

[ 2017 ]

RELATÓRIO ANUAL DE  
SUSTENTABILIDADE

oi



# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>02</b>	<b>6. GESTÃO AMBIENTAL</b>	<b>53</b>
Temas relevantes	05	Redução de impacto	54
Consulta aos <i>stakeholders</i>	05	Eficiência energética	55
Mensagem da Administração	07		
<b>2. A OI</b>	<b>09</b>	<b>7. BALANÇO SOCIAL</b>	<b>57</b>
Propósito, valores e atitudes	10	<b>DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS</b>	<b>65</b>
Atuação	13		
<b>3. MODELO DE GERAÇÃO DE VALOR</b>	<b>14</b>	<b>8. ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI</b>	<b>66</b>
Prioridades estratégicas	15	<b>9. INFORMAÇÕES</b>	<b>84</b>
Gestão de riscos	24	<b>CORPORATIVAS E CRÉDITOS</b>	
<b>4. RESULTADOS</b>	<b>26</b>	Sede	84
Resultados econômico-financeiros	27	Serviços de ações escriturais	84
		Banco depositário dos ADRs	84
<b>5. RELACIONAMENTOS DE VALOR</b>	<b>30</b>	Bolsas de valores	84
Ética e responsabilidade nos relacionamentos	31	Contatos	84
Satisfação dos clientes	33	Créditos	84
Engajamento dos colaboradores	38		
Responsabilidade na cadeia de fornecedores	42	<b>10. ANEXO I – CADERNO DE</b>	<b>85</b>
Desenvolvimento da sociedade	43	<b>INDICADORES EXTRAS</b>	
Relações com acionistas e investidores	50	Dimensão econômica	85
Relacionamento setorial	51	Dimensão ambiental	86
		Dimensão social	94

# 01

## INTRODUÇÃO



# I INTRODUÇÃO

Esta publicação reúne informações sobre o perfil da nossa operação em 2017, além de tratar sobre políticas, práticas, desempenho e gestão. Você encontrará os pontos principais que orientaram nossos relacionamentos e nossas ações no período, com o objetivo de gerar valor aos públicos de relacionamento e ao meio ambiente e de garantir a sustentabilidade ao longo do tempo.

As informações apresentadas abrangem todas as nossas operações no Brasil – Oi S.A. e suas subsidiárias – entre 1o de janeiro e 31 de dezembro de 2017 e têm sua abordagem orientada pelas diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI), ainda no padrão G4, permitindo a comparabilidade do nosso perfil e dos desempenhos econômico, social e ambiental ao longo dos últimos sete anos em que adotamos esse padrão. Para o próximo relatório, será adotado o padrão GRI Standards. G4-3, G4-7, G4-28

No conteúdo, também são apresentados dados de anos anteriores, para contextualizar as informações, perspectivas e objetivos futuros, com a intenção de dar aos leitores um panorama do caminho e do modelo de negócio que pretendemos seguir.

Além da GRI, adotada em sua versão G4 e no nível de adesão essencial, este relatório também considera 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).

G4-15, G4-32

#### SAIBA MAIS AO FINAL DA PUBLICAÇÃO

- O **Índice GRI** apresenta os indicadores reportados e sua localização ao longo do conteúdo, facilitando o acesso à informação.
- O quadro de **Comunicação de Progresso** mostra nossas ações para evoluir nos compromissos assumidos junto ao Pacto Global, do qual somos signatários, a fim de alcançar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.



## TEMAS RELEVANTES

G4-2, G4-18, G4-25, G4-26

Atendendo às premissas da GRI e visando construir uma publicação objetiva e estratégica, promovemos, em 2014, uma consulta com os nossos públicos de relacionamento, a fim de conhecer os temas considerados mais relevantes para a sustentabilidade do negócio, do ponto de vista de suas relações com a Oi. A seguir estão descritos o processo de consulta e os resultados que elencaram os temas relevantes apresentados ao longo do relatório. Pretendemos, até 2019, realizar um novo processo para reavaliar a materialidade.

## CONSULTA AOS *STAKEHOLDERS*

### PESQUISA SETORIAL

Avaliação dos temas considerados relevantes para a sustentabilidade de acordo com:

NOSSO RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE  
DE 2014

TRÊS PARES DO  
MERCADO  
NACIONAL

INDICADORES-CHAVE DE  
PERFORMANCE  
SETORIAL DA FEDERAÇÃO  
EUROPEIA DE  
SOCIEDADES  
DE ANALISTAS  
FINANCEIROS (EFFAS)

PESQUISA GLOBAL  
“SUSTENTABILIDADE  
– O QUE É RELEVANTE  
PARA O SETOR DE  
TELECOMUNICAÇÕES”,  
DO GLOBAL &  
ACCOUNTABILITY  
INSTITUTE

## CONSULTA ON-LINE AOS PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

G4-24

Uma consulta *on-line* captou a opinião dos nossos públicos de relacionamento, com o objetivo de conhecer, entre os temas apurados na etapa anterior, quais eram os mais relevantes para a sustentabilidade da Oi, sob seu ponto de vista. Ao todo, foram captadas 333 opiniões dos seguintes públicos:

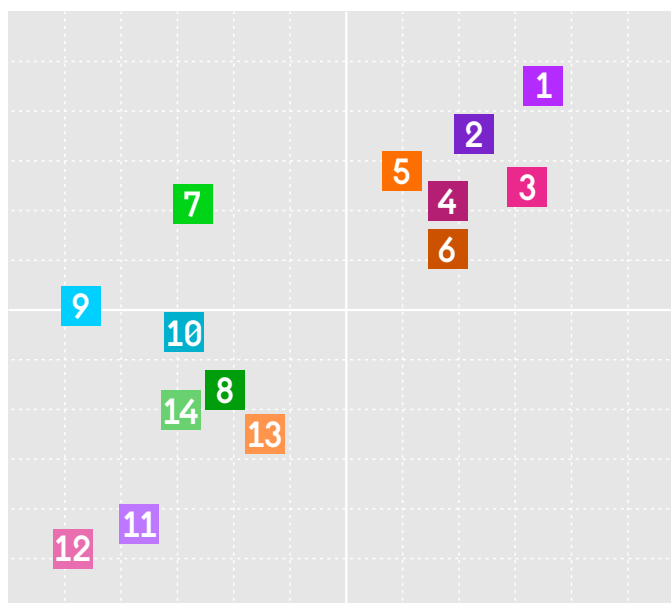
- Clientes de todos os segmentos;
- Fornecedores administrativos;
- Fornecedores de operação;
- Colaboradores próprios;
- Colaboradores terceirizados;
- Agentes financeiros;
- Acionistas, investidores ou analistas de mercado;
- Integrantes dos Poderes Legislativo e Executivo;
- Representantes de organizações sociais;
- Representantes de organizações ambientais;
- Representantes de outras empresas do setor;
- Representantes de universidades.

## PRIORIZAÇÃO DA LIDERANÇA

Foram realizadas entrevistas com 20 membros da alta liderança da Companhia – incluindo o CEO e o Presidente do Conselho de Administração – e um teste de priorização, a partir dos temas apurados na primeira etapa, para captar quais têm mais relevância para nossa estratégia de sustentabilidade a curto prazo.

## TEMAS RELEVANTES G4-19, G4-20, G4-21, G4-27

### CONSOLIDAÇÃO DOS RESULTADOS OBTIDOS E COMPOSIÇÃO DA MATRIZ DE TEMAS RELEVANTES



- 1 GARANTIA DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES
- 2 BOA GOVERNANÇA DA COMPANHIA
- 3 GARANTIA DA PRIVACIDADE E SEGURANÇA DOS DADOS SOBRE CLIENTES
- 4 SAÚDE E SEGURANÇA DOS COLABORADORES
- 5 COMUNICAÇÃO CLARA E TRANSPARENTE COM CLIENTES E DEMAIS PÚBLICOS
- 6 ATENDIMENTO ÀS LEIS E REGULAMENTOS QUE REGEM SUA ATUAÇÃO E OFERTA DE PRODUTOS E SERVIÇOS
- 7 ESTRATÉGIA DE NEGÓCIO BEM DEFINIDA E SÓLIDO DESEMPENHO ECONÔMICO
- 8 DESENVOLVIMENTO SOCIAL E ECONÔMICO POR MEIO DA INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS OFERECIDOS
- 9 INCLUSÃO DIGITAL DOS BRASILEIROS
- 10 GESTÃO DO CONSUMO DE RECURSOS NATURAIS NA OPERAÇÃO DA EMPRESA
- 11 GERAÇÃO DE EMPREGOS
- 12 GESTÃO DO CICLO DE VIDA DO PRODUTO
- 13 PROMOÇÃO DA SUSTENTABILIDADE NA CADEIA VALOR, EM ESPECIAL FORNECEDORES
- 14 INOVAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO SOCIAL E MELHOR GESTÃO AMBIENTAL

Para entender a matriz: os temas dos quadrantes superiores são os considerados materiais e, portanto, abordados ao longo deste relatório com mais profundidade e detalhamento, já que, na opinião dos *stakeholders*, são mais relevantes para nossa sustentabilidade no momento.

### CANAL ABERTO

Nossa Diretoria de Finanças Corporativas pode ser contatada pelos *e-mails*:

[pp-sustentabilidade@oi.net.br](mailto:pp-sustentabilidade@oi.net.br) ou [invest@oi.net.br](mailto:invest@oi.net.br), em caso de dúvidas ou sugestões. G4-31

## MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

No ano de 2017, trabalhamos em diversas frentes para estabilizar a operação da Oi, como parte da preparação da Companhia para um novo ciclo de crescimento. Neste ano, as principais prioridades da gestão foram: melhoria da qualidade, transformação digital, controle de custos, gestão do caixa e reestruturação da dívida com a aprovação do plano de recuperação judicial. Em cada uma destas frentes foram registrados importantes avanços, que vêm contribuindo para aumentar a eficiência operacional e a rentabilização da base, e melhorar a qualidade dos serviços prestados aos nossos clientes.

Passamos o ano de 2017 envidando esforços para negociar um plano de recuperação judicial que viabilizasse a continuidade dos nossos negócios. Foi um ano intenso, que exigiu empenho de todos os colaboradores, tanto dos que permaneceram à frente das negociações, como dos que estiveram comprometidos em manter a normalidade das

operações da Companhia. Após muitas discussões e revisões, o plano foi aprovado por expressiva maioria dos credores em Assembleia Geral de Credores realizada em dezembro de 2017.

Intensificamos a digitalização dos processos de atendimento, venda e faturamento. Adicionalmente, continuamos investindo no desenvolvimento de soluções de *Advanced Analytics* e *Big Data* para clientes corporativos e também em novos modelos de negócio, como por exemplo, com o nosso *hub* de empreendedorismo e inovação, o Oito, lançado em 2017. O objetivo dessa iniciativa é contribuir para a geração de novos negócios, desenvolvimento de soluções tecnológicas e digitais, aceleração de *startups* e suporte a negócios sociais.

As novas ofertas também estão alinhadas com o processo de transformação digital da Oi, acompanhando tendências mundiais e buscando oferecer soluções inovadoras em um mercado competitivo. Com a transformação digital, a Oi vem conseguindo capturar ganhos de eficiência, reduzir custos e melhorar a experiência do cliente.





Mesmo em um ano de desafios de receita e limitações de caixa, expandimos de forma relevante os nossos investimentos em infraestrutura e *core* da rede, sempre com o objetivo de melhorar a qualidade da experiência do cliente. Foram investidos R\$ 5,6 bilhões nas operações brasileiras nesse ano, um aumento de 18,3% em relação ao montante investido em 2016, reforçando o nosso compromisso com o longo prazo e com a transformação e a sustentabilidade do negócio.

O resultado positivo nos custos operacionais em 2017 contribuiu para compensar parcialmente a queda da receita líquida e, com isso, o EBITDA de rotina das operações brasileiras recuou 2,4% comparado a 2016, totalizando R\$ 6.190 milhões no ano. Importante observar que, mesmo com todos os desafios, o EBITDA de rotina das operações brasileiras em 2017 foi 2,3% superior ao Laudo Econômico-Financeiro da Recuperação Judicial, que foi negociado e aprovado pelos credores da Companhia.

Em outra frente importante, continuamos nossos esforços para o aumento do consumo de energia limpa, algo que iniciamos em 2015 com o Programa de Eficiência Energética. Desde seu início, a participação da energia limpa no consumo total da Oi passou de 15,8% para 22,4%, gerando uma economia de R\$ 128 milhões. A nossa meta é chegar à economia de R\$ 428 milhões até 2019, quando o percentual de energia limpa será de 42,5%.

Com o Oi Futuro, atuamos na Educação, Cultura, Inovação Social e Esporte, com iniciativas que usam tecnologia, arte e empreendedorismo para potencializar conexões que impulsionam pessoas. Projetos que promovem o acesso à cultura na era digital, fortalecem a interação entre as cidades e apostam no esporte como caminho para a cidadania.

Enfim, como vimos, o ano de 2017 foi marcado pelo fortalecimento operacional da Companhia e a evolução positiva do processo de recuperação judicial. Com isso, as Empresas Oi mantêm seu papel relevante no cenário econômico nacional, investindo maciçamente no País e gerindo um ecossistema que envolve cerca de 130 mil empregos diretos e indiretos. Mesmo ainda estando em recuperação judicial em 2018, mantemos o compromisso com a continuidade do processo de transformação operacional do negócio e de reestruturação da dívida, preparando as bases para um novo ciclo de crescimento, com a aceleração dos investimentos a partir da injeção de capital prevista no plano de recuperação judicial. O processo é árduo, mas estamos no caminho certo para criarmos uma nova Oi.

Boa leitura!

**José Mauro Mettrau Carneiro da Cunha**

Presidente do Conselho de Administração

**Eurico Teles**

Diretor-Presidente



# 02

## A OI



# PROPÓSITO, VALORES E ATITUDES



## OPORTUNIDADE ESTRATÉGICA

“Ser uma organização reconhecida por se superar constantemente para oferecer experiências marcantes e soluções que conectam. Assim, melhoramos o dia a dia das pessoas, garantindo aos *stakeholders* um crescimento sustentável impulsionado por conexões verdadeiras.”



## PROPÓSITO

“Potencializar conexões que impulsionam pessoas.”

Estar conectado possibilita chegar mais longe, ser mais relevante, ter mais informação, encontrar satisfação e felicidade. Acreditamos que nosso papel é criar toda e qualquer solução para unir pessoas, objetos e instituições - soluções que geram novas possibilidades e tornam o dia a dia melhor. É promover um ambiente próspero para os brasileiros se desenvolverem, conquistarem seus sonhos, ganharem o mundo.





## VALORES

### CLIENTE PRIMEIRO

Sabemos que para criar conexões transformadoras em um mundo que evolui cada vez mais rápido, é preciso estar sempre atento aos movimentos e demandas dos nossos clientes.

Antecipamos necessidades e pensamos nos outros antes de pensar em nós. Os meus clientes norteiam tudo o que faço.

### COMPROMISSO COM A EVOLUÇÃO

Em todas as nossas ações, procuramos promover ambientes colaborativos, estimular o espírito empreendedor, a inovação e a curiosidade.

Sabemos que ao contribuir para a evolução das pessoas, estamos impulsionando a sociedade e cumprindo o nosso propósito: potencializar conexões que impulsionam pessoas.

### CREDIBILIDADE SE CULTIVA

Acreditamos que devemos ser íntegros em tudo que fazemos – das conexões que criamos à forma como executamos nossos processos.

É assim que conquistamos confiança e construímos relações e negócios fortes, sérios e duradouros, com todos os nossos parceiros.

### NÓS SOMOS A OI

Dentro ou fora do escritório, a Oi é o pulso e a vibração de cada um. Caminhamos e evoluímos juntos, e na mesma direção.

Sabemos que em cada gesto, ação ou decisão estamos representando toda a organização. Por isso, agimos como parte do todo, sempre em busca do melhor caminho.

## ATITUDES OI

### ATITUDE DE DONO

Agimos e tomamos decisões como se a Empresa fosse nossa.

O comprometimento é total. Vamos além das nossas obrigações: priorizamos o que é melhor para o negócio e somos alinhados aos princípios éticos da Companhia. É assim que evoluímos, superamos os desafios e tornamos os resultados sustentáveis.

### FOCO NO RESULTADO

Atuamos com determinação para atingir o objetivo estabelecido.

Somos incansáveis, nunca desistimos. Consideramos os detalhes, tiramos todas as dúvidas, priorizamos o que é mais importante. E somos rápidos e assertivos na resolução de problemas. Gostamos de celebrar bons resultados!

### VISÃO CLIENTE

Oferecemos soluções eficientes e adequadas ao cliente (interno e externo), alinhadas à estratégia do negócio.

Estamos sempre atentos. Escutamos suas necessidades. Só quem conhece de perto o cliente pode atender suas expectativas e conquistar sua confiança.

### CONTROLE DE CUSTOS

Controlamos os custos nas nossas atividades e somos responsáveis pelo uso dos recursos da Companhia.

Agimos sempre com consciência. Não toleramos desperdícios e pensamos em como utilizar os recursos da Companhia da melhor forma. Planejamos nossas atividades com antecedência e estamos sempre buscando novas formas de aumentar a produtividade.

### ESPÍRITO COLABORATIVO

Trabalhamos de forma colaborativa para garantir a entrega dos resultados.

Compartilhamos conhecimento e experiência. Contribuímos uns com os outros. Queremos o desenvolvimento de todos. Juntos, somos mais fortes. Juntos, podemos mais.



## ATUAÇÃO

G4-4, G4-8, G4-9

Somos uma das principais provedoras de serviços integrados em telecomunicações no Brasil, com aproximadamente 15 mil colaboradores diretos, reunindo cerca de 59,7 milhões de Unidades Geradoras de Receita ["UGR"] ao fim de 2017. Atuamos em todo território nacional e oferecemos uma variedade de produtos de telecomunicações integrados que incluem telefonia fixa e móvel, uso de redes (interconexão), transmissão de dados (inclusive banda larga) e televisão paga (oferecidos também através de pacotes *double-play*, *triple-play* e *quadruple-play*), serviços internet, de TI e outros serviços de

telecomunicações, para clientes residenciais, empresas e órgãos governamentais.

Estamos presentes em 26 estados, mais o Distrito Federal, e contamos com aproximadamente 355 mil km de fibra ótica instalada, detendo o maior *backbone* do Brasil. Além disso, nossa cobertura móvel 2G abrange cerca de 93,0% da população brasileira.

Possuímos em torno de 16,5% do *market share* em telefonia móvel e de 33,2% em telefonia fixa. Disponibilizamos, ainda, como parte das ofertas convergentes, 2 milhões de *hotspots wi-fi* mantidos inclusive em locais públicos, tais como aeroportos e *shopping centers*.  
G4-5, G4-6

## UGRS POR SEGMENTO

Residencial - TV, fixo e banda larga

**15,9 milhões de UGRs**

Mobilidade Pessoal

**36,7 milhões de UGRs**

B2B<sup>1</sup> - fixo, banda larga, TV, móvel, rede de dados, Oi Soluções

**6,5 milhões de UGRs**

<sup>1</sup>B2B: Sigla em inglês de *Business to Business*, que significa "negócio para negócio", ou seja, é o setor de atuação da Oi voltado a atender empresas.





# 03

## MODELO DE GERAÇÃO DE VALOR

## PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

Em 2017, atuamos em diversas frentes de reestruturação para estabilizar a nossa operação e lançar as bases para um crescimento sustentável. Importantes iniciativas foram implantadas com foco na melhoria operacional e na modernização do negócio, tais como:

- Intensificação da busca por eficiência operacional, garantindo o controle rígido dos custos, o que resultou em ganhos de R\$ 1,5 bilhão no acumulado de 2017, em relação a 2016;
- Melhoria dos processos de interação com o cliente, o que resultou no aumento da qualidade dos serviços prestados, apresentando substancial redução no volume de reclamações junto à Anatel<sup>2</sup>, JEC<sup>3</sup> e Procon<sup>4</sup>;
- Aceleração da transformação digital, com a digitalização de processos de atendimento, fatura e venda [*e-care*, *e-billing* e *e-commerce*], bem como a utilização de robotização e inteligência artificial, para garantir o futuro sustentável do negócio;
- Aprovação do Plano de Recuperação Judicial, garantindo a reestruturação da dívida, com redução de mais de R\$ 33 bilhões, e colocando a Companhia em patamares de endividamento próximos aos padrões de mercado, habilitando um novo ciclo de investimentos;
- Adequação da gestão do caixa de acordo com as diretrizes do Plano de Recuperação Judicial, prevendo um montante de R\$ 6,2 bilhões ao final de 2018; e
- Expansão dos níveis de investimento através do aumento de capital aprovado no Plano de Recuperação Judicial.

<sup>2</sup> Agência Nacional de Telecomunicações, órgão governamental que regula o setor.

<sup>3</sup> Juizado Especial Cível, órgão da Justiça criado para processar as causas de menor complexidade.

<sup>4</sup> Órgão de proteção ao consumidor.





## MELHORIA OPERACIONAL E NOVOS NEGÓCIOS

### QUALIDADE OPERACIONAL

Implementamos diversas iniciativas voltadas a aumentar a eficiência operacional e melhorar a experiência do cliente, que refletiram em avanços contínuos de indicadores operacionais e de qualidade.

Modernizamos a infraestrutura e expandimos a capacidade da nossa rede, realizamos ações preventivas com foco em aumento de produtividade, melhoria da qualidade do atendimento e digitalização de serviços e processos, que geraram sinergias para a Companhia.

### PRINCIPAIS INDICADORES OPERACIONAIS E SEUS AVANÇOS (2017 VS. 2016)

AUMENTO DE

**66,3%**

NO NÚMERO DE FATURAS DIGITAIS;

AUMENTO DE

**63,6%**

NO ATENDIMENTO *ON-LINE*;

AUMENTO DE

**59,1%**

NO NÚMERO DE VENDAS *ON-LINE*.

