 (2013).




G4-EN25: Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da convenção da Basileia, anexos I, II, III e VIII, e percentual de resíduos transportados internacionalmente 

PESO TOTAL DOS RESÍDUOS PERIGOSOS (T)*	2012	2013	2014
Transportados	2.204	1.373	987

* Quase a totalidade de resíduos perigosos refere-se a baterias estacionárias.

Os materiais perigosos transportados pela Oi são baterias estacionárias. O transporte é basicamente o realizado entre estações, sites e o depósito central de cada UF. A não anuência da Anatel em 2014 resultou na queda de toneladas transportadas. Para 2015, a Oi tem como meta exigir maior rigor a aspectos como origem e documentos, entre eles a FDSR nos transportes dos materiais.

11.2.5 ASPECTO: TRANSPORTES

G4-EN30: Impactos ambientais significativos decorrentes do transporte de produtos e outros bens e materiais usados nas operações da organização, bem como do transporte de seus empregados 

O impacto ambiental considerado é a emissão de GEE pelos veículos utilizados na frota da empresa para uso de seus empregados em serviço. Devido à implantação do Manifesto de Resíduos Sólidos, as transportadoras passaram a ser cobradas a terem o número de Licença Operacional.

Em relação aos impactos ambientais decorrentes de emissões de poluentes a partir do uso de meios de transporte diversos, a Oi possui em suas operações uma frota locada voltada para manutenção de planta interna, força de vendas, deslocamento de colaboradores, manutenção de planta externa (frota da SEREDE, empresa do grupo) bem como a contratação de serviços de logística para distribuição e transporte de equipamentos e outros bens.

Todo ano a Oi realiza pesquisa com colaboradores para levantar o meio de transporte utilizado no trajeto casa-trabalho, quilometragem percorrida e combustível utilizado. Na última pesquisa realizada, a Oi teve uma aderência de 2415 colaboradores. Com o resultado obtido a partir desta pesquisa, a Empresa pode traçar os principais perfis de deslocamento de nossos colaboradores, bem como calcular as emissões de GEE correspondentes, reportadas no escopo 3 do Inventário de emissões GEE da Oi.



As viagens a negócio também são monitoradas pela Companhia e apresentaram uma significativa redução em comparação a 2013. Essa redução pode ser visualizada na tabela a seguir.

VIAGENS AÉREAS (KM)	2013	2014	VARIAÇÃO (%)
Curta duração (até 500 km)	8.748.619,00	5.102.429,81	(42)
Média duração (entre 500 km e 3.700 km)	39.533.830,00	15.798.908,86	(60)
Longa duração (acima de 3.700 km)	18.392.606,00	7.169.915,64	(61)

11.2.6 ASPECTO: GERAL

G4-EN31: Total de investimentos e gastos com proteção

ambiental, discriminado por tipo



INVESTIMENTOS E GASTOS EM PROTEÇÃO AMBIENTAL (R\$)	2012	2013	2014
Tratamento e disposição de resíduos (coleta fixa + caçambas de lixo)	n.d.	836.755,26	1.193.957,01
Descarte de baterias, aparelhos e acessórios coletados nas lojas Oi (Descarte Certo)	n.d.	52.751,61	12.000,00
Gastos com licenciamento ambiental	4.855.000,00	4.855.000,00	5.796.976,10
Emissão de laudos radiométricos, que servem para monitorar a qualidade dos sinais de radiofrequência, bem como comprovar essa situação perante a ANATEL e o poder público em geral	988.500,00	527.740,00	709.256,99
Custos de transporte e armazenagem de resíduos sólidos	572.632,72	708.124,35	363.376,43
Contratação de consultoria para verificação externa do inventário de GEE	29.990,45	30.885,00	19.124,00
Custos de prevenção e gestão ambiental	69.570,45	299.910,21	0
Total	6.515.693,62	7.311.166,43	8.094.690,53



11.3 CATEGORIA: SOCIAL II SUBCATEGORIA: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE

11.3.1 ASPECTO: EMPREGO

G4-LA1: Número total e taxas de novas

contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região

Em 2013 houve a internalização da planta interna, que elevou o efetivo da Oi em aproximadamente 4.500 colaboradores. Em 2014 não ocorreram alterações dessa mesma proporção, sendo o fato mais relevante a desmobilização do segmento empresarial e da força de vendas porta a porta (PAP) em novembro. Em dezembro de 2013 houve a venda da GlobeNet Internacional.