<sup>5</sup>REDUÇÃO DE

**11,8%**

NO TEMPO MÉDIO PARA INSTALAÇÃO DO SERVIÇO;

REDUÇÃO DE INDICADORES DE RECLAMAÇÕES JUNTO

À ANATEL

**-23,0%**

E AO JEC

**-46,3%**

<sup>5</sup>REDUÇÃO DE

**9,3%**

NO TEMPO MÉDIO ESPERADO PELO CLIENTE PARA TER O SERVIÇO REPARADO;

<sup>5</sup>REDUÇÃO DE

**22,8%**

NO VOLUME DE CHAMADAS REPETIDAS (ATENDIMENTO PARA O MESMO PROBLEMA);

<sup>5</sup> 4o trimestre 2017 vs. 4o trimestre 2016.

## NOVOS NEGÓCIOS

G4-EC7

Em 2017 reforçamos o nosso comprometimento com o desenvolvimento de iniciativas ligadas à inovação. A partir do contínuo investimento em projetos de Inovação e P&D, que totalizaram mais de R\$ 83 milhões no ano, mantivemos nossa atuação junto às Instituições de Ciência e Tecnologia e Incubadoras para a exploração de oportunidades de negócios ligadas a verticais de elevado potencial, não relacionadas ao nosso *core business*, como Saúde, *Mobile Advertising* e aplicações em IoT.

Utilizando a Esteira de Inovação, desenvolvemos projetos de vanguarda junto com os nossos parceiros, permitindo a criação de ofertas pioneiras no mercado de Telecomunicações. Soluções como o Oi Smart e o Oi Saúde mostram que uma estratégia de inovação aberta, que estreita o nosso relacionamento com o ecossistema de *startups*, permite a exploração de oportunidades associadas ao *core business* da empresa com maior rapidez e efetividade.

**Lançamos o Oito, novo hub de empreendedorismo e inovação, com a visão de criar um polo agregador de empreendedorismo e inovação, referência no Rio de Janeiro na geração de novos negócios, aceleração de soluções tecnológicas, desenvolvimento de startups e suporte às iniciativas sociais. A incubadora Oito será um dos principais fomentadores das atividades desenvolvidas no laboratório de IoT, que é o primeiro na América Latina para Internet das Coisas em Banda Estreita [Narrowband-IoT] e eMTC [evolved Machine Type of Communication], tecnologia também conhecida como LTE-M. Os projetos desenvolvidos ou apoiados pelo laboratório de IoT terão intrinsecamente um diferencial tecnológico característico no ecossistema de inovação da Oi.**

## BENEFÍCIOS DO LABORATÓRIO DE IOT



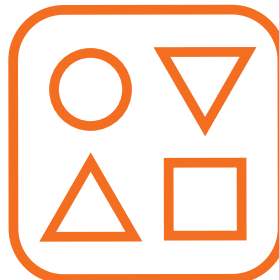
### VALIDAÇÃO

O laboratório disponibiliza uma plataforma diversificada que contempla as tecnologias fixas e móveis para rápida avaliação e prova de conceito. Além disso, garante uma rápida avaliação para decisão de desenvolvimento e permite um ambiente para demonstração de tecnologias atuais e futuras.



### CERTIFICAÇÃO

A homologação e a certificação garantem o funcionamento dos produtos e serviços, não só na rede da Oi, ou outras redes de iguais características. Além de assegurar o funcionamento adequado das implementações e soluções com certificações de protocolos e padrões.



### DESENVOLVIMENTO

O laboratório possui uma plataforma exclusiva para criação de produtos e serviços e conta com uma Infraestrutura de rede e profissionais dedicados para assistência ao processo de desenvolvimento. Também acelera o processo de desenvolvimento dos produtos e serviços.

## GOVERNANÇA CORPORATIVA

Nosso Estatuto Social, aprovado em setembro de 2015, caracteriza-se pela adoção de elevados padrões de governança corporativa.

### BOAS PRÁTICAS NA GOVERNANÇA DA OI

- Divulgação simultânea, imediata e equânime de informações relevantes;
- Divulgação pública do relatório anual da administração;
- Manutenção da Ouvidoria e do Canal de Denúncias;
- Adoção do padrão da *International Financial Reporting Standards* (IFRS);
- Adoção irrestrita de princípios de conduta;
- Aplicação de Políticas de Divulgação de Informações e de Negociação de Valores Mobiliários;
- 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 no Oi Futuro; e
- Segregação das funções de Presidente do Conselho de Administração e de Diretor-Presidente.

Para conhecer em detalhes a estrutura de governança, o Estatuto Social, a composição dos órgãos e as políticas que regem nossa governança, acesse: <http://www.oi.com.br/ri>, na seção “A Empresa”; em “Conselhos e Comitês” e “Diretoria Executiva”. G4-34, G4-38



## GOVERNANÇA DA SUSTENTABILIDADE

Como signatários do Pacto Global, desde 2009, promovemos iniciativas relacionadas aos seus princípios e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (conheça nas próximas páginas a relação das informações deste relatório com os princípios do Pacto Global).

Nesse sentido, integramos diversas iniciativas nacionais e internacionais para promoção da sustentabilidade. Disponibilizamos voluntariamente informações ao Carbon Disclosure Project (CDP), publicamos anualmente nosso inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEEs) no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol. Além disso, implementamos 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.

G4-35, G4-42, G4-43, G4-46, G4-49, G4-50

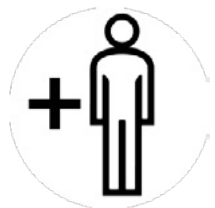
### **Temos uma estrutura de comitês internos e de comitês ligados diretamente ao Conselho de Administração para gestão de temas relacionados à sustentabilidade:**

- **Grupo Executivo de Sustentabilidade:** assessora o Comitê de Gestão da Companhia na adoção de boas práticas de sustentabilidade<sup>6</sup>;
- **Comitê de Gestão (CDG):** comitê interno de instância superior, formado por diretores N1 [diretores nível 1 que reportam diretamente ao Diretor-Presidente] para a tomada de decisões e acompanhamento dos temas mais importantes para a Companhia;
- **Comitê de Ética:** comitê interno formado por executivos designados pelo Comitê Executivo, responsável pela gestão do Código de Ética, bem como pela sua revisão permanente. Analisa e delibera sobre os casos de violação do Código de Ética e decide sobre as sanções a serem aplicadas, as quais são comunicadas ao Comitê Executivo e publicadas no Quadro de Deliberações;
- **Comitê de Governança Corporativa e Finanças:** ligado ao Conselho de Administração, é composto por membros independentes, indicados pelo Conselho de Administração, e é responsável por zelar pela contínua adoção das melhores práticas de governança corporativa e conduta empresarial;
- **Comitê de Riscos e Contingências:** ligado ao Conselho de Administração, é composto por membros independentes, indicados pelo Conselho de Administração, e responsável por supervisionar a gestão e o controle de contingências e cuidar da articulação dos órgãos de administração e fiscalização da Companhia; e
- **Comitê de Qualidade (CdQ):** comitê estratégico, formado por diretores N1 para a tomada de decisões e acompanhamento dos indicadores e temas de qualidade mais importantes para a Companhia, visando uma melhor experiência por parte do cliente.

<sup>6</sup> Com o período de recuperação judicial da Companhia, o Grupo Executivo de Sustentabilidade está em fase de reestruturação e suas atividades deverão ser retomadas ao longo dos próximos anos.

# COMUNICADO 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 DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



**1 ERRADICAÇÃO DA POBREZA**  
Acabar com a pobreza em todas as suas formas, em todos os lugares



**2 FOME ZERO E AGRICULTURA SUSTENTÁVEL**  
Acabar com a fome, alcançar a segurança alimentar e melhoria da nutrição e promover a agricultura sustentável



**3 SAÚDE E BEM-ESTAR**  
Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades



**4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE**  
Assegurar a educação inclusiva e equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos



**5 IGUALDADE DE GÊNERO**  
Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas



**6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO**  
Assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e saneamento para todos



**7 ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL**  
Assegurar o acesso confiável, sustentável, moderno e a preço acessível a energia para todos



**8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO**  
Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos



**9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA**  
Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação



**10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES**  
Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles



**11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS**  
Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis



**12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS**  
Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis



**13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA**  
Tomar medidas urgentes para combater a mudança do clima e seus impactos



**14 VIDA NA ÁGUA**  
Conservação e uso sustentável dos oceanos, dos mares e dos recursos marinhos para o desenvolvimento sustentável



**15 VIDA TERRESTRE**  
Proteger, recuperar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, gerir de forma sustentável as florestas, combater a desertificação, deter e reverter a degradação da terra e deter a perda de biodiversidade



**16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES**  
Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis



**17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO**  
Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável

AÇÕES / INICIATIVAS	PG	CORRELAÇÃO COM OS PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL										CORRELAÇÃO COM OS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL																
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE	18, 31, 42	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.			.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
POLÍTICA DE SAÚDE, SEGURANÇA DO TRABALHO E MEIO AMBIENTE	31	.	.				.	.	.					.		.									.			
POLÍTICA DE ENGAJAMENTO COM PARTES INTERESSADAS	31						.			.																	.	
CÓDIGO DE ÉTICA E PROGRAMA DE COMPLIANCE	19, 31, 42, 51, 97	.	.		.	.	.	.	.	.					.	.											.	
POLÍTICA DE MUDANÇAS CLIMÁTICAS	32	.	.		.	.	.	.	.	.								.				.	.	.			.	
CANAL DE DENÚNCIAS	18, 32, 70	.	.	.	.	.	.	.	.	.					.	.											.	
ATUAÇÃO DO COMITÊ DE ÉTICA	19	.	.	.	.	.	.			.																	.	
TREINAMENTO ON-LINE (E-LEARNING) DE ÉTICA	96	.	.		.	.	.	.	.	.					.	.											.	
SUSTENTABILIDADE NA CADEIA DE FORNECEDORES	42, 43, 63, 96	.	.		.	.	.	.	.	.									.	.		.					.	
CONVERGÊNCIA DIGITAL	33, 34, 35, 36																											
LABORATÓRIO IOT	17	.	.		.	.	.	.	.	.									.	.		.	.					
ATUAÇÃO DA AUDITORIA INTERNA	31, 32		.	.	.	.	.			.																	.	
INVENTÁRIO DE EMISSÕES DE GEES (GASES DO EFEITO ESTUFA)	19, 89, 90, 92, 93	.	.				.	.	.									.			.	.	.				.	
INFORMAÇÕES ANUAIS PARA O CARBON DISCLOSURE PROJECT (CDP)	19, 89							.	.									.			.	.	.				.	
NAVE - NÚCLEO AVANÇADO EM EDUCAÇÃO	46	.	.		.				.						.			.	.	.								
OI KABUM! - ESCOLAS DE ARTE E TECNOLOGIA	48	.	.		.										.			.	.	.								
LABSONICA	47	.	.		.										.			.	.	.								
LABORA	49	.	.		.		.	.	.						.			.	.	.		.	.		.			





AÇÕES / INICIATIVAS	PG	CORRELAÇÃO COM OS PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL										CORRELAÇÃO COM OS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL																	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
INCLUSÃO DIGITAL - BACKHAUL	44	•				•												•										•	•
INCLUSÃO DIGITAL - CENTRAL DE INTERMEDIÇÃO DE COMUNICAÇÃO (ICIC) - PLATAFORMA CENTRAL DE LIBRAS	45	•							•												•	•						•	•
DIVULGAÇÃO PÚBLICA DE RELATÓRIOS, RESULTADOS, ATAS, ATOS, FATOS RELEVANTES, COMUNICADOS E ARQUIVAMENTOS.	18																											•	
AMBIENTE DE CONTROLES INTERNOS ADEQUADO PARA A CERTIFICAÇÃO SARBANES-OXLEY	24																											•	
INICIATIVAS DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA E ENERGIA RENOVÁVEL	55, 56																												

## GESTÃO DE RISCOS

G4-2, G4-45, G4-46

**Em sintonia com as exigências de mercado quanto à transparência das operações, no ano de 2016 lançamos o Programa de Integridade da Oi, com o objetivo de aprimorar a estrutura de mitigação de riscos corporativos e os mecanismos anticorrupção e de promover a otimização dos processos de negócio.**

Nosso processo de gestão de risco e controles internos é acompanhado e supervisionado pelo Comitê de Gestão, com reporte ao Comitê de Riscos e Contingências do Conselho de Administração e ao Conselho Fiscal.

Possuímos uma Política de Gestão de Riscos e Controles Internos, aprovada pela alta administração e publicada internamente. Essa política considera a estrutura consolidada da Companhia e seus monitoramentos, anualmente revisados e atualizados, visam assegurar a identificação e priorização de riscos críticos, desenvolvendo estratégias de gestão, com o objetivo de implementar ações e controles para

mitigação. Nossa política está aderente às melhores práticas de mercado, tais como:

- Melhores práticas de Governança Corporativa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC);
- ABNT NBR ISO 31000:2009 – Gestão de Riscos – Princípios e Diretrizes;
- The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO);
- ABNT NBR ISO 22301:2013 – Segurança da Sociedade – Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios;
- Lei nº12.846/13 (anticorrupção) – para fins de avaliação de riscos de corrupção.

Considerando a necessidade de dispormos de mecanismos claros de avaliação e gestão dos riscos que afetam os negócios, implementamos os seguintes componentes para o processo de gestão:

- Dicionário de Riscos: assegura a descrição clara e objetiva do risco em linguagem comum. Possibilitando utilizá-la não só internamente, como também nas várias divulgações efetuadas ao mercado sobre essa matéria;
- Metodologia: formaliza os processos e procedimentos de identificação, análise, mitigação e reporte de riscos relevantes;
- Repositório de Riscos: agrega a informação associada a cada risco relevante, simplificando a análise e correlação entre os vários fatores de riscos registrados, suportando a hierarquização da resposta e a identificação de sinergias entre as ações de mitigação.

Em 2017, fortalecemos o modelo de gestão de riscos com a manutenção do funcionamento do Comitê de Continuidade de Negócios, implementado em 2012. O Comitê atua em conformidade com a norma ABNT NBR ISO 22301:2013, com o objetivo de mitigar possíveis riscos que possam impactar não só nossas operações, mas, principalmente, a sociedade ou o meio ambiente.

A seguir são apresentados os principais riscos aos quais nosso negócio pode estar exposto. Para conhecer detalhadamente cada um e como promovemos a gestão, consulte as seções 4 e 5 do Formulário de Referência, disponível em:

<http://www.oi.com.br/ri>.

## RISCOS DA OPERAÇÃO

Relacionados aos níveis de:

- Robustez dos processos;
- Confiabilidade dos sistemas internos;
- Inadimplência de clientes;
- Escassez de energia;
- Segurança da rede; e
- Dependência de fornecedores estratégicos.

## RISCOS FINANCEIROS

A Gerência de Riscos Financeiros monitora os principais riscos financeiros por meio das regras definidas pelas Políticas de *Hedge* e de Aplicações Financeiras, que formalizam a gestão de exposição a fatores de risco de mercado (incluindo risco cambial e risco de taxa de juros), risco de crédito e risco de liquidez. Monitoramos a aderência das operações financeiras aos limites estabelecidos pelas políticas e reportamos à alta administração da Companhia e ao Conselho de Administração.

Estamos expostos, principalmente, ao risco de mercado decorrente das variações nas taxas de câmbio, que impactam os nossos passivos denominados em moeda estrangeira, além das variações nas taxas de juros, que afetam o fluxo de caixa das operações financeiras.

Face ao ajuizamento da recuperação judicial em 20/06/2016, os passivos financeiros da Companhia fazem parte da lista de credores sujeita a renegociação. Em função disso, as

variações de moeda e de juros não representavam risco de perda de fluxo de caixa, uma vez que no período compreendido entre o protocolo, aprovação e a homologação do plano de recuperação judicial pelos credores ficam suspensas as exigibilidades de pagamento de juros e do principal dos seus empréstimos e financiamentos.

Em relação ao risco de crédito, a Companhia mitiga o risco pulverizando a carteira e aplicando em contrapartes de *rating* AAA, AA, A e de risco soberano. Já o risco de liquidez, por sua vez, é monitorado para assegurar que tenha caixa suficiente para atender às necessidades operacionais e custear gastos de capital.

# 04

## RESULTADOS





G4-9

## RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

Uma das nossas prioridades em 2017, dentro do contexto do processo de recuperação judicial, foi a rígida gestão do caixa. Neste sentido, mantivemos o caixa sob controle, ao mesmo tempo em que expandimos os investimentos, demonstrando que possuímos uma operação saudável, com forte capacidade de geração de valor. Terminamos o ano com caixa de R\$ 7,0 bilhões, em linha com o laudo Econômico-Financeiro da recuperação judicial. Cabe destacar

que este saldo de caixa é quase R\$ 2 bilhões superior à posição de caixa que tínhamos quando entramos em processo de recuperação judicial, em junho de 2016.

A lenta recuperação econômica, iniciada em meados do segundo semestre de 2017, ainda não foi forte o suficiente para compensar as perdas nos segmentos de negócios mais expostos ao cenário macroeconômico. Dessa forma, nossas receitas continuaram impactadas também por esses efeitos, principalmente dos segmentos de mobilidade pessoal, mais especificamente o pré-pago, e do B2B. O pré-pago

é influenciado diretamente pela taxa de desemprego no País e, no B2B, a retração econômica impactou diretamente empresas e governos, que buscaram reduzir custos, diminuindo o escopo de suas atividades, reavaliando contratos com seus fornecedores ou mesmo cancelando serviços. O B2B foi também impactado pelo processo de recuperação judicial, o que dificultou a celebração de novos contratos com clientes estratégicos ao longo de 2017.

Como resultado, nossa receita líquida consolidada totalizou R\$ 23.557 milhões em 2017, registrando queda anual

de 6,4%, em função da deterioração do ambiente macroeconômico, do corte anual das tarifas reguladas de interconexão e de ligações fixo-móvel, da tendência natural de queda do tráfego de voz fixa e, em alguma medida, também do processo de recuperação judicial. Em contrapartida, o contínuo crescimento anual da receita de TV paga do segmento residencial e das receitas de dados e de clientes do segmento pós-pago na mobilidade pessoal compensaram parcialmente estes impactos negativos no ano.



## DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO (DVA)

Em 2017, a Oi distribuiu um valor adicionado de aproximadamente R\$ 19 bilhões, destinado a:

G4-EC1 DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO	2015*		2016*		2017	
	TOTAL (R\$ MILHÕES)	[%]	TOTAL (R\$ MILHÕES)	[%]	TOTAL (R\$ MILHÕES)	[%]
GOVERNO	13.368	95,0%	10.801	76,8%	9.126	48,0%
COLABORADORES	2.443	17,4%	2.537	18,0%	2.529	13,3%
ACIONISTAS	(413)	-2,9%	(178)	-1,3%	(291)	-1,5%
RETIDOS	(18.273)	-129,8%	(8.028)	-57,1%	(6.365)	-33,5%
TERCEIROS	16.951	120,4%	8.928	63,5%	14.008	73,7%

\*Os valores de 2015 e 2016 foram reapresentados. Para verificar os ajustes realizados nos períodos retrospectivos, acesse a Nota 2 (b) das [Demonstrações Financeiras de 2017](#) da Oi S.A., arquivadas na CVM em 12/04/2018.

## ENDIVIDAMENTO

Em 2017, apresentamos uma dívida bruta consolidada de R\$ 54.620 milhões. O aumento é atribuído, principalmente, ao efeito do acréscimo de juros e da desvalorização do real em relação ao dólar e ao euro nos períodos: +1,50% e +15,44% respectivamente em doze meses. Cabe ressaltar que, em 20 de dezembro de 2017, nossos credores aprovaram o Plano de Recuperação Judicial, que até o encerramento do ano de 2017 não havia sido homologado e publicado. Desta forma, para efeitos contábeis e de divulgação, os saldos de empréstimos e financiamentos registrados na tabela ao lado não refletem as novas dívidas negociadas.

Nossa dívida líquida encerrou o ano de 2017 em R\$ 47.621 milhões. O aumento da dívida líquida foi motivado, principalmente, pela dívida bruta superior, conforme explicado anteriormente, além da redução do caixa [-9,31%], sendo este reflexo de obrigações regulatórias registradas no período e pagamento aos credores.

ENDIVIDAMENTO (R\$ MILHÕES)	DEZ/16	DEZ/17
CURTO PRAZO	48.191	54.620
LONGO PRAZO		
<b>DÍVIDA TOTAL</b>	<b>48.191</b>	<b>54.620</b>
EM MOEDA NACIONAL	13.448	14.835
EM MOEDA ESTRANGEIRA	34.638	39.681
SWAP	105	105
(-) CAIXA	-7.849	-6.999
<b>(=) DÍVIDA LÍQUIDA</b>	<b>40.342</b>	<b>47.621</b>

## INVESTIMENTOS

Os investimentos realizados nas operações brasileiras ao longo de 2017 totalizaram R\$ 5.629 milhões, um acréscimo de 18,3% em relação ao ano de 2016, demonstrando a nossa preocupação com a manutenção da qualidade dos nossos serviços e da disciplina financeira que perseguimos para a racionalização da aplicação dos recursos, utilizando análises mais granulares, priorizando investimentos e novos modelos de contratação de fornecedores.

No ano de 2017, investimos 83,0% do montante total na rede, representando R\$ 4,6 bilhões, distribuído, principalmente, na melhoria da qualidade da rede móvel, melhoria da rede fixa para o serviço de banda larga, otimização da plataforma do produto Oi TV e implantação e expansão da rede 4G.

Mesmo em um cenário de reduzida flexibilidade financeira, atuando com responsabilidade na gestão do caixa pudemos expandir os investimentos em infraestrutura e no *core* da rede em 2017. Investimos na infraestrutura de acesso, na infraestrutura de transmissão, na rede IP e na expansão dos sistemas de suporte à operação, dentre outras ações. Desta forma, foi possível aumentarmos a robustez, a qualidade e a capacidade do *core* da rede, assegurando um desempenho operacional mais eficiente e promovendo uma melhoria consistente na qualidade dos serviços e experiência dos usuários, com reflexo na geração de valor para o negócio.