NOVAS CONTRATAÇÕES	2012	2013	2014
Por gênero			
Masculino	2.937	6.290	2.403
Feminino	2.805	2.164	1.936
Por faixa etária			
Abaixo de 30 anos	3.477	2.925	2.399
Entre 30 e 50 anos	2.219	4.510	1.876
Acima de 50 anos	46	1.019	64
Por região			
Sul	631	1.344	535
Sudeste	3.491	4.216	2.400
Centro-Oeste	523	801	347
Nordeste	832	1555	879
Norte	243	525	178
Estados Unidos	17	12	0
Colômbia	1	1	0
Bermudas	1	0	0
Venezuela	3	0	0

NÚMERO DE DESLIGAMENTOS	2012	2013	2014
Por gênero			
Masculino	2.033	2.599	3.130
Feminino	1.758	2.105	1.986
Por faixa etária			
Abaixo de 30 anos	1.761	2.181	2.249
Entre 30 e 50 anos	1.826	2.277	2.561
Acima de 50 anos	204	246	306
Por região			
Sul	347	541	783
Sudeste	2.835	2.852	2.706
Centro-Oeste	282	488	458
Nordeste	227	615	896
Norte	85	198	273
Estados Unidos	10	10	0
Colômbia	2	0	0
Bermudas	1	0	0
Venezuela	2	0	0

TAXA DE ROTATIVIDADE (%)	2012	2013	2014
Por gênero			
Masculino	17,64	25,67	14,83
Feminino	16,19	12,33	10,51
Por faixa etária			
Abaixo de 30 anos	18,56	14,74	12,45
Entre 30 e 50 anos	14,36	19,6	11,89
Acima de 50 anos	0,92	3,65	0,99
Por região			
Sul	3,47	5,5	3,53
Sudeste	22,46	20,22	13,68
Centro-Oeste	2,86	3,76	2,16
Nordeste	3,76	6,33	4,76
Norte	1,16	2,11	1,21
Estados Unidos	0,09	0,06	0,00
Colômbia	0,01	0	0,00
Bermudas	0,01	0	0,00
Venezuela	0,02	0	0,00

G4-LA2: Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização

A todos os empregados é oferecido vale-alimentação, vale-transporte, seguro de vida, plano de saúde, plano odontológico, licença-maternidade/paternidade e previdência privada. O plano voluntário de previdência privada com contribuição variável contempla renda de aposentadoria, auxílio-doença e pensão por morte.



11.3.2 ASPECTO: RELAÇÕES TRABALHISTAS

G4-LA4: Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva



Não existe prazo mínimo estipulado, nem mesmo por acordos coletivos, para notificação com antecedência, mas caso ocorram mudanças operacionais significativas, os colaboradores, seus representantes e o sindicato são devidamente informados.

11.3.3 ASPECTO: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

G4-LA10: Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria

PARCIAL

A Companhia mantém programas estruturados em seus diferentes níveis funcionais com vistas ao desenvolvimento e ao aprimoramento das competências de seus colaboradores. Os programas têm como objetivo alavancar a aprendizagem, assegurando o mapeamento e a disseminação dos conhecimentos-chave, por meio de práticas e ações

educacionais que estimulem a criação, aquisição, difusão, utilização e compartilhamento do conhecimento dos seus colaboradores. Dentre os programas voltados para todos os colaboradores, destacam-se:

Trilha de Gestão de Projetos 2014 | Programa de capacitação para o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais das equipes que atuam diretamente em projetos estratégicos vinculados às diretrizes de crescimento de receita, melhoria de qualidade dos serviços, cumprimento de obrigações ou redução de custos.