Esses investimentos vêm preparando a Oi para o início de um novo ciclo de crescimento, que será financiado pelo aumento de capital previsto no plano de recuperação judicial. Os investimentos incrementais seguirão uma estratégia de foco no cliente e serão direcionados para o acesso e para a ampliação da cobertura móvel e da banda larga de alta velocidade.

INVESTIMENTOS BRASIL (R\$ MILHÕES)	2016	2017
REDE	4.068	4.643
SERVIÇOS DE TI	447	622
OUTROS	244	364
<b>TOTAL</b>	<b>4.759</b>	<b>5.629</b>





# 05

## RELACIONAMENTOS DE VALOR

## ÉTICA E RESPONSABILIDADE NOS RELACIONAMENTOS

Transparência e diálogo constante são fundamentais no relacionamento com nossos diferentes públicos. Buscamos sempre a proximidade com a sociedade, fornecedores, clientes e investidores, a fim de antecipar demandas, participar da discussão de políticas públicas e fornecer quaisquer esclarecimentos necessários.

EN34, S05, S011, HR3, HR12, LA16

Acreditamos que a ética e a responsabilidade com relação ao ambiente e aos públicos com os quais nos relacionamos são a base para a continuidade do negócio. Em 2017, nosso Canal de Denúncias apurou e tratou seis casos, considerados procedentes, sendo dois relacionados a impactos ambientais, dois a discriminação, e dois a práticas trabalhistas. Não tivemos registro de denúncias relacionadas a corrupção, impactos na sociedade ou impactos em direitos humanos.

Considerando o grande alcance que temos por meio de nossos milhares de colaboradores e fornecedores e pelos milhões de clientes em todo o País, institucionalizamos princípios e políticas que orientam a condução, no dia a dia, de nossos colaboradores diretos e indiretos como representantes da Oi, buscando garantir decisões e ações sempre éticas e responsáveis.

### CÓDIGO DE ÉTICA:

princípios e valores que orientam a conduta dos colaboradores com colegas, parceiros, clientes e fornecedores. Inclui premissas para a responsabilidade socioambiental e recomendações sobre respeito à diversidade, uso adequado de bens e recursos, tratamento de informações confidenciais, relacionamento com órgãos públicos, mídia, investidores, clientes e fornecedores. O documento também está disponível em áudio, permitindo a acessibilidade para pessoas com deficiência visual.

### POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE:

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

### POLÍTICA DE SAÚDE, SEGURANÇA DO TRABALHO E MEIO AMBIENTE:

define a responsabilidade dos órgãos de gestão e dos colaboradores em 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, à segurança e ao meio ambiente.

### POLÍTICA DE ENGAJAMENTO COM PARTES INTERESSADAS:

orienta a tomada de decisão relativa ao engajamento com partes interessadas, estabelecendo o direcionamento de todos os colaboradores em sua relação com os diferentes públicos do negócio, buscando construir relacionamentos sólidos e geradores de valor para a sustentabilidade.



### **POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO:**

disciplina regras e diretrizes que devem ser obrigatoriamente observadas e cumpridas para garantir a conformidade entre as atividades e as exigências regulatórias contra corrupção.

### **POLÍTICA INSTITUCIONAL:**

oficializa conceitos e estabelece diretrizes para a interação dos nossos executivos, colaboradores e representantes com agentes públicos ou representantes de órgãos governamentais.

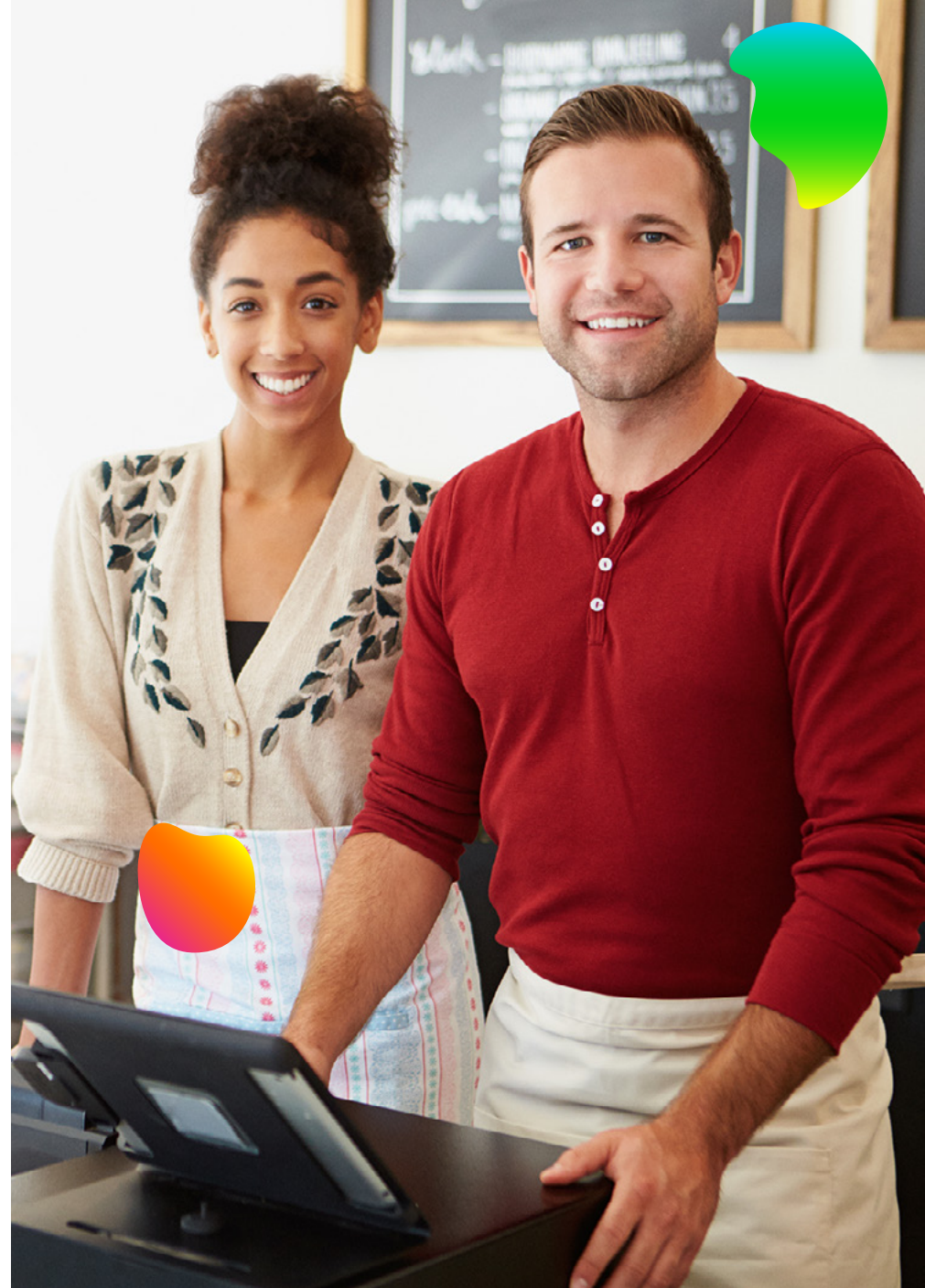
### **POLÍTICA DE MUDANÇAS CLIMÁTICAS:**

estabelece nossa governança climática, a fim de gerir os riscos e impactos das emissões de gases de efeito estufa e apoiar a construção de mecanismos de mitigação ou adaptação que permitam a continuidade do negócio em uma economia de baixo carbono.

### **CANAL DE DENÚNCIA CONFIDENCIAL DE CASOS QUE CONTRARIEM O DISPOSTO NO CÓDIGO DE ÉTICA:**

- Interativa [público interno]
- 0800 282 2088
- No *site* da Oi, em: <http://www.canalconfidencial.com.br/oi/>

As denúncias são recebidas e analisadas pela Auditoria Forense para a tomada de decisão cabível. Para ler nossas políticas, acesse: <http://www.oi.com.br/oi/sobre-a-oi/empresa/sustentabilidade/politicas>





## SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

### CONVERGÊNCIA E DIGITAL

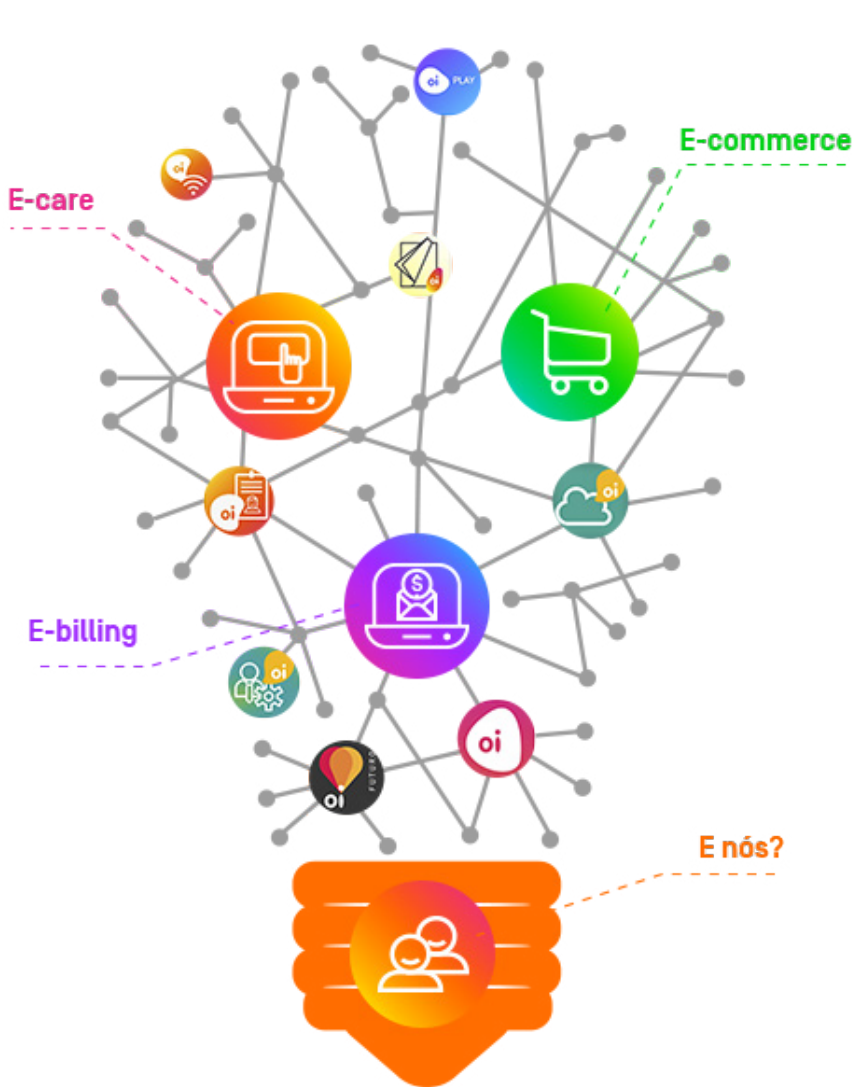
G4-EC7

Em 2017, unimos esforços para superar os desafios de manter a nossa eficiência operacional ao mesmo tempo em que tocamos o processo da recuperação judicial, ambos fundamentais para a sustentabilidade do negócio. Para continuar entregando cada vez mais

qualidade nos serviços, nossos times reafirmaram o compromisso com a inovação e o investimento na transformação digital em todas as frentes de trabalho, refletindo desde a eficiência dos processos até a entrega de ofertas com mais autonomia para os clientes.

Pioneira na ampliação dos canais de relacionamento, nossa cesta de indicadores da transformação digital engloba o conjunto de iniciativas voltadas para a digitalização de diversos serviços e processos, com o intuito de melhorar a experiência dos clientes e reduzir custos, aprimorando a eficiência

operacional da Oi. Nosso maior desafio é transformar nossa relação com os clientes e entender seu comportamento no mundo digital, acompanhando a sua jornada em nossos canais e criando soluções atrativas e de fácil entendimento, que facilitem o seu dia a dia.



### E-COMMERCE

Trata das nossas vendas pelos canais *web* como *sites* da Oi, *App* Oi Mais Empresas e outras campanhas *on-line*. Visa um fluxo de compras mais rápido, prático e descomplicado, alinhado ao perfil dos clientes que buscam mais praticidade e autonomia.



### E-CARE

Canais de autoatendimento para o cliente:

- Minha Oi - o principal canal de relacionamento digital da Companhia, reúne funcionalidades como 2ª via de conta, código de barras, conta *on-line*, débito automático, entre outras;
- Oi Mais Empresas - a ferramenta oferece atendimento *on-line* exclusivo às Pequenas e Médias empresas, que, por meio de um *smartphone*, podem comprar serviços, fazer upgrade de planos e também abrir solicitações, com gestão direta sobre o tratamento da sua demanda, mais autonomia e praticidade.
- Técnico Virtual - identifica problemas e realiza grande parte dos reparos em serviços de telefonia fixa e internet banda larga. O aplicativo atingiu a marca de um milhão de *downloads* e gerou uma redução de mais de 1,2 milhão de chamadas para atendimento.

Medidas compreendidas pelo *e-Care* beneficiam clientes que priorizam o autosserviço e encontram mais praticidade, flexibilidade e facilidade, além de autonomia, já que não precisam ligar para o atendimento. Para nossa equipe de Operação em Campo, ajuda na diminuição de visitas improdutivas aos clientes, contribuindo também para uma maior eficiência com manutenção de campo.



### E-BILLING

O *e-Billing* compreende nossa base de clientes em conta *on-line* e envio de 2ª via de conta por *e-mail*. Os serviços podem ser acessados pelo aplicativo Minha Oi para os clientes do varejo e pelo aplicativo Oi Mais Empresas para clientes do segmento corporativo. As medidas reforçam nossa estratégia de cuidado com o meio ambiente, devido à diminuição do uso de papel no processo.

O segmento de clientes empresariais dá continuidade ao movimento de melhoria da jornada dos clientes, com foco em garantir rapidez e eficiência na interação com a Companhia e reduzir gastos operacionais. O setor conta com um novo posicionamento nas ofertas, no atendimento (*e-Care*) e também nos canais de vendas (*e-Commerce*), com a plataforma Oi Mais Empresas, com nível de aprovação de 92% dos clientes.

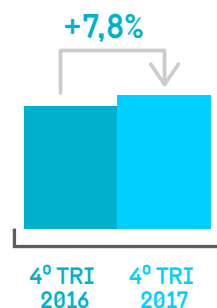
Para atendimento aos clientes desse segmento, além do Técnico Virtual, lançamos ao fim de 2016 a inovadora solução de Ativação Digital, que reduz o tempo de ativação dos serviços de comunicação de dados de 2 horas para 15 minutos. A solução dá mais autonomia para os técnicos no processo de instalação dos serviços e aumenta a qualidade das entregas. Outra novidade disponibilizada recentemente foi o Portal Oi Contas B2B, onde o cliente consulta suas faturas de forma digital, sem necessidade de envio em papel, além de poder gerar relatórios. A iniciativa já refletiu na redução de cerca de 18% no volume de impressão e postagem e na economia de mais de R\$ 300 mil.

## MELHORA NO ATENDIMENTO

Em 2017, a priorização de iniciativas voltadas para aumentar a eficiência operacional e melhorar a experiência do cliente refletiram em avanços contínuos de indicadores operacionais de qualidade.

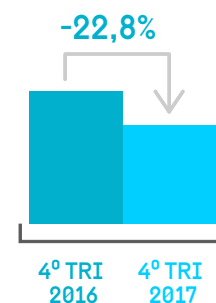
### SATISFAÇÃO DO CLIENTE\*

Indexado



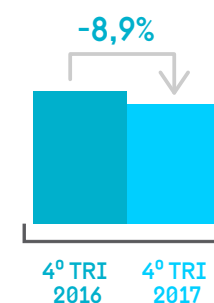
### VOLUME DE CHAMADAS REPETIDAS

Indexado



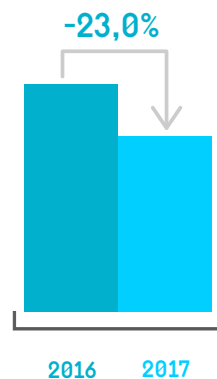
### CUSTO DO ATENDIMENTO

Indexado



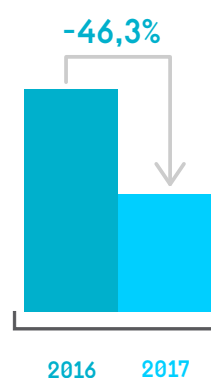
### ENTRADA DE RECLAMAÇÕES ANATEL

Média Mensal. Indexado



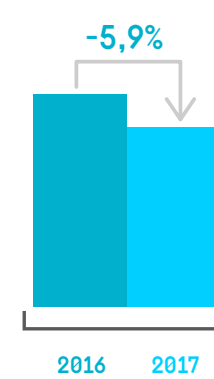
### ENTRADA DE RECLAMAÇÕES JEC

Média Mensal. Indexado



### ENTRADA DE RECLAMAÇÕES PROCON

Média Mensal. Indexado



\*- Clientes que ligaram para o SAC são contatados em até 24 horas após o atendimento e questionados quanto a satisfação em relação ao serviço prestado pelo operador. O resultado da pesquisa é utilizado para remuneração variável do atendente e bonificação dos parceiros.

#### G4-PR5

Para continuar nos aprimorando, realizamos uma pesquisa eletrônica ativa para medir a satisfação dos clientes atendidos pela Central, no máximo um dia útil após o contato. O cliente é convidado por mensagem de voz a avaliar o último atendimento, atribuindo uma nota de 0 a 10.

A pesquisa permite acompanhar diariamente a evolução da satisfação e utilizar os resultados na definição de produtos ou parceiros, além de adotar providências adequadas sempre que for identificada alguma alteração significativa. Em 2017, as pesquisas eletrônicas da Central de Atendimento registraram resultado geral de 7,02 pontos, uma melhora de 11,1% comparada com 2016.

	MÓVEL		RESIDENCIAL	
	2016	2017	2016	2017
AMAPÁ, MARANHÃO, PIAUÍ, PARÁ E CEARÁ	6,08	7,24	6,16	6,92
DISTRITO FEDERAL, AMAZONAS, MATO GROSSO DO SUL, RONDÔNIA, RORAIMA, GOIÁS, ACRE, MATO GROSSO E TOCANTINS	6,33	7,11	6,95	7,03
MINAS GERAIS E ESPÍRITO SANTO	6,06	6,92	6,33	6,87
RIO GRANDE DO NORTE, PARAÍBA, BAHIA, ALAGOAS, PERNAMBUCO E SERGIPE	6,13	7,11	6,47	7,03
RIO DE JANEIRO	6,22	7,27	6,43	6,95
SÃO PAULO	5,76	7,04	6,17	6,46
PARANÁ, RIO GRANDE DO SUL E SANTA CATARINA	6,40	7,14	6,95	7,05

A Oi realiza diversos estudos, por meio de pesquisas quantitativas e qualitativas, para ter a percepção do consumidor em relação às suas tensões e/ou necessidades, assim como identificar seu comportamento de uso e visão sobre o posicionamento da marca e o mercado. Nas pesquisas quantitativas com a nossa base também mapeamos a satisfação do cliente. Esses insumos são utilizados no planejamento de novas ofertas, ajustes, linhas de comunicação e demais temas nos processos internos da Companhia.

Em 2017, realizamos 40 pesquisas quantitativas por telefone, pesquisas exploratórias, enquetes por *e-mail* e outras plataformas digitais e *social listening* nas redes sociais para ter esse canal com a voz do consumidor.

**Todos os serviços de telecomunicações que prestamos 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). Portanto, cada serviço tem definições e regras quanto aos elementos necessários à sua prestação e suas características.**

**O RGC versa sobre os direitos e deveres de usuários e das operadoras. Entre os direitos dos usuários, destacam-se o detalhamento em fatura dos serviços utilizados e os 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.**

**Atendemos à lei oferecendo serviço de *call center* 24 horas para atendimento ao consumidor e canais de contato nas lojas ou no *site*, além de trabalharmos cada vez mais na oferta de canais digitais para facilitar o atendimento.** G4-PR3



## SEGURANÇA DOS DADOS DOS CLIENTES

Ações de segurança das informações de clientes trafegadas na Companhia são baseadas nas normas legais aplicáveis e buscam definir padrões de tecnologia da rede e de conscientização da equipe, principalmente, nas áreas de negócio, tecnologia da informação e engenharia.

O fluxo de aprovações avaliará a necessidade de o usuário ter acesso ou não ao grupo de informações trafegadas. 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, e atua na disponibilização de informações de clientes.

Estamos sempre avaliando melhorias em nossos processos internos, com o objetivo de aprimorar a segurança de dados de nossos clientes.

Os dados cadastrais e informações de comunicações telefônicas de clientes são divulgados somente às autoridades públicas nas hipóteses constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.

Em 2017, foram recebidas 819 reclamações pelos canais da Anatel sobre utilização indevida de dados cadastrais, cerca de 17% a menos que em 2016.

G4-PR8 RECLAMAÇÕES RELATIVAS AO USO INDEVIDO DE DADOS CADASTRAIS			
	2015	2016	2017
OI - BANDA LARGA	476	105	44
OI - FIXA	656	396	365
OI - MÓVEL	439	438	371
OI TV	46	44	39
<b>TOTAL</b>	<b>1.617</b>	<b>983</b>	<b>819</b>

Para 2018, a Companhia pretende reforçar os sistemas de segurança, adotando protocolos de acesso cada vez mais seguros, de acordo com as melhores práticas do mercado.