Capacitação em Gestão de Pessoas para Supervisores da Planta Interna [Diretoria de Operações] | Programa com o objetivo de melhor preparar os supervisores para exercer o papel de gestão de pessoas e, conseqüentemente, potencializar os resultados das suas respectivas equipes.

Capacitação em NR10 | Programa de treinamento para colaboradores que atuam com instalações elétricas e serviços com eletricidade, visando capacitá-los sobre a utilização de técnicas seguras e manuseio de equipamentos, conforme a NR10.

Capacitação em NR-35 | Programa de treinamento para colaboradores que atuam com trabalho em altura, para adequada utilização de técnicas e manuseio de equipamentos, conforme a nova NR35.

Capacitação Técnica Contratual | Realização de treinamentos técnicos, oferecidos pelos fornecedores contratuais de equipamentos, para melhor e correta utilização dos novos equipamentos e softwares adquiridos pelas Diretorias de Engenharia, Operações e TI.

Recolocação no mercado | Para apoiar a recolocação dos profissionais executivos, em casos selecionados por decisão interna, a Oi conta com um programa de outplacement que tem como objetivo facilitar a busca por uma nova atividade produtiva, através da identificação e aprimoramento de suas habilidades a fim de que suas escolhas sejam plenamente bem sucedidas. Em 2014, totalizou-se um investimento de R\$ 16.000 com este processo.

11.3.4 ASPECTO: IGUALDADE DE REMUNERAÇÃO ENTRE MULHERES E HOMENS

G4-LA13: Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes

A política de cargos e salários da Oi não estabelece discriminação de gênero. A remuneração média considera o salário-base, ou seja, o valor fixo mensal e mínimo pago a um colaborador pelo desempenho de suas tarefas. Não inclui remunerações adicionais, como horas extras, bônus, pagamento de benefícios ou auxílios adicionais. As diferenças nas médias salariais por categoria funcional são justificadas pelo patamar de desenvolvimento e tempo de carreira dos profissionais. Em 2014, não houve variações significativas nas proporções, destacando-se apenas o ligeiro aumento da diferença média no nível de Supervisão/Coordenação em função da ampliação do número de mulheres recém-promovidas a esse nível.

2012			
REMUNERAÇÃO MÉDIA POR CATEGORIA FUNCIONAL (R\$)	HOMENS	MULHERES	PROPORÇÃO M/H (%)
Diretoria	37.476,64	26.203,33	70
Gerência	13.944,48	13.018,17	93
Supervisão/coordenação	5.510,26	4.404,50	80
Quadro funcional	4.124,02	3.177,16	77

2013			
REMUNERAÇÃO MÉDIA POR CATEGORIA FUNCIONAL (R\$)	HOMENS	MULHERES	PROPORÇÃO M/H (%)
Diretoria	35.877,82	28.023,64	78
Gerência	13.824,56	13.360,65	97
Supervisão/coordenação	5.538,03	4.272,33	77
Quadro funcional	3.556,34	3.165,19	89

2014			
REMUNERAÇÃO MÉDIA POR CATEGORIA FUNCIONAL (R\$)	HOMENS	MULHERES	PROPORÇÃO M/H (%)
Diretoria	37.219,95	29.475,38	79
Gerência	13.876,78	13.291,27	96
Supervisão/coordenação	5.409,57	3.951,79	73
Quadro funcional	3.846,01	3.399,22	88



11.4 CATEGORIA: SOCIAL II SUBCATEGORIA: DIREITOS HUMANOS

11.4.1 ASPECTO: NÃO DISCRIMINAÇÃO

G4-HR3: Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas

Em 2014 não foram recebidas denúncias sobre casos de discriminação. A Oi mantém uma estrutura permanente para recepção e tratamento de denúncias, de forma que garanta a credibilidade do seu Código e da atuação do seu Comitê de Ética.