# ENGAJAMENTO DOS COLABORADORES

## PERFIL DO QUADRO DE COLABORADORES

G4-9, G4-10

COLABORADORES POR NÍVEL FUNCIONAL	2015			2016			2017		
	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES
DIRETORIA	114	99	15	94	83	11	93	82	11
GERÊNCIA	883	641	242	791	553	238	816	576	240
SUPERVISÃO/ COORDENAÇÃO	923	584	339	874	547	327	909	421	488
QUADRO FUNCIONAL	14.637	9.198	5.439	12.672	7.854	4.818	12.975	8.179	4.796
<b>TOTAL PRÓPRIOS <sup>(1)</sup></b>	<b>16.557</b>	<b>10.522</b>	<b>6.035</b>	<b>14.431</b>	<b>9.037</b>	<b>5.394</b>	<b>14.793</b>	<b>9.258</b>	<b>5.535</b>
TERCEIROS <sup>(2)</sup>	125.816	-	-	116.460	-	-	117.520	-	-
APRENDIZES <sup>(3)</sup>	101	40	61	116	51	65	138	66	72
ESTAGIÁRIOS <sup>(4)</sup>	346	189	157	340	172	168	141	75	66
<b>TOTAL</b>	<b>142.820</b>	<b>10.751</b>	<b>6.253</b>	<b>131.347</b>	<b>9.260</b>	<b>5.627</b>	<b>132.592</b>	<b>9.399</b>	<b>5.673</b>

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

<sup>2</sup>Os terceiros são contratados de acordo com a CLT, sendo o prazo do contrato de trabalho e o período de jornada definidos exclusivamente pela contratante. A Oi não gerencia os dados individuais dos prestadores de serviços, não dispondo, portanto, da separação deles por gênero.

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

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

COLABORADORES POR REGIÃO	2015			2016			2017		
	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES
SUL	1.817	1.342	475	1.539	1.101	438	1.674	1.222	452
SUDESTE	9.606	5.929	3.677	8.464	5.193	3.271	8.668	5.275	3.393
CENTRO-OESTE	1.331	954	377	1.189	858	331	1.246	875	371
NORDESTE	3.022	1.776	1.246	2.603	1.461	1.142	2.577	1.458	1.119
NORTE	781	521	260	636	424	212	628	428	200
<b>TOTAL</b>	<b>16.557</b>	<b>10.522</b>	<b>6.035</b>	<b>14.431</b>	<b>9.037</b>	<b>5.394</b>	<b>14.793</b>	<b>9.258</b>	<b>5.535</b>

## DESENVOLVIMENTO

G4-LA9, G4-LA10

A Companhia possui um Programa de Educação Corporativa que tem 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.

Lançado em 2016, o Oi Educa continua como nossa principal ferramenta de educação e gerenciamento de treinamentos, possibilitando um controle melhor dos processos e oferecendo mais recursos e experiências para proporcionar aprendizado. Além do *e-learning* convencional, a plataforma oferece recursos de vídeo, salas de treinamento virtual, biblioteca de documentos, *chats* e fóruns, com um ambiente para colaboração e interação entre os colaboradores. Acreditamos no conceito de aprendizado social, na qual a colaboração e a troca de conhecimentos são fatores-chave para o desenvolvimento das pessoas e, conseqüentemente, para evolução do negócio.

No período, os treinamentos realizados totalizam 156.336 horas.

## OUTRAS INICIATIVAS

Entre os programas voltados para todos os colaboradores, destacam-se três principais eixos:

**Trilhas de Desenvolvimento de Competências Técnicas** - projeto de mapeamento de conhecimentos críticos ligados aos processos das áreas, construído em parceria com as equipes executoras.

**Treinamentos de Desenvolvimento de Liderança** - programa de capacitação dos líderes da Companhia, visando à excelência na execução de suas atividades, focadas nas melhores práticas de gestão.

**Trilhas de Conhecimento sobre o Negócio, nos diversos formatos e metodologias, como ações presenciais e *on-line*** - programas voltados para equipes de negócios focando no conhecimento específico dos produtos e ofertas da Companhia.

## HORAS DE TREINAMENTO POR GÊNERO

GÊNERO	2015	2016	2017
MASCULINO	142.368	157.313	118.521
FEMININO	44.056	53.458	37.815
<b>TOTAL</b>	<b>186.424</b>	<b>210.772</b>	<b>156.336</b>

Para 2018, pretendemos aumentar em 20% a participação de colaboradores nos treinamentos disponibilizados no Oi Educa.



## SAÚDE E SEGURANÇA

G4-LA5, G4-LA7, G4-LA8

Prezamos pela saúde e garantia da segurança de nossos colaboradores, conhecendo todos os possíveis riscos presentes na natureza do negócio e promovendo uma gestão preventiva, atenta e próxima. Esta preocupação se estende também aos nossos prestadores de serviços.

Em relação às doenças ocupacionais, as atividades desempenhadas pelos colaboradores são consideradas de baixo risco. Ainda assim, contamos com Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs), representando 68% dos nossos funcionários, e Brigadas Voluntárias de Prevenção e Combate a Incêndio, que representam 41% da nossa força de trabalho.

Quanto à segurança no trabalho, promovemos uma gestão ativa e intensa, de modo a manter uma cultura de prevenção, principalmente nas atividades de campo, mitigando possíveis riscos.

No cumprimento da legislação, fornecemos aos colaboradores Equipamento de Proteção Individual (EPI), Equipamento de Proteção Coletiva (EPC), além de benefícios estabelecidos em acordo coletivo de trabalho: a prestação de assistência médica, hospitalar, odontológica e auxílio-medicamentos aos empregados e seus dependentes.

## DESTAQUES DO PLANO NACIONAL PARA REDUÇÃO DE ACIDENTES E TRABALHO SEGURO



TREINAMENTO DE

**320**

MEMBROS DAS  
CIPAS

**1.324**

COLABORADORES TREINADOS EM  
PERCEPÇÃO DE RISCO E PLANEJAMENTO  
SEGURO DA TAREFA

**435**

TREINAMENTOS SOBRE  
“DIREÇÃO  
CONSCIENTE E  
PREVENTIVA”,  
REFORÇANDO A  
NECESSIDADE DE  
CONSCIENTIZAÇÃO DOS  
COLABORADORES NA  
UTILIZAÇÃO DE VEÍCULOS,  
SEJA NO TRABALHO OU NÃO.



PARTICIPAÇÃO DE

**1.194**

COLABORADORES  
NO CURSO DE SEGURANÇA PARA  
TRABALHOS COM ELETRICIDADE  
E SEGURANÇA PARA TRABALHOS  
EM ATIVIDADES EM ALTURA,  
OBJETIVANDO A GARANTIA DA  
SEGURANÇA E A SAÚDE DOS  
TRABALHADORES ENVOLVIDOS  
DIRETA OU INDIRETAMENTE  
COM ESTAS ATIVIDADES.

Implantamos o projeto Supervisor de Segurança, com 868 treinamentos *e-learning* disponibilizados no Oi Educa, com conteúdo voltado ao gerenciamento de risco e boas práticas nas atividades de campo.

O programa foi além do treinamento, levando o conceito da prevenção para o campo. Nossa equipe de segurança realizou, em 2017, mais de 1.364 inspeções de campo e mais de 6.127 funcionários foram conscientizados através de ações como Diálogo Semanal de Segurança (DSS). A Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho (SIPAT Nacional) contou com a participação de 5.072 pessoas, com palestras e material educativo disponibilizado na Interativa e campanhas de conscientização sobre trabalho seguro.

Visando atuar na saúde de forma integral e focada no modelo preventivo, por meio do Programa Oi Vida em Dia, iniciado em 2014, temos promovido iniciativas que visam à valorização, ao cuidado e ao reconhecimento do capital humano. Para além da obrigatoriedade legal do exame clínico, a Companhia complementa o periódico com exames laboratoriais que auxiliam a investigação precoce de alguma doença ou fator de risco à saúde do colaborador.

Em 2017, foram realizados 2.937 exames complementares, que são opcionais e que contribuem para que possamos acompanhar mais de perto a saúde dos nossos colaboradores e planejar ações de qualidade de vida.

Por meio de uma equipe multidisciplinar e de diversas ferramentas de intervenção, orientação, e estímulo ao autocuidado, nossos programas de monitoramento da saúde atingiram cerca de 1.654 colaboradores e dependentes, contribuindo para minimizar complicações futuras de pessoas com condições e doenças crônicas, como: hipertensão arterial, doenças cardiovasculares e pulmonares, diabetes e potencial risco de desequilíbrio da patologia.

O Programa de Gestantes, por sua vez, acompanha a futura mãe colaboradora ou dependente durante a gestação, com o objetivo de reduzir o risco de complicações para ela e para o bebê, e alcançou 345 mulheres.

## INDICADORES DE SAÚDE E SEGURANÇA

G4-LA6

TAXA DE LESÕES	Consolidado anual			Por região 2017				
	2015	2016	2017	NORTE	CENTRO-OESTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE
MASCULINO – PRÓPRIO	0,19	0,19	0,16	-	0,12	0,14	0,45	0,19
FEMININO – PRÓPRIO	0,14	0,17	0,21	-	-	0,09	-	0,31
TOTAL – PRÓPRIO	0,18	0,18	0,18	-	0,08	0,12	0,12	0,24
TERCEIROS	1,11	1,83	1,42	1,87	0,67	2,14	1,36	1,24
<b>TOTAL DE DIAS PERDIDOS</b>								
MASCULINO - PRÓPRIO	4,84	4,50	3,23	-	10,37	2,07	4,05	3,03
FEMININO - PRÓPRIO	2,40	2,56	2,32	-	-	1,38	-	3,34
TOTAL - PRÓPRIO	3,94	3,78	2,89	-	7,35	1,77	1,08	3,15
TERCEIROS	33,48	18,75	16,90	22,13	14,31	22,01	20,94	12,62
<b>TOTAL DE ABSENTEÍSMO</b>								
HC TOTAL - PRÓPRIO	-	14.431	14.516	620	1.224	2.536	1.660	8.476
HDM TOTAL - PRÓPRIO	-	3.809.784	3.832.224	163.680	323.136	669.504	438.240	2.237.664
DIAS PERDIDOS ABSENTEISMO - PRÓPRIO	-	45.773	41.361	1.807	3.323	8.258	3.751	24.222
TOTAL DE ABSENTEÍSMO - PRÓPRIO	1,40	1,20	1,08	1,10	1,03	1,23	0,86	1,08
TOTAL DE ABSENTEÍSMO - TERCEIROS	NÃO FAZEMOS O CONTROLE DE ATESTADOS DOS TERCEIROS.							

Conheça mais - detalhes sobre indicadores de saúde e segurança no anexo de indicadores complementares [saiba mais na página 85].

## RESPONSABILIDADE NA CADEIA DE FORNECEDORES

### PERFIL DA CADEIA DE FORNECEDORES

Nossa rede de fornecedores era formada, em 2017, por 1.390 empresas, que receberam um montante de pagamentos de cerca de R\$ 9,96 bilhões, sendo 99,7% desse valor destinado aos fornecedores presentes no território brasileiro.

Os principais elementos dessa cadeia são as Prestadoras de Serviços de Rede (PSRs), as empresas de *call center* e as fornecedoras de tecnologia e equipamentos, que representam por volta de 60% do total de pagamentos efetuados a fornecedores e atuam em pontos-chave, contribuindo para a qualidade da nossa operação e a excelência no atendimento.

- PSRs: implantação e manutenção da planta externa, infraestrutura de fibras ópticas, além de serviços especializados, nas áreas de licenciamento e *site acquisition*.
- Empresas de tecnologia e equipamentos: 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.
- *Call center*: atendimento telefônico a todos os segmentos de clientes.

## COMPARTILHAMENTO DE BOAS PRÁTICAS E CAPACITAÇÃO

### BOAS PRÁTICAS

De acordo com o processo de seleção de contratação de fornecedores, estabelecido em 2016, solicitamos que todos os fornecedores aceitem nossa Política de Sustentabilidade e o Código de Ética, bem como cumpram os requisitos do anexo socioambiental, que evidencia questões de saúde, segurança, meio ambiente e direitos humanos.

Do total de fornecedores avaliados no período, 95 (11,9%) foram avaliados em relação aos novos critérios de sustentabilidade. Os critérios de seleção e contratação são diversificados e têm relação com assuntos como impactos ocupacionais, ambientais e sociais, cumprimento de requisitos legais e ações de responsabilidade socioambiental.

O monitoramento de conformidade de fornecedores é realizado por meio das avaliações do Índice de Qualificação de Fornecedores (IQF) e conduzido pela Gerência de Gestão de Terceiros, em parceria com a Gerência de Saúde, Segurança e Meio Ambiente.

Em 2017, foram realizadas 30 avaliações do IQF, que trata de temas relativos à Administração de RH e Saúde e Segurança do Trabalho (SST), junto a 10 fornecedores previamente selecionados. A avaliação gera uma nota embasada na conformidade dos processos e um plano de ação, sob responsabilidade do gestor do contrato e do fornecedor avaliado, para corrigir possíveis não conformidades apresentadas no IQF, com o objetivo de elevar a eficiência operacional e reduzir acidentes de trabalho e contingências trabalhistas.

Para 2018, temos como meta realizar, no mínimo, 35 avaliações do IQF em 13 fornecedores.

## CAPACITAÇÃO

Outro esforço realizado de maneira intensa e contínua vem sendo a avaliação e o monitoramento das práticas de sustentabilidade dos fornecedores essenciais para a continuidade do negócio, bem como dos fornecedores mapeados como relevantes pelo critério socioambiental, como as PSRs e as empresas de *call center*. 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 celebrados são baseados em minutas-padrão, com cláusulas que preveem todos os itens acima listados, além dos termos das leis anticorrupção brasileiras ou de quaisquer outras aplicáveis, em especial o *Foreign Corrupt Practices Act* dos Estados Unidos (regras anticorrupção), para que o fornecedor se comprometa a se abster de qualquer atividade que constitua uma violação das disposições das regras anticorrupção.

## DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE

G4-PR1, G4-PR2

**Considerando nosso objetivo de desenvolvimento social a partir do acesso às telecomunicações, buscamos promover o uso consciente e responsável da tecnologia e das telecomunicações, conscientizando e engajando os usuários sobre situações que possam trazer riscos à sociedade.**

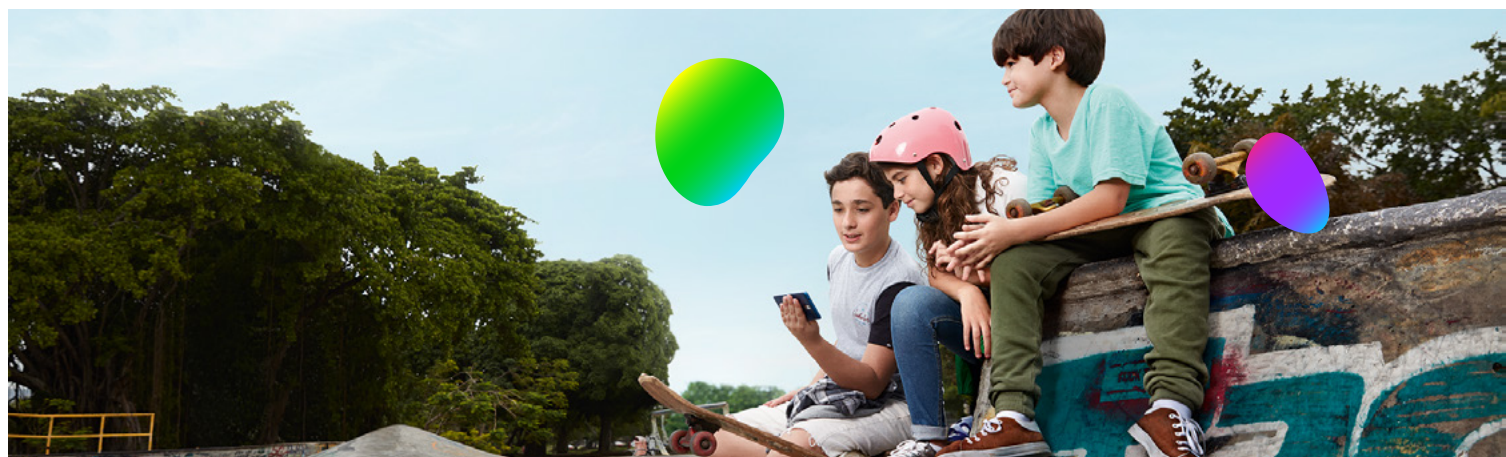
**Vale ressaltar que a atividade que desenvolvemos não apresenta riscos à saúde ou segurança do cliente. A radiação das Estações Rádio Base (ERBs), que emitem ondas eletromagnéticas, estão adequadas à lei e se dão em níveis muito menores do que as estações de rádio e TV. Nossas ERBs têm raios de cobertura que variam de dezenas de metros até, aproximadamente, cinco quilômetros. A emissão de ruídos também se dá em conformidade com a legislação federal.**

**Monitoramos esses níveis continuamente e apresentamos relatórios periódicos à Anatel sobre a intensidade dos campos de radiação e a adoção de medidas para reduzir os níveis de ruído.**

G4-15

Buscamos gerar valor a partir de nossa atuação para o desenvolvimento social em duas esferas: colaborando com o acesso às telecomunicações e com a inclusão digital e direcionando nosso investimento social privado para a promoção de educação, cultura e projetos de inovação social, por meio da atuação do Oi Futuro.

Conheça a seguir as principais iniciativas realizadas em 2017.



## ACESSO ÀS TELECOMUNICAÇÕES E INCLUSÃO DIGITAL

G4-EC7

### PROGRAMA BANDA LARGA NAS ESCOLAS (PBLE)

O objetivo do PBLE é disponibilizar internet com velocidade igual ou superior a 2 MB em todas as escolas públicas urbanas de ensino fundamental e médio e de formação de professores de ensino fundamental e médio, indicadas pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC) com base no Censo do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas (INEP) até 2025.

Foram atendidas 354 novas escolas urbanas no ano de 2017. Atualmente o total de escolas urbanas atendidas é de 53.245, sendo 36.077 na Região 1 e 17.168 na Região 2.<sup>7</sup>

Além dessas, a Oi também atende atualmente 3.691 escolas na área rural.

<sup>7</sup>Região 1 corresponde aos estados de AM, RR, PA, AP, MA, PI, CE, RN, PB, PE, AL, SE, BA, MG, ES e RJ.

Região 2 corresponde aos estados de AC, RO, MT, TO, GO, DF, MS, PR, SC e RS.

### PLANO GERAL DE METAS DE UNIVERSALIZAÇÃO (PGMU)

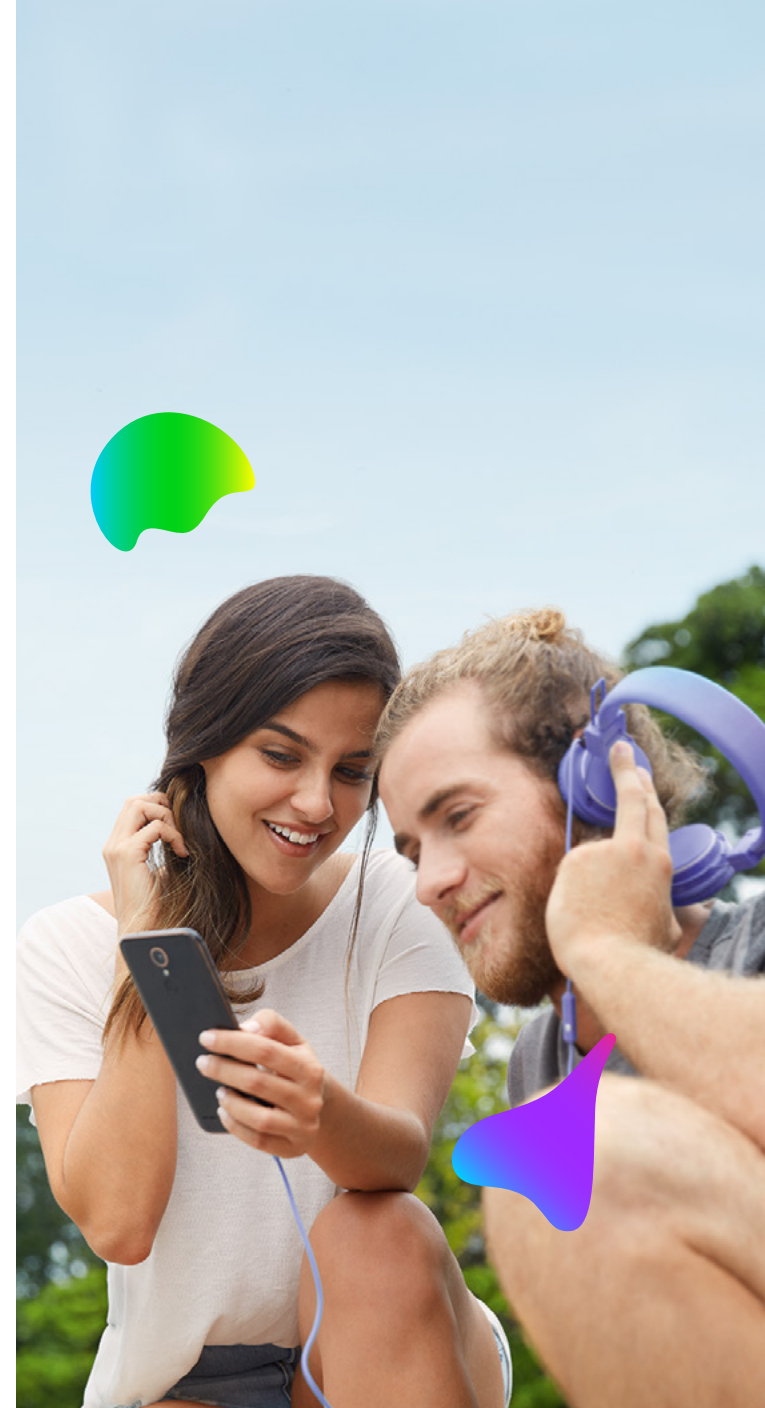
Participamos do plano que busca garantir acesso à telefonia fixa, com investimentos de mais de R\$ 4,16 milhões em 2017, abrangendo 129 localidades, sendo: R\$2,34 milhões (40 localidades) referentes ao acesso individual - atendimento com linha fixa em localidades com mais de 300 habitantes -, e R\$ 1,84 milhão (89 localidades) para atendimento com acesso coletivo (orelhão).