11.4.2 ASPECTO: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA

G4-HR4: Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa ser violado ou haja risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito

A Oi assegura o direito de associação dos colaboradores a entidades sindicais. Não existem operações nas quais possam estar sob risco os direitos dos colaboradores de exercerem liberdade de associação ou negociação coletiva. Todos os

colaboradores são abrangidos por acordos coletivos, que reúnem cláusulas referentes a jornada diária, saúde, segurança no trabalho, benefícios e participação nos resultados.

11.4.3 ASPECTO: TRABALHO INFANTIL

G4-HR5: Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil

Atualmente, a Oi desestimula a exploração do trabalho infantil por meio de cláusulas contratuais em todas as minutas-padrão da Companhia, pelas quais os prestadores de serviço se comprometem a não fomentar tais práticas. Não existem metas definidas para 2015 sobre o tema, pois 100% dos contratos negociados possuem a cláusula que ratifica a preocupação com a prevenção à exploração do trabalho infantil.

11.4.4 ASPECTO: TRABALHOS FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO

G4-HR6: Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas

tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas desse tipo de trabalho

Atualmente, a Oi desestimula a exploração do trabalho forçado ou análogo ao escravo por meio de cláusulas contratuais em todas as minutas-padrão da Companhia, pelas quais os prestadores de serviço se comprometem a não fomentar tais práticas. Seu acompanhamento se dá por meio de auditoria periódica, realizada pela Diretoria de Relações do Trabalho, e de avaliação periódica, realizada por essa mesma Diretoria com apoio da área de Saúde, Segurança e Meio Ambiente, sendo ambos os acompanhamentos feitos em empresas consideradas críticas para o negócio. Não existem metas definidas para 2015 sobre o tema, pois 100% dos contratos negociados possuem a cláusula que ratifica a preocupação com a prevenção à exploração do trabalho forçado ou análogo ao escravo.

11.4.5 ASPECTO: PRÁTICAS DE SEGURANÇA

G4-HR7: Percentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a direitos humanos que sejam relevantes às operações

Um treinamento específico é aplicado às empresas contratadas de vigilância e portaria, garantindo em 2014 a capacitação de 100% dos profissionais nessas atividades. O conteúdo programático dessa capacitação inclui os seguintes temas: Excelência no atendimento ao cliente; Noções básicas de Segurança Patrimonial Privada; Noções de tarefas administrativas; Perfil do profissional diferenciado; Noções Básicas de Combate e Prevenção de Incêndio; Noções de Primeiros Socorros; Demonstração do controle emocional em situações sob pressão; Demonstração da paciência e educação no tratamento com pessoas; e Comportamento e Atitudes nos Direitos Humanos.

Na pesquisa de satisfação, 98% das avaliações sobre o treinamento eram positivas (somando “ótimo” e “muito bom”).

11.4.6 ASPECTO: AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM DIREITOS HUMANOS

G4-HR10: Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos

PARCIAL

Um dos instrumentos significativos para monitorar a qualidade dos serviços prestados pelos fornecedores é o Índice de Qualificação de Fornecedor (IQF), que avalia o atendimento a itens referentes a eficiência operacional, conformidade de processos, satisfação de clientes, gestão do contrato, aspectos financeiros e gestão de recursos humanos. Em 2014, foram realizadas 21 avaliações do IQF no pilar de gestão dos recursos humanos. A Companhia vai a campo fiscalizar periodicamente as prestadoras de serviço de maior relevância.

A avaliação gera uma nota e um plano de ação sob responsabilidade do gestor do contrato e do fornecedor avaliado para corrigir possíveis não conformidades detectadas, com o objetivo de elevar a eficiência operacional e reduzir contingências trabalhistas. Fornecedores que apresentam boa ou má pontuação recebem bônus ou penalidades conforme o contrato. Dos 57 itens avaliados em 2014, cerca de 18 referem-se à saúde e segurança no trabalho.