Além disso, no ano de 2017, a Oi investiu mais de R\$ 12,25 milhões para a instalação de Telefones de Uso Público em 687 locais rurais, sendo 27 aldeias (R\$0,52 milhão), 25 assentamentos (R\$0,52 milhão), 557 escolas (R\$9,85 milhões), 58 postos de saúde (R\$1,00 milhão), 10 postos da Polícia Rodoviária Federal (R\$0,18 milhão) e 10 comunidades quilombolas (R\$0,17 milhão).

### BACKHAUL

No ano de 2017 foram investidos no projeto *Backhaul* R\$ 28,4 milhões, 145% a mais que em 2016, para a instalação da banda larga nos municípios e *upgrade* das velocidades anteriormente instaladas.

Atualmente, atendemos mais de 3.164 municípios brasileiros com o *Backhaul*, o que denota excelente resultado.



## ATENDIMENTO AO EXÉRCITO BRASILEIRO E À MARINHA

Fornecemos ao Exército brasileiro serviços de telecomunicações, com o objetivo de contribuir para a segurança nacional nas fronteiras. São ao todo 66 pontos de presença em regiões fronteiriças, distribuídas em dez estados.

Ao garantir serviços de voz (fixo e móvel), dados e televisão à Estação Comandante Ferraz, na Antártica, possibilitamos que militares e equipes de pesquisa que trabalham na base se comuniquem com suas famílias, com demais centros de pesquisa e com universidades no Brasil e no mundo.

## CENTRAL DE INTERMEDIÇÃO DE COMUNICAÇÃO (CIC) – PLATAFORMA CENTRAL DE LIBRAS

A CIC entrou em operação em novembro de 2017, em cumprimento às disposições aplicáveis da Resolução 667 de 30 de maio de 2016. É destinada a intermediar a comunicação telefônica entre Usuários com Deficiência Auditiva (UDA) e qualquer usuário destino (ouvinte), inclusive com o SAC da prestadora. Um atendente intérprete em LIBRAS faz a triangulação da comunicação do deficiente auditivo, por meio de videochamadas, e o usuário ouvinte, por meio de áudio telefônico. O acesso é via internet, a partir de qualquer dispositivo compatível para acesso à internet.

Nesse sentido, a Oi e outras prestadoras associadas à ABR Telecom (Associação Brasileira de Recursos em Telecomunicações) ficaram responsáveis pela implementação da solução completa para a CIC, com a gestão centralizada na ABR Telecom, responsável pela gestão operacional do serviço em toda sua cadeia.

## INVESTIMENTO SOCIAL

G4-EC8, G4-S01

Investimos em projetos sociais utilizando recursos incentivados e recursos próprios, por meio da área de Patrocínios e Eventos e do Oi Futuro, instituto de Inovação e criatividade da Oi que promove, apoia e desenvolve ações inovadoras e colaborativas para melhorar a vida das pessoas e da sociedade. Com atuação em educação, cultura, inovação social e esporte, o Instituto acelera iniciativas que potencializam o desenvolvimento pessoal e coletivo, fomentam experimentações de inovação, soluções colaborativas e estimulam conexões entre organizações, ideias e pessoas.

Investimos em projetos sociais utilizando recursos incentivados e recursos próprios, por meio do Oi Futuro.

## PRINCIPAIS INVESTIMENTOS DA ÁREA DE PATROCÍNIOS E EVENTOS E DO OI FUTURO EM 2017

G4-EC4

IR\$ MILJ	2013	2014	2015	2016	2017
EDUCAÇÃO	14.828.654	17.748.406	16.478.242	8.907.144	6.281.013
CULTURA	50.726.996	52.507.145	57.121.725	36.071.379	39.344.012
INOVAÇÃO SOCIAL	4.795.575	5.226.162	4.986.839	3.283.887	3.221.631
ESPORTE	7.980.600	23.185.711	28.983.029	21.620.514	22.032.611
ESTRUTURA ADMINISTRATIVA OI FUTURO*	4.503.187	4.401.795	4.160.759	5.060.773	4.151.341
<b>TOTAL</b>	<b>82.835.012</b>	<b>103.069.220</b>	<b>111.730.593</b>	<b>74.943.697</b>	<b>75.030.608</b>
INVESTIMENTO DIRETO	37.565.407	43.861.206	43.243.120	26.492.296	27.976.916
VIA INCENTIVOS FISCAIS	45.269.605	59.208.014	68.487.473	48.451.402	47.053.691

## EDUCAÇÃO

Trabalhamos por uma educação que inspira novas formas de aprender e ensinar. Atuamos como laboratório, experimentando metodologias educacionais que promovem uma formação ampla dos jovens, seu preparo para o mercado de trabalho e exercício pleno da cidadania.

### NAVE

Criado em 2006, o NAVE (Núcleo Avançado em Educação) tem como propósito promover o desenvolvimento de práticas e metodologias inovadoras no Ensino Médio, replicáveis para redes públicas, colocar as tecnologias a serviço da educação integral do século XXI e formar jovens cidadãos autônomos, solidários e transformadores.

Desenvolvido em parceria com as Secretarias de Estado de Educação do Rio de Janeiro e de Pernambuco, o NAVE tem duas escolas públicas estaduais de ensino médio de tempo integral, integradas à educação profissional, onde são ofertados cursos técnicos voltados à indústria digital e criativa: Programação, Multimídia e Roteiro. Os estudantes são incentivados a desenvolver o espírito empreendedor e a estabelecer suas primeiras conexões profissionais por meio de projetos relacionados com o mercado de inovação. Atualmente, o NAVE conta com cerca de 1.000 estudantes e 70 educadores de disciplinas regulares e técnicas.

Em 2017, lançamos o “Geração NAVE”, iniciativa em parceria com a área de Gente da Oi, que contratou 10 egressos para trabalhar na área de Digital da Companhia. Além disso, 24 estudantes e 24 executivos Oi e Oi Futuro estiveram envolvidos no “Embaixadores NAVE”, projeto que concebeu e realizou o NAVE+, dois eventos que mobilizaram cerca de 2.500 visitantes nas duas escolas.

Como foco na sistematização do NAVE, mapeamos mais de 60 práticas pedagógicas originais e inovadoras implementadas nas duas escolas em formato estruturado. Ainda no que se refere à sistematização, participamos da plataforma digital “Práticas Inovadoras para o Ensino Médio”, desenvolvida pelo Centro de Referências em Educação Integral, que reúne práticas contemporâneas, contemplando dois grandes eixos: Gestão escolar e Ensino-aprendizagem. Envolvemos também os estudantes na produção da série “Navegando pela escola”, por meio de vídeos que mostram suas experiências preferidas na hora de aprender. A série já tem mais de 100 mil visualizações no Facebook.

Outro pilar do NAVE em 2017 foi a disseminação de suas metodologias. Em parceria com a Secretaria de Estado de Educação de Pernambuco, formamos diretores e coordenadores pedagógicos na metodologia “Educador Orientador” (EO) – instrumentalizando 180 educadores de 10 escolas técnicas estaduais para implementarem as estratégias do EO em suas unidades de ensino. Em parceria com a Planetapontocom, desenvolvemos formações em “Mídiaeducação” para 73 escolas públicas estaduais do Rio e Pernambuco, envolvendo 260 diretores, coordenadores pedagógicos, educadores de apoio e professores.

Saiba mais em: <http://www.oifuturo.org.br/educacao/>



## CULTURA

Na área de Cultura, atuamos como um catalisador criativo, impulsionando pessoas através da arte e promovendo a produção contemporânea. Trabalhamos pela criação e disseminação artística inspirando a empatia, a colaboração e celebrando a diversidade. Com as novas tecnologias, acreditamos que o fazer artístico tornou-se um campo infinito para experimentação e investigação.

### LABSONICA

Em 2017, lançamos o LabSonica, Laboratório de Experimentação Sonora e Musical, criado para estimular a criatividade e a inovação no campo do som. Com o novo laboratório, oferecemos condições técnicas e estrutura física para produção artística, como estúdio de gravação, salas de ensaio, atelier, auditório e espaço de *coworking*. No LabSonica acontecerão residências artísticas, *workshops* e *pocket shows*, privilegiando selos e gravadoras independentes, pesquisadores e artistas em formação – de todo o Brasil – e apostando na troca entre pensadores e profissionais.



### CENTRO CULTURAL OI FUTURO

Com curadorias próprias, o espaço aposta no fomento e na disseminação de novas linguagens artísticas, investindo na convergência da arte, ciência e tecnologia. Em 2017, a programação teve importantes reconhecimentos. Nas artes cênicas, destaques para “Love, Love, Love”, “Agosto”, “Tom na Fazenda” e “Janis”. Tivemos 42 indicações para os espetáculos teatrais realizados nos prêmios Cesgranrio, Shell e APTR. Nas artes visuais, destaques para as exposições “Outras Ideias – OIR”, “Nam June Paik” e “Miguel Rio Branco”, a última citada pelo jornal O Globo como um dos destaques do ano.





## MUSEU DAS TELECOMUNICAÇÕES

O Museu, atração permanente do Centro Cultural Oi Futuro, completou 10 anos e recebeu mais de 14 mil visitantes em 2017. Com entrada gratuita, o espaço preserva e divulga a história da telecomunicação no Brasil e no mundo. A exposição permanente do Museu é resultado de um trabalho contínuo de pesquisa sobre o acervo histórico mantido pelo Oi Futuro em sua Reserva Técnica, que hoje possui cerca de 120 mil itens entre objetos, fotografias, gravações e documentos de diversas épocas.

Em 2017, o Museu lançou Edital inédito de Ludificação, selecionando uma solução tecnológica – entre games, aplicativos, instalação de realidade virtual ou outro dispositivo – que transformasse a visita em uma experiência mais divertida para todos os públicos.

## PROGRAMA OI DE PATROCÍNIOS CULTURAIS INCENTIVADOS

Apoiamos projetos em todas as regiões do País, reafirmando, através de editais públicos, o compromisso da Oi e do Oi Futuro com a produção artística nacional.

Este ano, lançamos um novo formato de edital, mais flexível, com a eliminação de categorias e áreas artísticas – como música, teatro, artes visuais –, valorizando a convergência de linguagens. Durante o ano, 68 projetos culturais foram apoiados.

Destaque para o Colaboramerica, maior festival de novas economias da América Latina, que discutiu a inovação, tecnologia e modelos alternativos de economia mais sustentáveis. O evento, ocorrido no Rio de Janeiro, somou quase um milhão de pessoas.

## 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, *webdesign*, computação gráfica, vídeo e fotografia. O projeto é realizado em parceria com a Secretaria de Estado do Rio de Janeiro, a Secretaria Municipal do Rio e o CECIP. Em 2017, lançamos o Lab.IU, laboratório de intervenções urbanas que ofereceu formação artística com 60 jovens.

Saiba mais em:  
<http://www.oifuturo.org.br/cultura/>



## INOVAÇÃO SOCIAL

### LABORA

O Oi Futuro lançou o Labora, Laboratório de Inovação Social, um ponto de conexão, aprendizado e criação para empreendedores sociais comprometidos com a transformação de impacto. O Labora impulsiona e fortalece organizações, projetos e negócios de impacto em diferentes fases de maturação, por meio de programas de formação e aceleração. Além disso, o Labora estimula a articulação de redes colaborativas de empreendedores, tendo como objetivo a busca por soluções inovadoras.

Em 2017, 25 iniciativas passaram pela Aceleração do Labora, que teve como parceiros técnicos Yunus Negócios Sociais e Instituto Ekloos.

Também apoiamos o projeto de Summer Job do C.E.S.A.R (Centro de Estudos Avançados do Recife), que envolveu estudantes para o desenvolvimento de uma solução social para a comunidade do Pilar - 2º pior IDH do município de Recife. O grupo de alunos trabalhou durante seis semanas sob mentoria do C.E.S.A.R e do Oi Futuro e criou um protótipo de plataforma digital para o desenvolvimento de crianças e jovens da comunidade.

### PROGRAMA DE PROMOÇÃO E PROTEÇÃO À INFÂNCIA E A ADOLESCÊNCIA

A Oi e o Oi Futuro apoiam os Conselhos de Direitos da Criança e do Adolescente nas esferas nacional, estaduais e municipais, por meio do FIA (Fundo da Infância e da Adolescência). Com essa atuação, a Oi e o Oi Futuro contribuem para o fortalecimento das políticas públicas de garantia de direitos humanos de crianças e adolescentes de todo o País. Em 2017, oito iniciativas foram apoiadas.

Saiba mais em:  
<http://www.oifuturo.org.br/inovacao-social/>

### ESPORTES

A Oi e o Oi Futuro também apostam em projetos esportivos que conectem pessoas e promovam a inclusão e a cidadania, por meio do Programa Oi de Patrocínio Esportivo Incentivado. O programa patrocina projetos esportivos e para-desportivos que promovem a cultura de um estilo de vida saudável, responsável, colaborativo e valorizam a acessibilidade e a diversidade. Em 2017, sete projetos esportivos foram apoiados, com impacto em mais de 1.000 beneficiários.

Saiba mais em:  
<http://www.oifuturo.org.br/esportes/>



# RELAÇÕES COM ACIONISTAS E INVESTIDORES

## RELACIONAMENTO

Contamos com uma equipe dedicada de Relações com Investidores, que promove eventos, reuniões e *calls* com investidores nacionais e estrangeiros, encontros públicos da Associação dos Analistas do Mercado de Capitais (Apimec) e participação em conferências e *roadshows* no Brasil e no exterior, bem como em congressos voltados aos profissionais de investimento e do mercado de capitais, para garantir a prestação ágil e assertiva de esclarecimentos ao mercado.

A área de Relações com Investidores tem como missão desenvolver e executar adequada e consistente política de transparência e de divulgação de informações, além de cultivar um relacionamento estreito com os analistas e investidores e ser o principal canal de comunicação da Companhia com os agentes do mercado nacional e internacional de capitais.

Comunicados e informações são divulgados pela área por meios oficiais indicados pelas agências reguladoras dos mercados de capitais em que a Companhia possui títulos listados, além do *site* de Relações com Investidores [que conta com uma versão *mobile*].



## RELACIONAMENTO SETORIAL

Prezamos pela colaboração no ambiente setorial, a exemplo do compartilhamento de infraestrutura, e participamos ativamente dos debates de questões-chave para o amadurecimento das telecomunicações no Brasil.

A Companhia conta com Representantes Institucionais que mantêm contato com os órgãos reguladores – entre eles a Agência nacional de Telecomunicações (Anatel), o Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) e a Agência Nacional do Cinema (Ancine) – e com os governos no Executivo e no Legislativo, nas esferas federal, estaduais e municipais. Para garantir a ética a esses relacionamentos, a atuação é orientada pelo Código De Ética e pela Política de Atuação Institucional das Companhias Oi.

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, contamos com o Comitê de Acompanhamento das Proposições Legislativas (CAPLE). Em 2017, foram realizadas oito reuniões e 148 proposições legislativas foram selecionadas para análise e acompanhamento. Desde a sua formalização em 2009, o CAPLE já analisou 1.499 propostas, com impacto direto sobre os negócios de telecomunicações ou de interesse geral da iniciativa privada no Brasil.

## LEGISLAÇÃO FEDERAL DO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES

G4-14, G4-16

Discussões importantes sobre a legislação federal do setor de telecomunicações aconteceram em 2017. Em parceria com o Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal (SindiTeleBrasil), participamos da discussão de diversos projetos de lei no âmbito federal, incluindo a atuação no âmbito do PL 3453/2015 (PLC 79/2016), que debate o novo marco legal do setor, principalmente no que concerne às mudanças no modelo de concessão. Conheça a seguir outros projetos relevantes acompanhados em 2017:

- PL 3434/2015, sobre o Termo de Ajustamento de Conduta (TAC);
- PL 5845/2016 e PL 5846/2016, sobre furto e roubo de cabos;
- PLC 330/2013 e PL 4060/2012, sobre proteção de dados pessoais;
- PL 7415/2002, que trata de alterações no prazo de validade de créditos pré-pagos para telefonia celular;
- PDS 14/2016, que trata sobre a franquia de dados na banda larga fixa; e
- Diversas Medidas Provisórias de interesse do setor de telecomunicações, especialmente aquelas que trataram de matéria tributária.

**Não apoiamos ou contribuimos com partidos, políticos ou instituições relacionadas, por sermos uma concessionária de serviço público e, portanto, atendermos à Lei nº 9.504/1997.**

G4-S06

## LEGISLAÇÕES ESTADUAIS E MUNICIPAIS 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 de telefonia móvel;
- Processo de licenciamento urbanístico e ambiental de infraestrutura de telecomunicações;
- Leis de ocupação do solo;
- Faixa de domínio nas rodovias estaduais;
- Leis de combate ao furto de cabos e baterias;
- Enterramento de cabeamento aéreo instalado nos municípios;
- Convênio nº 56/2012 no Conselho Nacional Fazendário (CONFAZ);
- Convênio 102/2013 do CONFAZ ou implantação de lei para utilização de crédito de ICMS para o pagamento de despesas com serviço de telecomunicações contratados pelos estados;
- Regras para a interrupção de serviços motivada por falta de pagamento;
- Regras para ofertas de serviços por meio de *telemarketing*;
- Regras para inclusão/exclusão de nomes dos consumidores no cadastro de proteção ao crédito;
- Leis de incentivo à cultura e ao esporte.

## PRINCIPAIS ENTIDADES EM QUE A ÁREA INSTITUCIONAL ATUA

SIGLA DA ENTIDADE	NOME DA ENTIDADE
ABDTIC	ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE DIREITO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DAS COMUNICAÇÕES
ABR	ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE RECURSOS EM TELECOMUNICAÇÕES
ABTA	ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELEVISÃO POR ASSINATURA
ABRAFIX	ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS CONCESSIONÁRIAS DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO
ACDF	ASSOCIAÇÃO COMERCIAL DO DISTRITO FEDERAL
ACEL	ASSOCIAÇÃO NACIONAL DAS OPERADORAS CELULARES
ACIEG	ASSOCIAÇÃO COMERCIAL E INDUSTRIAL DO ESTADO DE GOIÁS
ADVB PA	ASSOCIAÇÃO DE DIRIGENTES DE VENDAS E <i>MARKETING</i> DO BRASIL
FEBRATEL	FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES
GSMA	GROUP SPECIALE <i>MOBILE ASSOCIATION</i>
IBRAC	INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS DE CONCORRÊNCIA, CONSUMO E COMÉRCIO INTERNACIONAL
SETA	SINDICATO NACIONAL DOS TRABALHADORES EM SISTEMAS DE TELEVISÃO POR ASSINATURA E SERVIÇOS ESPECIAIS DE TELECOMUNICAÇÕES
SINDITELEBRASIL	SINDICATO NACIONAL DAS EMPRESAS DE TELEFONIA E DE SERVIÇOS MÓVEL CELULAR E PESSOAL
TELCOMP	ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES COMPETITIVAS
TELEBRASIL	ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES



# 06

## GESTÃO AMBIENTAL

## REDUÇÃO DE IMPACTO

Em 2017, seguimos com resultados positivos na nossa gestão energética. Desde a criação da Diretoria de Energia, foi observada redução significativa do consumo de energia. Em 2015, apresentamos uma redução de 5,53% comparado a 2014 e, em 2016, continuamos reduzindo, atingindo a marca de 2,58% de queda em relação a 2015. Para 2017, foi apresentada uma redução de 0,68% em relação a 2016.

Para atingir esses resultados, foi elaborado um plano estratégico contemplando diversas ações. Dentre elas estão os projetos de eficiência energética em iluminação e climatização, com destaque para a substituição de 100 mil lâmpadas por lâmpadas LED. Visando ações que permitam uma gestão mais ativa na redução do consumo de energia, são realizadas reuniões periódicas com o time de Operações, chamadas de “Sala de Guerra”. Outro processo que também contribuiu para o resultado foi a implementação de um sistema de gerenciamento de energia, que permite uma visualização em tempo real do consumo e da demanda para as 200 maiores unidades da Companhia, que representam 38% do consumo total.

A estratégia da nossa área de Energia é pautada nos seguintes objetivos:

- I. Reduzir custos com energia;
- II. Planejar e controlar o gasto energético;
- III. Melhorar e otimizar processos;
- IV. Estabelecer governança de controle dos processos e resultados referentes ao consumo de energia;
- V. Implementar projetos energéticos;
- VI. Criar na Companhia uma mentalidade de racionalização energética; e
- VII. Estreitar relação com as concessionárias.

G4-EN28

Outra medida que visa a redução de impactos é a oferta do Oi Troca Fácil, iniciada em 2016 por meio de parceria que foi mantida em 2017. Alinhada com o modelo de consumo diferente do tradicional, consciente, preocupada com os impactos no meio ambiente e no caminho da tendência da economia circular, oferecemos descontos na compra de um aparelho móvel para nossos clientes que levarem seus aparelhos antigos até nossas lojas. Os aparelhos usados são coletados por nosso parceiro, criteriosamente revisados e testados por uma equipe de técnicos especializados para, posteriormente, serem revendidos com garantia de três meses. Ao todo, 4.850 aparelhos foram trocados em 2017.

Também mitigamos os impactos indiretos de nosso negócio através da disponibilização de urnas coletoras para o descarte de celulares, baterias e acessórios em nossas lojas, além do recolhimento de pilhas e baterias em nossos prédios administrativos.

# EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

## PRINCIPAIS AÇÕES E PROJETOS DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA EM 2017

### SALA DE GUERRA

- Reuniões semanais, com a presença de executivos das áreas de Operações e Energia, buscando implementar ações que visam a redução do consumo de energia e o uso racional de energia elétrica nas unidades da Oi.
- **Foco principal:** desligamento de equipamentos e *sites* fora de operação e melhor aproveitamento de iluminação e ventilação naturais.
- **Foco secundário:** pequenas automatizações de acionamentos através da instalação de *timers* e termostatos.

## SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ENERGIA

- Implementação de um sistema de gerenciamento de energia que permite uma gestão efetiva do consumo de energia e a demanda *on-line* em tempo real em 200 *sites*, o que representa a gestão de cerca de 38% do consumo de energia da Companhia.

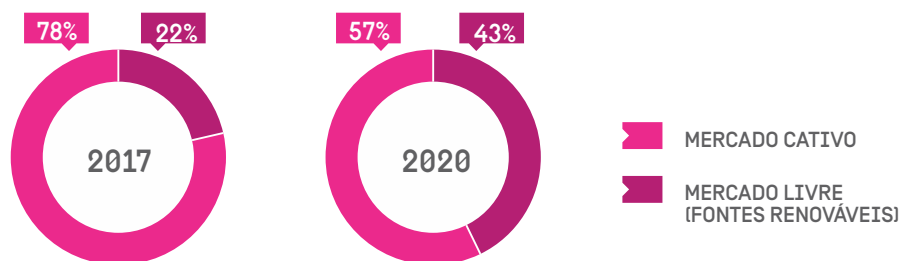
### Projetos

- Troca de 100 mil lâmpadas fluorescentes por lâmpadas mais econômicas do tipo LED, proporcionando ganho mensal de mais de R\$ 200 mil.
- Substituição de equipamentos de climatização por outros mais modernos, gerando economia de energia elétrica, além de ganhos secundários para a Companhia.
- Aprovação de aproximadamente R\$ 2,5 milhões no orçamento de 2017 para implementação de projetos visando à eficiência energética e à redução do consumo; e
- Planejamento de investimento de R\$ 12,5 milhões em 2018.

## MERCADO LIVRE

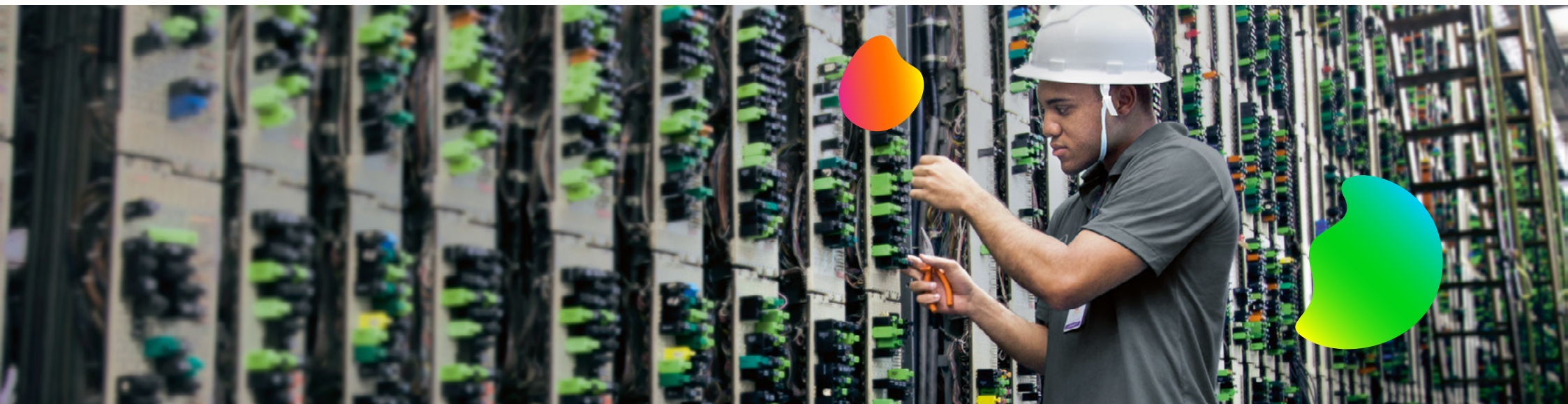
- Migramos 33 unidades para o mercado livre, o que representou um total de mais de 45.167 MWh de energia provenientes de fontes renováveis. Espera-se migrar 156 unidades em 2018, representando mais 72.897MWh em energia renovável.
- Esperamos que, em 2020, 42,5% do total de energia consumida pela Companhia seja proveniente de fontes renováveis.

## MATRIZ ENERGÉTICA DO CONSUMO DA OI



No anexo desta publicação, conheça outros aspectos ambientais relacionados ao negócio e o nosso desempenho em 2017 [saiba mais na página 85].





## MODERNIZAÇÃO DE DATA CENTER

O projeto de migração do nosso data center de Belo Horizonte para Brasília, iniciado para atender uma obrigação contratual, está sendo trabalhado como uma oportunidade de atualizar tecnologias, implantar melhorias e reduzir custos para Companhia. Com a mudança, que deve ser concluída em 2018, vários servidores estão sendo virtualizados, uma tendência mundial que reduz o uso de servidores físicos e diminui a necessidade de espaço para acomodação dos equipamentos, gerando economia com manutenção e consumo de energia elétrica. A expectativa é utilizar a metade da energia que gastamos hoje, ou até menos, e cerca de 1/3 dos servidores físicos utilizados atualmente.

O projeto moderniza nossa estrutura aumentando a performance e a segurança.

Confira as principais melhorias adquiridas com o projeto:

BELO HORIZONTE (2017)	BRASÍLIA (ATÉ 2018)
1.330 SERVIDORES FÍSICOS	500 SERVIDORES FÍSICOS
2.877 SERVIDORES LÓGICOS	2.000 SERVIDORES LÓGICOS
1.400 M <sup>2</sup> DE OCUPAÇÃO DE DATA CENTER	500 M <sup>2</sup> DE OCUPAÇÃO DE DATA CENTER
1.840 KW (CONSUMO DE ENERGIA POR MÊS)	920 KW (REDUÇÃO DE PELO MENOS 50%)
46% VIRTUALIZAÇÃO	70% VIRTUALIZAÇÃO
25 SERVIDORES POR VMWARE	35 SERVIDORES POR VMWARE
32 FRAMES DE STORAGE	6 FRAMES DE STORAGE
5 ROBÔS DE BACKUP OPEN	2 ROBÔS DE BACKUP OPEN
100 DRIVES	70 DRIVES
3.400 SLOTS	1.800 SLOTS

# 07

## BALANÇO SOCIAL



# BALANÇO SOCIAL

## 1 - BASE DE CÁLCULO

	2016 - R\$ MIL	2017 - R\$ MIL
RECEITA LÍQUIDA (RL)	25.996.423	23.789.654
RESULTADO OPERACIONAL (RO)	-5.079.781	-5.557.540
FOLHA DE PAGAMENTO BRUTA (FPB)	2.536.981	2.528.681
VALOR ADICIONADO TOTAL (VAT)	14.060.177	19.007.286

## 2 - INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

	2016				2017			
	R\$ MIL	% SOBRE FPB	% SOBRE RL	% SOBRE VAT	R\$ MIL	% SOBRE FPB	% SOBRE RL	% SOBRE VAT
ALIMENTAÇÃO	201.711	7,95%	0,78%	1,43%	182.901	7,23%	0,77%	0,96%
ENCARGOS SOCIAIS COMPULSÓRIOS	546.978	21,56%	2,10%	3,89%	453.486	17,93%	1,91%	2,39%
PREVIDÊNCIA PRIVADA	57.698	2,27%	0,22%	0,41%	43.097	1,70%	0,18%	0,23%
SAÚDE	162.445	6,40%	0,62%	1,16%	175.084	6,92%	0,74%	0,92%
SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO	8.437	0,33%	0,03%	0,06%	6.316	0,25%	0,03%	0,03%
EDUCAÇÃO	-	0,00%	0,00%	0,00%	-	0,00%	0,00%	0,00%
CULTURA	-	0,00%	0,00%	0,00%	-	0,00%	0,00%	0,00%
CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL	9.574	0,38%	0,04%	0,07%	9.318	0,37%	0,04%	0,05%
CRECHES OU AUXÍLIO-CRECHE	11.831	0,47%	0,05%	0,08%	11.264	0,45%	0,05%	0,06%
ESPORTE	-	0,00%	0,00%	0,00%	-	0,00%	0,00%	0,00%
PARTICIPAÇÃO NOS LUCROS OU RESULTADOS	84.000	3,31%	0,32%	0,60%	298.789	11,82%	1,26%	1,57%
TRANSPORTE	41.424	1,63%	0,16%	0,29%	37.168	1,47%	0,16%	0,20%
OUTROS	17.005	0,67%	0,07%	0,12%	17.023	0,67%	0,07%	0,09%
<b>TOTAL - INDICADORES SOCIAIS INTERNOS</b>	<b>1.141.104</b>	<b>44,98%</b>	<b>4,39%</b>	<b>8,12%</b>	<b>1.234.447</b>	<b>48,82%</b>	<b>5,19%</b>	<b>6,49%</b>

### 3 – INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS

	2016				2017			
	R\$ MIL	% SOBRE RO	% SOBRE RL	% SOBRE VAT	R\$ MIL	% SOBRE RO	% SOBRE RL	% SOBRE VAT
EDUCAÇÃO	8.907	-0,18%	0,03%	0,06%	6.281	-0,11%	0,03%	0,03%
CULTURA	36.071	-0,71%	0,14%	0,26%	32.587	-0,59%	0,14%	0,17%
SAÚDE E SANEAMENTO	83	0,00%	0,00%	0,00%	-	0,00%	0,00%	0,00%
ESPORTE	21.621	-0,43%	0,08%	0,15%	1.856	-0,03%	0,01%	0,01%
COMBATE À FOME E À SEGURANÇA ALIMENTAR	197	0,00%	0,00%	0,00%	41	0,00%	0,00%	0,00%
INDICADOR SETORIAL	-	-	-	-	-	-	-	-
OUTROS	8.345	-0,16%	0,03%	0,06%	7.332	-0,13%	0,03%	0,04%
<b>TOTAL DAS CONTRIBUIÇÕES PARA A SOCIEDADE</b>	<b>75.225</b>	<b>-1,48%</b>	<b>0,29%</b>	<b>0,54%</b>	<b>48.097</b>	<b>-0,87%</b>	<b>0,20%</b>	<b>0,25%</b>
TRIBUTOS (EXCLUÍDOS ENCARGOS SOCIAIS)	11.230.516	-221,08%	43,20%	79,87%	8.863.211	-159,48%	37,26%	46,63%
<b>TOTAL – INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS</b>	<b>11.305.741</b>	<b>-222,56%</b>	<b>43,49%</b>	<b>80,41%</b>	<b>8.911.308</b>	<b>-160,35%</b>	<b>37,46%</b>	<b>46,88%</b>

### 4 – INDICADORES AMBIENTAIS

4.1 - INVESTIMENTOS RELACIONADOS COM A PRODUÇÃO/OPERAÇÃO DA EMPRESA	2016				2017			
	R\$ MIL	% SOBRE RO	% SOBRE RL	% SOBRE VAT	R\$ MIL	% SOBRE RO	% SOBRE RL	% SOBRE VAT
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	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
CONSERVAÇÃO DE ENERGIA	1.570	-0,03%	0,01%	0,01%	1.497	-0,03%	0,01%	0,01%
EDUCAÇÃO AMBIENTAL	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
INDICADOR SETORIAL	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
OUTROS	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
<b>TOTAL DOS INVESTIMENTOS RELACIONADOS COM A PRODUÇÃO/OPERAÇÃO DA EMPRESA</b>	<b>1.570</b>	<b>-0,03%</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,01%</b>	<b>1.497</b>	<b>-0,03%</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,01%</b>

4.2 – INVESTIMENTOS EM PROGRAMAS E/OU PROJETOS EXTERNOS	2016				2017			
	R\$ MIL	% SOBRE RO	% SOBRE RL	% SOBRE VAT	R\$ MIL	% SOBRE RO	% SOBRE RL	% SOBRE VAT
PROJETOS DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL EM COMUNIDADES	366	-0,01%	0,00%	0,00%	12	0,00%	0,00%	0,00%
PRESERVAÇÃO E/OU RECUPERAÇÃO DE AMBIENTES DEGRADADOS	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
OUTROS	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
TOTAL DOS INVESTIMENTOS EM PROGRAMAS E/OU PROJETOS EXTERNOS	366	-0,01%	0,00%	0,00%	12	0,00%	0,00%	0,00%
<b>TOTAL DOS INVESTIMENTOS EM MEIO AMBIENTE (4.1 + 4.2)</b>	<b>1.936</b>	<b>-0,04%</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,01%</b>	<b>1.509</b>	<b>-0,03%</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,01%</b>

DISTRIBUIÇÃO DOS INVESTIMENTOS EM MEIO AMBIENTE:	2016		2017	
	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:	814		359	
VALOR DAS MULTAS E DAS INDENIZAÇÕES RELATIVAS À MATÉRIA AMBIENTAL DETERMINADAS ADMINISTRATIVA E/OU JUDICIALMENTE:	NÃO REPORTADO		NÃO REPORTADO	
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:	<input type="checkbox"/> NÃO TEM METAS <input type="checkbox"/> CUMPRE DE 0% A 50% <input type="checkbox"/> CUMPRE DE 51% A 75% <input checked="" type="checkbox"/> CUMPRE 76% A 100%		<input type="checkbox"/> NÃO TEM METAS <input type="checkbox"/> CUMPRE DE 0% A 50% <input type="checkbox"/> CUMPRE DE 51% A 75% <input checked="" type="checkbox"/> CUMPRE 76% A 100%	

## 5 – INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL

	2016 – EM UNIDADES	2017 – EM UNIDADES
NÚMERO DE EMPREGADOS(AS) NO FIM DO PERÍODO	14.431	14.793
NÚMERO DE ADMISSÕES DURANTE O PERÍODO	2.154	2.682
NÚMERO DE DESLIGAMENTOS DURANTE O PERÍODO	4.291	2.365
NÚMERO DE EMPREGADOS(AS) TERCEIRIZADOS(AS)	116.460	117.520
NÚMERO DE ESTAGIÁRIOS(AS)	340	141
NÚMERO DE EMPREGADOS(AS) ACIMA DE 45 ANOS	2.984	3.321

NÚMERO DE EMPREGADOS POR FAIXA ETÁRIA:	2016 – EM UNIDADES	2017 – EM UNIDADES
MENORES DE 18 ANOS	0	0
DE 18 A 35 ANOS	6.629	5.938
DE 36 A 45 ANOS	4.818	5.534
DE 46 A 60 ANOS	2.659	2.854
ACIMA DE 60 ANOS	325	467

NÚMERO DE EMPREGADOS POR NÍVEL DE ESCOLARIDADE:	2016 – EM UNIDADES	2017 – EM UNIDADES
ANALFABETOS	0	0
COM ENSINO FUNDAMENTAL	67	38
COM ENSINO MÉDIO/TÉCNICO	6.412	6.115
COM ENSINO SUPERIOR	6.447	6.955
PÓS-GRADUADOS	1.505	1.685
NÚMERO DE MULHERES QUE TRABALHAM NA EMPRESA	5.394	5.535
PERCENTUAL DE CARGOS DE CHEFIA OCUPADOS POR MULHERES	27%	28%
NÚMERO DE HOMENS QUE TRABALHAM NA EMPRESA	9.037	9.258
PERCENTUAL DE CARGOS DE CHEFIA OCUPADOS POR HOMENS	73%	72%
NÚMERO DE NEGRO (AS) QUE TRABALHAM NA EMPRESA	NÃO REPORTADO	NÃO REPORTADO
PERCENTUAL DE CARGOS DE CHEFIA OCUPADOS POR NEGROS(AS)	NÃO REPORTADO	NÃO REPORTADO
NÚMERO DE PORTADORES(AS) DE DEFICIÊNCIA OU NECESSIDADES ESPECIAIS	290	257



REMUNERAÇÃO BRUTA SEGREGADA POR:	2016 – EM UNIDADES	2017 – EM UNIDADES
EMPREGADOS	NÃO REPORTADO	NÃO REPORTADO
ADMINISTRADORES	NÃO REPORTADO	NÃO REPORTADO

DIFERENÇA ENTRE O MENOR SALÁRIO PAGO PELA EMPRESA E O SALÁRIO-MÍNIMO (NACIONAL OU REGIONAL):	2016 – EM UNIDADES	2017 – EM UNIDADES
DIFERENÇA ENTRE O MENOR SALÁRIO PAGO PELA EMPRESA E O SALÁRIO-MÍNIMO	210	219
FORTE	FPW FOLHA DE PAGAMENTO	FPW FOLHA DE PAGAMENTO

## 6 – INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA EMPRESARIAL

	2016	2017		
RELAÇÃO ENTRE A MAIOR E A MENOR REMUNERAÇÃO NA EMPRESA	NÃO REPORTADO	NÃO REPORTADO		
NÚMERO TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO	105	26		
OS PROJETOS SOCIAIS E AMBIENTAIS DESENVOLVIDOS PELA EMPRESA FORAM DESENVOLVIDOS POR:	<input type="checkbox"/> DIREÇÃO <input checked="" type="checkbox"/> DIREÇÃO E GERÊNCIAS <input type="checkbox"/> TODOS(AS) OS(AS) EMPREGADOS(AS)	<input type="checkbox"/> DIREÇÃO <input checked="" type="checkbox"/> DIREÇÃO E GERÊNCIAS <input type="checkbox"/> TODOS(AS) OS(AS) EMPREGADOS(AS)		
OS PADRÕES DE SEGURANÇA E SALUBRIDADE NO AMBIENTE DE TRABALHO FORAM DEFINIDOS POR:	<input type="checkbox"/> DIREÇÃO <input checked="" type="checkbox"/> DIREÇÃO E GERÊNCIAS <input type="checkbox"/> TODOS(AS) OS(AS) EMPREGADOS(AS) <input type="checkbox"/> TODOS + CIPA	<input type="checkbox"/> DIREÇÃO <input checked="" type="checkbox"/> DIREÇÃO E GERÊNCIAS <input type="checkbox"/> TODOS(AS) OS(AS) EMPREGADOS(AS) <input type="checkbox"/> TODOS + CIPA		
QUANTO À LIBERDADE SINDICAL, AO DIREITO DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA E À REPRESENTAÇÃO INTERNA DOS(AS) TRABALHADORES(AS), A EMPRESA:	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO SE ENVOLVE <input type="checkbox"/> SEGUE AS NORMAS DA OIT <input type="checkbox"/> INCENTIVA E SEGUE A OIT	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO SE ENVOLVE <input type="checkbox"/> SEGUE AS NORMAS DA OIT <input type="checkbox"/> INCENTIVA E SEGUE A OIT		
A PREVIDÊNCIA PRIVADA CONTEMPLA:	<input type="checkbox"/> DIREÇÃO <input type="checkbox"/> DIREÇÃO E GERÊNCIAS <input checked="" type="checkbox"/> TODOS(AS) OS(AS) EMPREGADOS(AS)	<input type="checkbox"/> DIREÇÃO <input type="checkbox"/> DIREÇÃO E GERÊNCIAS <input checked="" type="checkbox"/> TODOS(AS) OS(AS) EMPREGADOS(AS)		
A PARTICIPAÇÃO NOS LUCROS OU RESULTADOS CONTEMPLA:	<input type="checkbox"/> DIREÇÃO <input type="checkbox"/> DIREÇÃO E GERÊNCIAS <input checked="" type="checkbox"/> TODOS(AS) OS(AS) EMPREGADOS(AS)	<input type="checkbox"/> DIREÇÃO <input type="checkbox"/> DIREÇÃO E GERÊNCIAS <input checked="" type="checkbox"/> TODOS(AS) OS(AS) EMPREGADOS(AS)		
NA SELEÇÃO DOS FORNECEDORES, OS MESMOS PADRÕES ÉTICOS E DE RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL ADOTADOS PELA EMPRESA	<input type="checkbox"/> NÃO SÃO CONSIDERADOS <input type="checkbox"/> SÃO SUGERIDOS <input checked="" type="checkbox"/> SÃO EXIGIDOS	<input type="checkbox"/> NÃO SÃO CONSIDERADOS <input type="checkbox"/> SÃO SUGERIDOS <input checked="" type="checkbox"/> SÃO EXIGIDOS		
QUANTO À PARTICIPAÇÃO DE EMPREGADOS(AS) EM PROGRAMAS DE TRABALHO VOLUNTÁRIO, A EMPRESA:	<input type="checkbox"/> NÃO SE ENVOLVE <input checked="" type="checkbox"/> APOIA <input type="checkbox"/> ORGANIZA E INCENTIVA	<input type="checkbox"/> NÃO SE ENVOLVE <input type="checkbox"/> APOIA <input type="checkbox"/> ORGANIZA E INCENTIVA		
NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES E CRÍTICAS DE CONSUMIDORES(AS):	NA EMPRESA	NÃO REPORTADO	NA EMPRESA	NÃO REPORTADO
	NO PROCON	NÃO REPORTADO	NO PROCON	NÃO REPORTADO
	NA JUSTIÇA	NÃO REPORTADO	NA JUSTIÇA	NÃO REPORTADO
PERCENTUAL DE RECLAMAÇÕES E CRÍTICAS ATENDIDAS OU SOLUCIONADAS:	NA EMPRESA	NÃO REPORTADO	NA EMPRESA	NÃO REPORTADO
	NO PROCON	NÃO REPORTADO	NO PROCON	NÃO REPORTADO
	NA JUSTIÇA	NÃO REPORTADO	NA JUSTIÇA	NÃO REPORTADO
MONTANTE DE MULTAS E INDENIZAÇÕES A CLIENTES DETERMINADO POR ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR OU PELA JUSTIÇA:	NO PROCON	NÃO REPORTADO	NO PROCON	NÃO REPORTADO
	NA JUSTIÇA	NÃO REPORTADO	NA JUSTIÇA	NÃO REPORTADO



AÇÕES EMPREENDIDAS PELA ENTIDADE PARA SANAR OU MINIMIZAR AS CAUSAS DAS RECLAMAÇÕES:	2016	2017
NÚMERO DE PROCESSOS TRABALHISTAS MOVIDOS CONTRA A ENTIDADE:	37.008	36.274
JULGADOS PROCEDENTES	NÃO DISPONÍVEL	NÃO DISPONÍVEL
JULGADOS IMPROCEDENTES	NÃO DISPONÍVEL	NÃO DISPONÍVEL
VALOR TOTAL DE INDENIZAÇÕES E MULTAS PAGAS POR DETERMINAÇÃO DA JUSTIÇA:	NÃO DISPONÍVEL	NÃO DISPONÍVEL
<b>VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR (R\$ MILHÕES):</b>	<b>14.060</b>	<b>19.007</b>

DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO (DVA):	R\$ MILHÕES	% SOBRE TOTAL	R\$ MILHÕES	% SOBRE TOTAL
GOVERNO	10.801	76,8	9.126	48,0
COLABORADORES(AS)	2.537	18,0	2.529	13,3
ACIONISTAS	-178	-1,3	-291	-1,5
TERCEIROS	8.928	63,5	14.008	73,7
RETIDO	-8.028	-57,1	-6.365	-33,5

## 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).

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 item 5, em “Número de negros(as)” e “Percentual de cargos de chefia ocupados por negros(as)”, a Oi não coleta a informação conforme critério do IBGE (autodeclaração) no sistema.