CAPACITAÇÃO

A Oi, dentro de sua estratégia operacional, trabalha com equipes de campo terceirizadas, por meio das empresas Prestadoras de Serviço de Rede (PSR). Dessa forma, desenvolvemos materiais didáticos utilizados na capacitação técnica desses profissionais que atuam com instalação e manutenção de serviços de rede nos segmentos Voz, Velox, Dados e TV. A Empresa disponibiliza esses materiais e ministra os treinamentos para os multiplicadores das PSRs.

Visando garantir que o conhecimento seja disseminado, a Oi aplicou um Processo de Certificação nos profissionais das PSRs, englobando testes de conhecimento teóricos e práticos, bem como a verificação de certificados de normas de segurança, com provas realizadas em laboratórios próprios da Oi, como no Centro de Exames e Qualificação Profissional [CEQUAL]. Em 2013 e 2014 aplicamos as provas de Certificação em diversas regiões do Brasil.

Em 2014, a Empresa aprimorou o conteúdo dos materiais de capacitação existentes de Voz e ADSL e criou novos segmentos (TV via Satélite), por meio de uma parceria com o Senai. Para esse e outros treinamentos, foram construídas duas salas de



formação contendo todos os componentes reais de um sistema de telecomunicações (planta externa), que permitem a aplicação de situações encontradas em campo, complementando o treinamento teórico. Essas salas, além de servirem para treinamentos, servem também, em conjunto com um book de especificações, como modelo para que as prestadoras reformulem/construam suas próprias salas e apliquem o treinamento conforme a orientação da Oi.

Dentre os materiais revisados destaca-se o Curso de Qualidade em Atendimento (CQA), que detalha questões do dia a dia do técnico perante o cliente, como a preparação para uma visita, a verificação de suas condições de trabalho, a prática de uma boa comunicação verbal e física e o correto tratamento das diversidades encontradas nos clientes (cor, religião, orientação sexual, deficiência, etc.).

No que tange o tema Segurança do Trabalho, foram inseridas as orientações e procedimentos necessários para cada atividade técnica que necessite de proteção individual e/ou coletiva dos profissionais envolvidos e do público em geral.

Após a revisão dos materiais, a Oi realizou o treinamento dos instrutores das PSRs nas salas de treinamento Oi, garantindo assim a perfeita atualização

do conhecimento e a padronização da transferência do conteúdo aos técnicos dessas empresas.

A Oi iniciou também a formação de Examinadores Oi, colaboradores da Diretoria de Operações que exercerão a atividade de aplicadores de exames de certificação nos técnicos de campo, em substituição a equipes terceirizadas.

A Oi consolidou uma parceria com o Exército Brasileiro e as empresas Prestadoras de Serviço de Rede por meio do programa Soldado Cidadão, com o objetivo de estabelecer cooperação institucional e técnica para capacitação do contingente dos militares das Forças Armadas que estejam interessados na formação em telecomunicações. Com isso, investimos na qualidade e formação técnica especializada, cidadã e ética no âmbito das dependências do Exército Brasileiro, promovendo a inserção social por meio de investimento financeiro e humano, na formação gratuita aos militares participantes, possibilitando a inserção profissional ao término do tempo de serviço militar.

11.5 CATEGORIA: SOCIAL II SUBCATEGORIA: SOCIEDADE

11.5.1 ASPECTO: CONCORRÊNCIA DESLEAL G4-S07: Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados

Foram movidas duas ações no período:

- Concorrência desleal na divulgação da propaganda “Quase um sonho” (não cobrança de multa pela portabilidade e venda de aparelhos desbloqueados). A ação foi ajuizada por empresa concorrente em 2009. Já foi proferida sentença favorável, porém, a Oi aguarda o julgamento do recurso de apelação interposto pela parte autora
- Concorrência desleal por equívoco na publicidade da propaganda promocional do Dia das Mães do ano de 2009. A ação foi ajuizada por empresa concorrente em 2009. Já foi proferida sentença favorável confirmada pelo tribunal. Essa discussão foi encerrada em abril de 2014 por entender que não houve prejuízo para a empresa concorrente.