No tocante ao item 6, mais especificamente em relação ao número de processos julgados “procedentes” / “improcedentes”, é inviável informar, tendo em vista que, na maioria absoluta, os processos são “procedentes em parte”.

Na apresentação das Demonstrações Financeiras comparativas de 31 de dezembro de 2016 foram efetuados ajustes. Para a verificação dos ajustes realizados nos períodos retrospectivos vide Nota 2 (b) das Demonstrações Financeiras de 2017 da Oi SA arquivadas na CVM em 12/04/2018.

# DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS





08

ÍNDICE DE  
CONTEÚDO GRI

# ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
<b>ESTRATÉGIA E ANÁLISE</b>				
G4-1	MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO	07		NÃO MATERIAL
G4-2	DESCRIÇÃO DOS IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES	05, 24		MATERIAL
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>				
G4-3	NOME DA ORGANIZAÇÃO	03		NÃO MATERIAL
G4-4	PRINCIPAIS MARCAS PRODUTOS E/OU SERVIÇOS	13		MATERIAL
G4-5	LOCALIZAÇÃO DA SEDE	13		NÃO MATERIAL
G4-6	NÚMERO DE PAÍSES EM QUE A ORGANIZAÇÃO OPERA	13		NÃO MATERIAL
G4-7	TIPO E NATUREZA JURÍDICA DA PROPRIEDADE	03		NÃO MATERIAL
G4-8	MERCADOS ATENDIDOS	13		MATERIAL
G4-9	PORTE DA ORGANIZAÇÃO	13, 27, 38		MATERIAL
G4-10	PERFIL DA FORÇA DE TRABALHO	38		MATERIAL
G4-11	PERCENTUAL DE EMPREGADOS COBERTOS POR ACORDOS DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA	100% DOS COLABORADORES DA OI SÃO COBERTOS POR ACORDOS DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA.		NÃO MATERIAL
G4-12	DESCRIÇÃO DA CADEIA DE FORNECEDORES DA COMPANHIA	42		MATERIAL
G4-13	PRINCIPAIS MUDANÇAS NA ESTRUTURA DA COMPANHIA	15		MATERIAL
<b>COMPROMISSOS COM INICIATIVAS EXTERNAS</b>				
G4-14	EXPLICAÇÃO DE SE E COMO A ORGANIZAÇÃO APLICA O PRINCÍPIO DA PRECAUÇÃO	51		NÃO MATERIAL

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
G4-15	CARTAS, PRINCÍPIOS E OUTRAS INICIATIVAS DESENVOLVIDAS EXTERNAMENTE DE CARÁTER ECONÔMICO, AMBIENTAL E SOCIAL, QUE A ORGANIZAÇÃO SUBSCREVE OU ENDOSSA	04, 43		NÃO MATERIAL
G4-16	PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES E ORGANIZAÇÕES NACIONAIS OU INTERNACIONAIS DE DEFESA EM QUE A ORGANIZAÇÃO: POSSUI ASSENTO EM GRUPOS RESPONSÁVEIS PELA GOVERNANÇA CORPORATIVA; INTEGRA PROJETOS OU COMITÊS; CONTRIBUI COM RECURSOS DE MONTA ALÉM DA TAXA BÁSICA COMO ORGANIZAÇÃO ASSOCIADA	51		NÃO MATERIAL
<b>ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES</b>				
G4-17	LISTA DE ENTIDADES INCLUÍDAS NAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS	O RELATÓRIO E AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS ABORDAM A OI S.A. E SUAS CONTROLADAS, ENTRETANTO, OS INDICADORES SOCIOAMBIENTAIS DIZEM RESPEITO APENAS À CONTROLADORA, JÁ QUE NÃO HÁ GESTÃO SOBRE ESSES ASPECTOS NAS CONTROLADAS.		NÃO MATERIAL
G4-18	PROCESSO PARA DEFINIÇÃO DO CONTEÚDO E LIMITE DO RELATÓRIO	05		NÃO MATERIAL
G4-19	LISTA DE ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS NO PROCESSO DE DEFINIÇÃO DO CONTEÚDO	06		NÃO MATERIAL
G4-20	LIMITE DE CADA ASPECTO MATERIAL PARA A ORGANIZAÇÃO	06		NÃO MATERIAL
G4-21	LIMITE DE CADA ASPECTO MATERIAL FORA DA ORGANIZAÇÃO	06		NÃO MATERIAL
G4-22	EXPLICAÇÃO DAS CONSEQUÊNCIAS DE QUAISQUER REFORMULAÇÕES DE INFORMAÇÕES FORNECIDAS EM RELATÓRIOS ANTERIORES	POSSÍVEIS REFORMULAÇÕES SÃO CONTEXTUALIZADAS E EXPLICADAS JUNTO DOS PRÓPRIOS INDICADORES.		NÃO MATERIAL
G4-23	MUDANÇAS SIGNIFICATIVAS EM COMPARAÇÃO COM ANOS ANTERIORES NO QUE SE REFERE A ESCOPO, LIMITE DOS ASPECTOS ABORDADOS	NÃO HOUVE ALTERAÇÃO SIGNIFICATIVA DE ESCOPO E LIMITE DOS ASPECTOS MATERIAIS EM RELAÇÃO AOS ANOS ANTERIORES. EVENTUAIS ALTERAÇÕES ESTÃO DESCRITAS AO LONGO DO RELATÓRIO, EM INDICADORES ESPECÍFICOS.		NÃO MATERIAL

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
<b>ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS</b>				
G4-24	LISTA DE <i>STAKEHOLDERS</i> ENGAJADOS PELA ORGANIZAÇÃO	06		NÃO MATERIAL
G4-25	BASE USADA PARA IDENTIFICAÇÃO E SELEÇÃO DE <i>STAKEHOLDERS</i> PARA ENGAJAMENTO	05		NÃO MATERIAL
G4-26	ABORDAGEM ADOTADA PELA COMPANHIA PARA ENGAJAR <i>STAKEHOLDERS</i> E FREQUÊNCIA DO ENGAJAMENTO	05		NÃO MATERIAL
G4-27	PRINCIPAIS TÓPICOS LEVANTADOS DURANTE O ENGAJAMENTO DE <i>STAKEHOLDERS</i> E MEDIDAS ADOTADAS PELA COMPANHIA PARA ABORDÁ-LOS	06		NÃO MATERIAL
<b>PERFIL DO RELATÓRIO</b>				
G4-28	PERÍODO COBERTO PELO RELATÓRIO	03		NÃO MATERIAL
G4-29	DATA DO RELATÓRIO ANTERIOR MAIS RECENTE	2016		NÃO MATERIAL
G4-30	CICLO DE EMISSÃO DE RELATÓRIOS	ANUAL		NÃO MATERIAL
G4-31	DADOS PARA CONTATO SOBRE DÚVIDAS EM RELAÇÃO AO RELATÓRIO	06		NÃO MATERIAL
G4-32	OPÇÃO DE APLICAÇÃO DAS DIRETRIZES (ESSENCIAL OU ABRANGENTE)	04, 67		NÃO MATERIAL
G4-33	DESCRIÇÃO DA POLÍTICA E PRÁTICA ADOTADA PARA VERIFICAÇÃO EXTERNA DOS DADOS	O RELATÓRIO NÃO PASSOU POR VERIFICAÇÃO EXTERNA.		NÃO MATERIAL
<b>GOVERNANÇA</b>				
G4-34	ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA ORGANIZAÇÃO, INCLUINDO COMITÊS	18		MATERIAL
G4-35	PROCESSO DE DELEGAÇÃO DE AUTORIDADE SOB TÓPICOS ECONÔMICOS, AMBIENTAIS E SOCIAIS PELO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA PARA EXECUTIVOS E EMPREGADOS.	19		NÃO MATERIAL

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
G4-36	PROCESSO DE DESIGNAÇÃO DE CARGOS E FUNÇÕES DE NÍVEL EXECUTIVO COMO RESPONSÁVEL PELOS TÓPICOS ECONÔMICOS, AMBIENTAIS E SOCIAIS E SE ESSES RESPONSÁVEIS SE REPORTAM DIRETAMENTE AO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA.	DIRETORIA DE <i>COMPLIANCE</i>		NÃO MATERIAL
G4-37	PROCESSOS DE CONSULTA USADOS ENTRE OS <i>STAKEHOLDERS</i> E O MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA EM RELAÇÃO AOS TÓPICOS ECONÔMICOS, AMBIENTAIS E SOCIAIS. SE A CONSULTA FOR DELEGADA A OUTRAS ESTRUTURAS, ÓRGÃOS OU PESSOAS, INDICAÇÃO DOS PROCESSOS EXISTENTES DE <i>FEEDBACK</i> PARA O MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA.	POR MEIO DA OUVIDORIA E DO CANAL DE DENÚNCIAS OS <i>STAKEHOLDERS</i> PODEM ACESSAR O MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA, JÁ QUE OS COMITÊS QUE FAZEM A GESTÃO DOS CONTATOS DESSES CANAIS TEM ACESSO AO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E SE REPORTAM DIRETAMENTE AO ÓRGÃO.		MATERIAL
G4-38	COMPOSIÇÃO DO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA E DOS SEUS COMITÊS.	18		MATERIAL
G4-39	RELATO EM CASO DE O PRESIDENTE DO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA SER TAMBÉM UM DIRETOR-EXECUTIVO.	O PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO NÃO É UM DIRETOR EXECUTIVO.		MATERIAL
G4-40	CRITÉRIOS DE SELEÇÃO E PROCESSOS DE NOMEAÇÃO PARA O MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA E SEUS COMITÊS.	OS MEMBROS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO SÃO ELEITOS EM ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA (AGO) E O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO ELEGE, DENTRE SEUS MEMBROS, OS MEMBROS DOS COMITÊS QUE O ASSESSORAM.		MATERIAL
G4-41	PROCESSOS USADOS PELO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA PARA GARANTIR A PREVENÇÃO E A ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE.	O ESTATUTO SOCIAL DA COMPANHIA E O REGIMENTO INTERNO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO ESTABELECEM CRITÉRIOS QUE IMPEÇAM A ELEIÇÃO DE MEMBRO DO CONSELHO COM INTERESSES CONFLITANTES COM OS DA COMPANHIA E DETERMINA DEVERES DOS CONSELHEIROS EM SE MANIFESTAREM CASO UM CONFLITO SEJA PERCEBIDO.		MATERIAL

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
G4-42	PAPÉIS DESEMPENHADOS PELO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA E PELOS EXECUTIVOS SENIORES NO DESENVOLVIMENTO, APROVAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DO PROPÓSITO, DECLARAÇÃO DE MISSÃO, VISÃO E VALORES, E DEFINIÇÃO DE ESTRATÉGIAS, POLÍTICAS E METAS RELACIONADAS A IMPACTOS ECONÔMICOS, AMBIENTAIS E SOCIAIS DA ORGANIZAÇÃO.	19		MATERIAL
G4-43	MEDIDAS TOMADAS PARA DESENVOLVER E APRIMORAR O CONHECIMENTO DO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA SOBRE TÓPICOS ECONÔMICOS, AMBIENTAIS E SOCIAIS.	19		MATERIAL
G4-44	PROCESSOS DE AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA NO QUE DIZ RESPEITO À TÓPICOS ECONÔMICOS, AMBIENTAIS E SOCIAIS.	EM 2017 OS ADMINISTRADORES DA COMPANHIA NÃO FORAM SUBMETIDOS A AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.		MATERIAL
G4-45	PAPEL DESEMPENHADO PELO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA NA IDENTIFICAÇÃO E GESTÃO DE IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES DERIVADOS DE QUESTÕES ECONÔMICAS, AMBIENTAIS E SOCIAIS E NA IMPLEMENTAÇÃO DE PROCESSOS DE DUE DILIGENCE.	24		MATERIAL
G4-46	PAPEL DESEMPENHADO PELO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA NA ANÁLISE DA EFICÁCIA DOS PROCESSOS DE GESTÃO DE RISCO DA ORGANIZAÇÃO PARA TÓPICOS ECONÔMICOS, AMBIENTAIS E SOCIAIS.	19, 24		MATERIAL
G4-47	FREQUÊNCIA COM QUE O MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA ANALISA IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES DERIVADOS DE QUESTÕES ECONÔMICAS, AMBIENTAIS E SOCIAIS.	NO MÍNIMO TRIMESTRALMENTE, FREQUÊNCIA NA QUAL A COMPANHIA DIVULGA RESULTADOS AO MERCADO, O CONSELHO ANALISA OS RISCOS E OPORTUNIDADES DA OI.		MATERIAL
G4-48	ÓRGÃO OU O CARGO DE MAIS ALTO NÍVEL QUE ANALISA E APROVA FORMALMENTE O RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE DA ORGANIZAÇÃO E GARANTE QUE TODOS OS ASPECTOS MATERIAIS SEJAM ABORDADOS.	O RELATÓRIO FOI APROVADO PELA ALTA ADMINISTRAÇÃO DA COMPANHIA.		MATERIAL
G4-49	PROCESSO ADOTADO PARA COMUNICAR PREOCUPAÇÕES CRÍTICAS AO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA.	19		MATERIAL



INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
G4-50	NATUREZA E NÚMERO TOTAL DE PREOCUPAÇÕES CRÍTICAS COMUNICADAS AO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA E O(S) MECANISMO(S) ADOTADO(S) PARA ABORDÁ-LAS E RESOLVÊ-LAS.	19		MATERIAL
<b>ÉTICA E INTEGRIDADE</b>				
G4-56	VALORES, PRINCÍPIOS, PADRÕES E NORMAS DE COMPORTAMENTO DA ORGANIZAÇÃO, COMO CÓDIGOS DE CONDUTA E DE ÉTICA.	31	10	MATERIAL
G4-57	MECANISMOS INTERNOS E EXTERNOS EM BUSCA DE ACONSELHAMENTO SOBRE O COMPORTAMENTO ÉTICO E LEGAL.	31		MATERIAL
G4-58	MECANISMOS INTERNOS E EXTERNOS ADOTADOS PELA ORGANIZAÇÃO PARA COMUNICAR PREOCUPAÇÕES EM TORNO DE COMPORTAMENTOS NÃO ÉTICOS OU INCOMPATÍVEIS COM A LEGISLAÇÃO.	31		MATERIAL
<b>CATEGORIA ECONÔMICA</b>				
<b>ASPECTO DESEMPENHO ECONÔMICO</b>				
<b>G4-DMA INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO</b>				
G4-EC1	VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO	28		NÃO MATERIAL
G4-EC4	ASSISTÊNCIA FINANCEIRA RECEBIDA DO GOVERNO.	45		NÃO MATERIAL
<b>ASPECTO PRESENÇA NO MERCADO</b>				
<b>G4-DMA INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO</b>				
G4-EC5	VARIAÇÃO DA PROPORÇÃO DO SALÁRIO MAIS BAIXO, DISCRIMINADO POR GÊNERO, COMPARADO AO SALÁRIO MÍNIMO LOCAL EM UNIDADES OPERACIONAIS IMPORTANTES.	85	6	NÃO MATERIAL
<b>ASPECTO IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS</b>				
<b>G4-DMA INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO</b>				
G4-EC7	DESENVOLVIMENTO E IMPACTO DE INVESTIMENTOS EM INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS OFERECIDOS	17, 33, 44, 51		NÃO MATERIAL

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
G4-EC8	IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS SIGNIFICATIVOS, INCLUSIVE A EXTENSÃO DOS IMPACTOS.	45		NÃO MATERIAL
<b>ASPECTO PRÁTICAS DE COMPRA</b>				
<b>G4-DMA INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO</b>				
G4-EC9	PROPORÇÃO DE GASTOS COM FORNECEDORES LOCAIS EM UNIDADES OPERACIONAIS IMPORTANTES.	42		NÃO MATERIAL
<b>CATEGORIA AMBIENTAL</b>				
<b>ASPECTO MATERIAIS</b>				
<b>G4-DMA INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO</b>				
G4-EN1	MATERIAIS USADOS, DISCRIMINADOS POR PESO OU VOLUME.	86	7 E 8	NÃO MATERIAL
G4-EN2	PERCENTUAL DOS MATERIAIS USADOS PROVENIENTES DE RECICLAGEM.	86	8	NÃO MATERIAL
<b>ASPECTO ENERGIA</b>				
<b>G4-DMA INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO</b>				
G4-EN3	CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO	87	8	NÃO MATERIAL
G4-EN5	INTENSIDADE ENERGÉTICA	87	8	NÃO MATERIAL
G4-EN6	REDUÇÃO DO CONSUMO DE ENERGIA.	54	8	NÃO MATERIAL
G4-EN7	REDUÇÕES NOS REQUISITOS DE ENERGIA RELACIONADOS A PRODUTOS E SERVIÇOS	87	8 E 9	NÃO MATERIAL
			POR NÃO HAVER MEDIÇÃO SETORIZADA, NÃO APRESENTA AS REDUÇÕES ESPECIFICAMENTE LIGADAS A CADA PRODUTO OU SERVIÇO, MAS SIM DE MANEIRA GERAL. NÃO HÁ PREVISÃO DE DATA DE PUBLICAÇÃO.	

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
<b>ASPECTO ÁGUA</b>				
G4-DMA	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO			
G4-EN8	TOTAL DE RETIRADA DE ÁGUA POR FONTE.	88	7 E 8	NÃO MATERIAL
<b>ASPECTO BIODIVERSIDADE</b>				
G4-DMA	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO			
G4-EN13	HABITATS PROTEGIDOS OU RESTAURADOS	88	7 E 8	NÃO MATERIAL
<b>ASPECTO EMISSÕES</b>				
G4-DMA	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO			
G4-EN15	EMISSÕES DIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE) (ESCOPO 1)	89	7 E 8	NÃO MATERIAL
G4-EN16	EMISSÕES INDIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE) PROVENIENTES DA AQUISIÇÃO DE ENERGIA (ESCOPO 2).	89	8	NÃO MATERIAL
G4-EN17	OUTRAS EMISSÕES INDIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE) (ESCOPO 3).	89	8	NÃO MATERIAL
G4-EN18	INTENSIDADE DE EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE)	89	8	NÃO MATERIAL
G4-EN19	REDUÇÃO DE EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE)	90	8 E 9	NÃO MATERIAL
G4-EN20	EMISSÕES DE SUBSTÂNCIAS QUE DESTROEM A CAMADA DE OZÔNIO (SDO).	90	8	NÃO MATERIAL
<b>ASPECTO EFLUENTES E RESÍDUOS</b>				
G4-DMA	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO			
G4-EN23	PESO TOTAL DE RESÍDUOS, POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO.	91	8	NÃO MATERIAL

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
<b>ASPECTO PRODUTOS E SERVIÇOS</b>				
<b>G4-DMA INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO</b>				
G4-EN27	EXTENSÃO DA MITIGAÇÃO DE IMPACTOS AMBIENTAIS DE PRODUTOS E SERVIÇOS.	54	7, 8 E 9	NÃO MATERIAL
G4-EN28	PERCENTUAL DE PRODUTOS E SUAS EMBALAGENS RECUPERADOS EM RELAÇÃO AO TOTAL DE PRODUTOS VENDIDOS DISCRIMINADO POR CATEGORIA DE PRODUTOS.	54, 91	8	NÃO MATERIAL NÃO É APRESENTADO O PERCENTUAL EM RELAÇÃO A TODOS OS PRODUTOS, POIS NÃO HÁ INFORMAÇÕES SOBRE RECUPERAÇÃO DE PRODUTOS QUE NÃO SEJAM OS DECODERS DA OI TV. NÃO HÁ PREVISÃO PARA DIVULGAÇÃO
<b>ASPECTO CONFORMIDADE</b>				
<b>G4-DMA INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO</b>				
G4-EN29	VALOR MONETÁRIO DE MULTAS SIGNIFICATIVAS E NÚMERO TOTAL DE SANÇÕES NÃO MONETÁRIAS APLICADAS EM DECORRÊNCIA DA NÃO CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS AMBIENTAIS	91	8	NÃO MATERIAL VALOR NÃO PUBLICADO POR SER CONFIDENCIAL E, PORTANTO, SEM DATA DE PUBLICAÇÃO.
<b>ASPECTO TRANSPORTE</b>				
<b>G4-DMA INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO</b>				
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.	92	7, 8 E 9	NÃO MATERIAL
<b>ASPECTO GERAL</b>				
<b>G4-DMA INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO</b>				
G4-EN31	TOTAL DE INVESTIMENTOS E GASTOS EM PROTEÇÃO AMBIENTAL, DISCRIMINADO POR TIPO.	93	7	NÃO MATERIAL