A Companhia procura cumprir as determinações legais e regulamentares definidas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). Alterações de mercado ou posicionamentos entre empresas concorrentes podem levar a ações judiciais questionando termos de regulamentos ou de promoções, cabendo à Oi exercer seu direito de defesa.

11.6 CATEGORIA: SOCIAL II SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

11.6.1 ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE

G4-PR1: Percentual das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias

Resíduos sólidos | A Oi oferece urnas coletoras em suas lojas para o recolhimento de aparelhos celulares, baterias e acessórios, além de recolher pilhas e baterias em 40 prédios administrativos. Em 2014 foram recolhidos 1.524 itens. As coletas nas lojas passaram a ser sob demanda: a loja deve esperar que a urna tenha 80% da sua capacidade preenchida para acionar a coleta. Atualmente, o

projeto evoluiu para urnas eletrônicas, chamadas de Programa Ecompensa. A proposta é instalar essas urnas interativas nas lojas para facilitar a coleta de baterias e celulares descartados e engajar os clientes para uma postura responsável.

Estações Rádio Base | A Política de Sustentabilidade da Oi orienta o processo contínuo de melhorias e medidas preventivas em relação às Estações Rádio Base (ERBs, que fazem a conexão entre telefones celulares e a operadora), garantindo o alinhamento à legislação federal aplicável e aderente aos critérios adotados mundialmente e à Política Nacional de Meio Ambiente. A atividade desenvolvida pela Companhia não é considerada sequer potencialmente poluidora. Todas as ERBs da Oi estão adequadas à lei e, em comparação com as estações de rádio e TV, emitem níveis consideravelmente menores de radiação considerados seguros. Em conformidade com a legislação federal, as emissões eletromagnéticas e os níveis de ruído das estações são medidos continuamente para assegurar o respeito aos limites legais. A Companhia apresenta relatórios periódicos à ANATEL sobre a intensidade dos campos de radiação não ionizante das ERBs e adota medidas para reduzir os níveis de ruído.

Em razão de conflitos de competência urbanística e ambiental entre os entes federativos (estados, municípios e União), estabeleceu-se um amplo debate, inclusive judicial, a respeito da possibilidade de estados e municípios estabelecerem regras de proteção diferenciadas ou adicionais à legislação federal aplicável. Algumas legislações estaduais e/ou municipais afetam diretamente a operação da Oi e definem critérios diferenciados. Por essas razões, em algumas ocasiões, a Companhia é compelida a adotar as medidas legais e/ou judiciais cabíveis para preservar a prestação de seus serviços, bem como de seus direitos.

O cenário nacional tornou-se tão complexo quanto o tema, não somente para a Oi mas também para todas as operadoras de telecomunicações do mercado. Atualmente, tramita no Congresso Nacional uma nova lei, conhecida como Lei das Antenas, que pretende estabelecer critérios gerais, especialmente urbanísticos, aplicáveis a todos os estados e municípios brasileiros no que se refere à instalação das antenas. Depois de promulgada essa nova lei, a Oi avaliará seu impacto nas ações judiciais em tramitação, com visando buscar a extinção de algumas medidas em curso e a



minimização do impacto das multas atribuídas em outras, por meio de acordos ou de cumprimento de obrigações possíveis.

11.6.2 ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS

G4-PR3: Tipos de informações sobre produtos e serviços exigidas pelos procedimentos da organização referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços e percentual de categorias significativas sujeitas a essas exigências

Todos os serviços de telecomunicações prestados pela Oi obedecem à Lei nº 9.472/97 (Lei Geral de Telecomunicações – LGT), bem como ao Regulamento Geral dos Direitos do Consumidor dos Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução nº 632/2014 da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e aos regulamentos específicos de cada serviço, também editados pela Anatel. No caso específico do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), são observadas também a Lei nº 12.485/2011 e as normas da Agência Nacional do Cinema (Ancine).

Os regulamentos de cada serviço apresentam definições e regras quanto aos elementos

necessários a sua prestação e características. O RGC versa sobre os direitos e deveres de usuários e das operadoras. Dentre os direitos dos usuários, destacam-se o detalhamento em fatura dos serviços utilizados e respectivos valores de cobrança, além dos impostos incidentes. Entre os deveres da prestadora, está o atendimento aos usuários que tenham algum tipo de dúvida, reclamação, elogio, etc. A Oi possui um Call Center 24 horas para atendimento ao consumidor. Os usuários também podem entrar em contato nas lojas próprias ou pelo site, que dispõe de um espaço reservado acessível mediante marcação de login e senha (Minha Oi) por meio do qual é possível a realização de diversas interações entre clientes e a Empresa.

A Companhia também está atenta aos regulamentos que disciplinam a qualidade para a prestação dos serviços, a interconexão com outras redes de suporte para a prestação do serviço, a remuneração pelo uso de infraestrutura de outras prestadoras, etc. Todos os equipamentos necessários para a prestação de serviços são previamente certificados e homologados pela Anatel, após passarem por rigorosas avaliações de qualidade e atendimento de critérios técnicos.

Metas no relacionamento com os clientes:

- Reduzir o volume de chamadas para o Call Center ou de reclamações na Anatel
- Melhorar a autonomia da resolução no primeiro contato, reduzindo a necessidade do cliente de recorrer a análises de back office para o tratamento da sua demanda
- Aumentar o índice de satisfação do cliente
- Aumentar o relacionamento digital, de modo que atinja mais de 25% dos clientes
- Ser referência de mercado nas operações de Call Center, inclusive em capacidade de mobilização para ações de voluntariado

11.6.3 ASPECTO: COMUNICAÇÕES DE MARKETING

G4-PR6: Venda de produtos proibidos ou contestados

A Oi não vende produtos proibidos. O setor é bem regulamentado e a Anatel atua de forma rígida com as operadoras.

11.6.4 ASPECTO: PRIVACIDADE DO CLIENTE

G4-PR8: Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes



As iniciativas para garantir a segurança das informações são aplicadas especialmente às áreas de Negócios, Tecnologia da Informação e Engenharia com o objetivo de apoiar o desenvolvimento de produtos e serviços, definir padrões tecnológicos para toda a rede e conscientizar as equipes. O trabalho tem como referência as normas legais e as melhores e mais atualizadas práticas de controle. A gestão da segurança da informação garante os requisitos mínimos de segurança em pesquisa e desenvolvimento de produtos, bem como nos testes anteriores à entrada em produção. Atua também em qualquer disponibilização de informações de clientes ou armazenamento externo.

Os sistemas de informação da área de Business Intelligence (BI) têm controle de acesso por senha pessoal e registro (log) das transações efetuadas. O acesso a dados pessoais de clientes demanda a autorização de um gestor, que atua sob as normas do Termo de Confidencialidade. A área de BI também emite relatórios contendo dados de clientes, como CPF e histórico de chamadas, para a elaboração de análises de negócio e tomada de decisões.

RECLAMAÇÕES RELATIVAS A VIOLAÇÃO DE PRIVACIDADE E PERDA DE DADOS DE CLIENTES (ANATEL)	2013				2014			
	MÓVEL PESSOAL	TELEFONIA FIXA	TV POR ASSINATURA	TOTAL	MÓVEL PESSOAL	TELEFONIA FIXA	TV POR ASSINATURA	TOTAL
Divulgação não autorizada	44	878	1	923	41	481	0	522
Utilização indevida por terceiros	846	880	33	1759	91	107	13	211
Sigilo das informações	15	9	0	24	5	0	0	5
Total	905	1.767	34	2.706	137	588	13	738

11.6.5 ASPECTO: CONFORMIDADE

G4-PR9: Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços

No ano de 2014, foi iniciado o projeto de Ajustamento de Conduta com a Anatel. Com isso, não foram recebidas multas significativas.



www.oi.com.br/ri