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
<b>ASPECTO MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS AMBIENTAIS</b>				
<b>G4-DMA INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO</b>				
G4-EN34	NÚMERO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS AMBIENTAIS PROTOCOLADAS, PROCESSADAS E SOLUCIONADAS POR MEIO DE MECANISMO FORMAL.	31	8	NÃO MATERIAL
<b>CATEGORIA SOCIAL: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE</b>				
<b>ASPECTO EMPREGO</b>				
<b>G4-DMA INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO</b>				
G4-LA1	NÚMERO TOTAL E TAXAS DE NOVAS CONTRATAÇÕES DE EMPREGADOS E ROTATIVIDADE POR FAIXA ETÁRIA, GÊNERO E REGIÃO.	94	6	NÃO MATERIAL
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.	94		NÃO MATERIAL
<b>ASPECTO RELAÇÕES TRABALHISTAS</b>				
<b>G4-DMA INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO</b>				
G4-LA4	PRAZO MÍNIMO DE NOTIFICAÇÃO SOBRE MUDANÇAS OPERACIONAIS E SE ELAS SÃO ESPECIFICADAS EM ACORDOS DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA.	95	3	NÃO MATERIAL
<b>ASPECTO SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO</b>				
<b>G4-DMA INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO</b>				
G4-LA5	PERCENTUAL DA FORÇA DE TRABALHO REPRESENTADA EM COMITÊS FORMAIS DE SAÚDE E SEGURANÇA, COMPOSTOS POR EMPREGADOS DE DIFERENTES NÍVEIS HIERÁRQUICOS, QUE AJUDAM A MONITORAR E ORIENTAR PROGRAMAS DE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO.	40		MATERIAL

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS	
G4-LA6	TIPOS E TAXAS DE LESÕES, DOENÇAS OCUPACIONAIS, DIAS PERDIDOS, ABSENTEÍSMO E NÚMERO DE ÓBITOS RELACIONADOS AO TRABALHO DISCRIMINADOS POR REGIÃO E GÊNERO.	41		O CONTROLE DO ABSENTEÍSMO DE TERCEIROS NÃO É FEITO PELA COMPANHIA E, PORTANTO, A INFORMAÇÃO NÃO É REPORTADA E NÃO HÁ PREVISÃO DE DATA PARA DIVULGAÇÃO.	MATERIAL
G4-LA7	EMPREGADOS COM ALTA INCIDÊNCIA OU ALTO RISCO DE DOENÇAS RELACIONADAS À SUA OCUPAÇÃO.	40			MATERIAL
G4-LA8	TÓPICOS RELATIVOS À SAÚDE E À SEGURANÇA COBERTOS POR ACORDOS FORMAIS COM SINDICATOS.	40			MATERIAL
<b>ASPECTO TREINAMENTO E EDUCAÇÃO</b>					
<b>G4-DMA INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO</b>					
G4-LA9	NÚMERO MÉDIO DE HORAS DE TREINAMENTO POR ANO, POR EMPREGADO, DISCRIMINADO POR GÊNERO E CATEGORIA FUNCIONAL.	39	6	NÃO DISCRIMINA POR CATEGORIA FUNCIONAL PELA INFORMAÇÃO NÃO SER MONITORADA PELA COMPANHIA E NÃO SER RELEVANTE NA GESTÃO DO DIA A DIA DE TREINAMENTO E, PORTANTO, SEM PREVISÃO DE DIVULGAÇÃO.	NÃO MATERIAL
G4-LA10	PROGRAMAS DE GESTÃO DE COMPETÊNCIAS E APRENDIZAGEM CONTÍNUA QUE CONTRIBUEM PARA A CONTINUIDADE DA EMPREGABILIDADE DOS FUNCIONÁRIOS EM PERÍODO DE PREPARAÇÃO PARA A APOSENTADORIA.	39	6		NÃO MATERIAL
<b>ASPECTO DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES</b>					
<b>G4-DMA INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO</b>					
G4-LA12	COMPOSIÇÃO DOS GRUPOS RESPONSÁVEIS PELA GOVERNANÇA E PELA DISCRIMINAÇÃO DE EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL DE ACORDO COM GÊNERO, FAIXA ETÁRIA, MINORIAS E OUTROS INDICADORES DE DIVERSIDADE.	95	6		NÃO MATERIAL

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
<b>ASPECTO IGUALDADE DE REMUNERAÇÃO ENTRE MULHERES E HOMENS</b>				
G4-DMA	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO			
G4-LA13	RAZÃO MATEMÁTICA DO SALÁRIO E DA REMUNERAÇÃO ENTRE MULHERES E HOMENS DISCRIMINADA POR CATEGORIA FUNCIONAL E UNIDADES OPERACIONAIS RELEVANTES.	95	6	NÃO MATERIAL
<b>ASPECTO MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A PRÁTICAS TRABALHISTAS</b>				
G4-DMA	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO			
G4-LA16	NÚMERO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A PRÁTICAS TRABALHISTAS REGISTRADAS, PROCESSADAS E SOLUCIONADAS POR MEIO DE MECANISMO FORMAL.	31	1, 2, 4, 4, 5 E 6	NÃO MATERIAL
<b>CATEGORIA SOCIAL: DIREITOS HUMANOS</b>				
<b>ASPECTO PRÁTICAS DE INVESTIMENTO E DE PROCESSOS DE COMPRA</b>				
G4-DMA	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO			
G4-HR2	NÚMERO TOTAL DE HORAS DE TREINAMENTO DE EMPREGADOS EM POLÍTICAS DE DIREITOS HUMANOS OU PROCEDIMENTOS RELACIONADOS A ASPECTOS DE DIREITOS HUMANOS RELEVANTES PARA AS OPERAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO, INCLUINDO O PERCENTUAL DE EMPREGADOS TREINADOS.	96	1	NÃO MATERIAL
<b>ASPECTO NÃO DISCRIMINAÇÃO</b>				
G4-DMA	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO			
G4-HR3	NÚMERO TOTAL DE CASOS DE DISCRIMINAÇÃO E MEDIDAS CORRETIVAS TOMADAS.	31	6	NÃO MATERIAL

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
<b>ASPECTO LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA</b>				
<b>G4-DMA INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO</b>				
G4-HR4	OPERAÇÕES E FORNECEDORES IDENTIFICADOS EM QUE O DIREITO DE EXERCER A LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E A NEGOCIAÇÃO COLETIVA POSSA ESTAR SENDO VIOLADO OU HAJA RISCO SIGNIFICATIVO DISSO E AS MEDIDAS TOMADAS PARA APOIAR ESSE DIREITO.	96	3	NÃO MATERIAL
<b>ASPECTO TRABALHO INFANTIL</b>				
<b>G4-DMA INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO</b>				
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.	96	5	NÃO MATERIAL
<b>ASPECTO TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO</b>				
<b>G4-DMA INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO</b>				
G4-HR6	OPERAÇÕES E FORNECEDORES IDENTIFICADOS COMO DE RISCO SIGNIFICATIVO PARA A OCORRÊNCIA DE TRABALHOS FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO E MEDIDAS TOMADAS PARA CONTRIBUIR PARA A ELIMINAÇÃO DE TODAS AS FORMAS DE TRABALHOS FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO.	96	4	NÃO MATERIAL
<b>ASPECTO DIREITOS DOS POVOS INDÍGENAS E TRADICIONAIS</b>				
<b>G4-DMA INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO</b>				
G4-HR8	NÚMERO TOTAL DE CASOS DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS DE POVOS INDÍGENAS E TRADICIONAIS E MEDIDAS TOMADAS A ESSE RESPEITO.	96	1 E 2	NÃO MATERIAL



INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
<b>ASPECTO AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM DIREITOS HUMANOS</b>				
G4-DMA	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO			
G4-HR10	PERCENTUAL DE NOVOS FORNECEDORES SELECIONADOS COM BASE EM CRITÉRIOS RELACIONADOS A DIREITOS HUMANOS.	42	1 E 2	NÃO MATERIAL
<b>ASPECTO MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A DIREITOS HUMANOS</b>				
G4-DMA	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO			
G4-HR12	NÚMERO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS EM DIREITOS HUMANOS REGISTRADAS, PROCESSADAS E SOLUCIONADAS POR MEIO DE MECANISMO FORMAL.	31	1 E 2	NÃO MATERIAL
<b>CATEGORIA SOCIAL: SOCIEDADE</b>				
<b>ASPECTO COMUNIDADE</b>				
G4-DMA	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO			
G4-S01	PERCENTUAL DE OPERAÇÕES COM PROGRAMAS IMPLEMENTADOS DE ENGAJAMENTO DA COMUNIDADE LOCAL, AVALIAÇÃO DE IMPACTOS E DESENVOLVIMENTO LOCAL.	45	1	NÃO É PUBLICADO ESPECIFICAMENTE O PERCENTUAL DAS OPERAÇÕES E A COMPANHIA AVALIA POSSIBILIDADE DE MONITORAR E DISPONIBILIZAR ESSA INFORMAÇÃO, MAS SEM PREVISÃO DE DATA.
<b>ASPECTO COMBATE À CORRUPÇÃO</b>				
G4-DMA	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO			
G4-S04	COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO EM POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DE COMBATE À CORRUPÇÃO.	97	10	NÃO MATERIAL
G4-S05	CASOS CONFIRMADOS DE CORRUPÇÃO E MEDIDAS TOMADAS.	31	10	NÃO MATERIAL

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
<b>ASPECTO POLÍTICAS PÚBLICAS</b>				
G4-DMA	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO			
G4-S06	VALOR TOTAL DE CONTRIBUIÇÕES FINANCEIRAS PARA POLÍTICOS E PARTIDOS POLÍTICOS E DISCRIMINADO POR PAÍS E DESTINATÁRIO/BENEFICIÁRIO.	51	10	NÃO MATERIAL
<b>ASPECTO CONCORRÊNCIA DESLEAL</b>				
G4-DMA	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO			
G4-S07	NÚMERO TOTAL DE AÇÕES JUDICIAIS MOVIDAS POR CONCORRÊNCIA DESLEAL, PRÁTICAS DE TRUSTE E MONOPÓLIO E SEUS RESULTADOS.	97		NÃO MATERIAL
<b>ASPECTO CONFORMIDADE</b>				
G4-DMA	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO			
G4-S08	VALOR MONETÁRIO DE MULTAS SIGNIFICATIVAS E NÚMERO TOTAL DE SANÇÕES NÃO MONETÁRIAS APLICADAS EM DECORRÊNCIA DA NÃO CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS.	A OI PREFERIU NÃO TORNAR PÚBLICO, OS VALORES DE MULTAS REFERENTES AO ANO DE 2017 POR CONSIDERAR ESSE TIPO DE INFORMAÇÃO ESTRATÉGICA AO NEGÓCIO DA COMPANHIA.		NÃO MATERIAL
<b>ASPECTO MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS NA SOCIEDADE</b>				
G4-DMA	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO			
G4-S011	NÚMERO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS NA SOCIEDADE REGISTRADAS, PROCESSADAS E SOLUCIONADAS POR MEIO DE MECANISMO FORMAL.	31		NÃO MATERIAL
<b>CATEGORIA SOCIAL: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO</b>				
<b>ASPECTO SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE</b>				
G4-DMA	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO			
G4-PR1	PERCENTUAL DAS CATEGORIAS DE PRODUTOS E SERVIÇOS SIGNIFICATIVAS PARA AS QUAIS SÃO AVALIADOS IMPACTOS NA SAÚDE E NA SEGURANÇA A FIM DE BUSCAR MELHORIAS.	43		NÃO MATERIAL

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
G4-PR2	NÚMERO TOTAL DE CASOS DE NÃO CONFORMIDADE COM REGULAMENTOS E CÓDIGOS VOLUNTÁRIOS RELACIONADOS AOS IMPACTOS CAUSADOS POR PRODUTOS E SERVIÇOS NA SAÚDE E SEGURANÇA DURANTE SEU CICLO DE VIDA, DISCRIMINADOS POR TIPO DE RESULTADO.	43		NÃO MATERIAL
<b>ASPECTO ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS</b>				
<b>G4-DMA INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO</b>				
G4-PR3	TIPO 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.	36		MATERIAL
G4-PR4	NÚMERO TOTAL DE CASOS DE NÃO CONFORMIDADE COM REGULAMENTOS E CÓDIGOS VOLUNTÁRIOS RELATIVOS A INFORMAÇÕES E ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS DISCRIMINADO POR TIPO DE RESULTADOS.	97		MATERIAL
G4-PR5	RESULTADOS DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE.	36		MATERIAL
<b>ASPECTO COMUNICAÇÕES DE MARKETING</b>				
<b>G4-DMA INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO</b>				
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.		MATERIAL

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
G4-PR7	NÚMERO TOTAL DE CASOS DE NÃO CONFORMIDADE COM REGULAMENTOS E CÓDIGOS VOLUNTÁRIOS RELATIVOS A COMUNICAÇÕES DE <i>MARKETING</i> , INCLUINDO PUBLICIDADE, PROMOÇÃO E PATROCÍNIO, DISCRIMINADOS POR TIPO DE RESULTADOS.	AO LONGO DO ANO DE 2017, A COMPANHIA RESPEITOU O CÓDIGO DE ÉTICA DO CONSELHO NACIONAL DE AUTORREGULAMENTAÇÃO PUBLICITÁRIA (CONAR) AO DIVULGAR SUAS CAMPANHAS PROMOCIONAIS E ANÚNCIOS, BEM COMO PRINCÍPIOS DA HONESTIDADE E TRANSPARÊNCIA AOS CONSUMIDORES. NÃO FORAM REGISTRADAS REPRESENTAÇÕES CONTRA A OI NESTE SENTIDO, O QUE COMPROVA QUE A COMPANHIA SEGUIU E RESPEITOU AS REGRAS E PRINCÍPIOS DO CONAR.		MATERIAL
<b>ASPECTO PRIVACIDADE DO CLIENTE</b>				
G4-DMA	<b>INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO</b>			
G4-PR8	NÚMERO TOTAL DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES COMPROVADAS RELATIVAS À VIOLAÇÃO DE PRIVACIDADE E PERDA DE DADOS DE CLIENTES.	37		MATERIAL
<b>ASPECTO CONFORMIDADE</b>				
G4-DMA	<b>INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO</b>			
G4-PR9	VALOR MONETÁRIO DE MULTAS SIGNIFICATIVAS POR NÃO CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS RELATIVOS A FORNECIMENTO E USO DE PRODUTOS E SERVIÇOS.	NÃO TIVEMOS SANÇÕES APLICADAS PELO CADE/SENACON E ANCINE NO ANO DE 2017.		MATERIAL

# INFORMAÇÕES CORPORATIVAS E CRÉDITOS

## 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  
Site: [www.oi.com.br](http://www.oi.com.br)

## SERVIÇOS DE AÇÕES ESCRITURAIAS

### Banco do Brasil S.A.

Rua Professor Lélío 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](mailto:aescriturais@bb.com.br)

## BANCO DEPOSITÁRIO DOS ADRS

### The Bank of New York Mellon

Oi S.A. c/o BNY Mellon Shareowner Services  
Phone (toll free): 1-888-BNY-ADRS (269-2377)  
Phone (international): +1 201-680-6825  
Website: [www.mybnymdr.com](http://www.mybnymdr.com)  
E-mail: [shrrrelations@cpushareownerservices.com](mailto:shrrrelations@cpushareownerservices.com)  
Registered Shareholders Correspondence:

### Regular Mail

P.O. Box 505000  
Louisville, KY 40233-5000

### Overnight Mail:

462 South 4th Street, Suite 1600  
Louisville, KY 40202

## BOLSAS DE VALORES

### B3 – Brasil, Bolsa, Balcão (BM&FBovespa)

Código das Ações: Oi S/A | OIBR3 e OIBR4 [posição em 31 de dezembro de 2017]

New York Stock Exchange (NYSE) nos EUA

Código da ADR: OIBR.C [posição em 31 de dezembro de 2017]

OTC Markets - Pink Open Market nos EUA

Código da ADR: OIBRQ [posição em 31 de dezembro de 2017]

## CONTATOS

[pp-sustentabilidade@oi.net.br](mailto:pp-sustentabilidade@oi.net.br)  
[invest@oi.net.br](mailto:invest@oi.net.br)

## CRÉDITOS

### Coordenação e redação

Diretoria de Finanças Corporativas | Diretoria de *Compliance* |  
Gerência de Integridade e Sustentabilidade

### Projeto gráfico e revisão

Ricca Sustentabilidade

### Audidores independentes (em 31 de dezembro de 2017)

KPMG Auditores Independentes | SEC e CVM

### Verificação externa do inventário GEE

ABNT, acreditada pelo Inmetro

# ANEXO I – CADERNO DE INDICADORES EXTRAS

Este documento é parte integrante do Relatório Anual de Sustentabilidade da Oi e traz como informação complementar aos temas materiais, abordados na publicação principal, indicadores que temos reportado historicamente.

Conheça a seguir os indicadores de desempenho, baseados nas diretrizes da GRI G4, que trazem informações sobre nossas operações e de nossas controladas de 1º de janeiro de 2017 a 31 de dezembro de 2017.

Para saber mais sobre a Oi e os aspectos relevantes de nossa estratégia atual de sustentabilidade, acesse o Relatório Anual de Sustentabilidade disponível em: [www.oi.com.br/ri](http://www.oi.com.br/ri)

## DIMENSÃO ECONÔMICA

G4-EC5

### VARIAÇÃO DA PROPORÇÃO DO SALÁRIO MAIS BAIXO, DISCRIMINADO POR GÊNERO, COMPARADO AO SALÁRIO MÍNIMO LOCAL EM UNIDADES OPERACIONAIS IMPORTANTES

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.

A Oi não utiliza o salário-mínimo nacional como base da remuneração dos colaboradores, tendo seu piso fixado, para o ano de 2017, em R\$ 1.156,27.

O menor salário pago pela Companhia em 2017 foi 23,4% superior ao salário-mínimo nacional.

### MENOR SALÁRIO PAGO PELA OI POR ESTADO E GÊNERO VERSUS PISO SALARIAL ESTABELECIDO PELA COMPANHIA

ESTADO	2017		
	HOMEM	MULHER	CONSOLIDADO
ACRE	119%	118%	118%
ALAGOAS	103%	128%	103%
AMAPÁ	112%	163%	112%
AMAZONAS	125%	100%	100%
BAHIA	100%	100%	100%
CEARÁ	100%	100%	100%
DISTRITO FEDERAL	100%	100%	100%
ESPÍRITO SANTO	100%	113%	100%
GOIÁS	100%	100%	100%
MARANHÃO	100%	105%	100%
MATO GROSSO	100%	100%	100%
MATO GROSSO DO SUL	100%	100%	100%
MINAS GERAIS	100%	87%	87%
PARÁ	114%	100%	100%
PARAÍBA	100%	100%	100%
PARANÁ	100%	111%	100%
PERNAMBUCO	101%	101%	101%
PIAUÍ	100%	120%	100%
RIO DE JANEIRO	100%	100%	100%
RIO GRANDE DO NORTE	100%	101%	100%
RIO GRANDE DO SUL	100%	100%	100%
RONDÔNIA	100%	144%	100%
RORAIMA	101%	147%	101%
SANTA CATARINA	100%	100%	100%
SÃO PAULO	108%	104%	104%
SERGIPE	120%	100%	100%
TOCANTINS	103%	119%	103%

Nota: se a relação indica, por exemplo, 150%, significa que o salário mais baixo é 50% maior que o piso mínimo estabelecido para o ano na Oi. Como atuamos em todo o País, não utilizamos a classificação de “unidades importantes” e, por esse motivo, detalhamos a informação por estado.

## DIMENSÃO AMBIENTAL

G4-EN1

### MATERIAIS USADOS, DISCRIMINADOS POR PESO OU VOLUME

CONSUMO DE MATERIAIS POR TIPO	2015	2016	2017
<b>MATERIAIS PARA EMBALAGENS</b>			
SACOLAS COMPRADAS PARA UTILIZAÇÃO NAS VENDAS DAS LOJAS (EM UNIDADES)	112.000	300.000	280.000
ENVELOPES "VAI E VEM" (EM UNIDADES)	0	10.000	20.000
CAIXAS DE PAPELÃO UTILIZADAS PARA EXPEDIR PRODUTOS E BOBINA DE PAPELÃO ONDULADO (EM TONELADAS)	101	80	13
<b>MATERIAIS UTILIZADOS NAS OPERAÇÕES</b>			
CABOS METÁLICOS (EM METROS)	10.788.446	12.134.366	15.635.914
CABOS ÓTICOS (EM METROS)	11.240.147	7.865.793	15.274.586
CONJUNTO EMENDA (EM UNIDADES)	294.437	439.114	629.107
FIO (EM METROS)	123.946.511	224.918.500	274.880.718
TERMINAIS (EM UNIDADES)	1.173.535	1.947.346	2.638.975

G4-EN2

### PERCENTUAL DE MATERIAIS USADOS PROVENIENTES DE RECICLAGEM

As sobras de cabos metálicos, provenientes dos processos de instalação, são revendidas para o nosso fornecedor que, por sua vez, reutiliza esse material na produção de novos cabos. O volume de cabo enviado para reciclagem está reportado no indicador EN23, no item "Reciclagem pela venda de sucatas".



G4-EN3

## CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO

ENERGIA DIRETA COMPRADA E CONSUMIDA (GJ)	2015	2016	2017
<b>CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA</b>	<b>5.920.860,79</b>	<b>5.833.897,16</b>	<b>5.794.371,52</b>
REDE DE ABASTECIMENTO LOCAL	4.924.414,00	4.839.258,00	4.568.774,25
MERCADO LIVRE (BIOMASSA E HIDRELÉTRICAS)	996.446,79	994.639,16	1.225.597,26
<b>CONSUMO EM GERADORES E FROTA PRÓPRIA</b>	<b>602.841,30</b>	<b>1.252.563,46</b>	<b>1.391.715,68</b>
DIESEL	88.155,86	137.430,39	163.721,37
GASOLINA	503.684,37	1.075.070,48	1.196.237,51
ETANOL	10.782,03	39.791,80	29.917,44
GNV	219,04	270,80	1.839,36
<b>CONSUMO TOTAL</b>	<b>6.523.702,09</b>	<b>7.086.460,62</b>	<b>7.186.087,19</b>

A energia elétrica consumida pela Oi está dividida em energia comprada das concessionárias, que representa cerca de 79% do total da energia consumida, e energia comprada no mercado livre, proveniente de energia renovável. Em 2017, foram consumidos 1.620,53 GWh de energia. Saiba mais no capítulo Eficiência Energética, na pag. 55.

O aumento, por sua vez, no consumo de combustível para geradores e a frota própria da Oi, deveu-se, principalmente, à incorporação da Rede Conecta à Oi. A prestadora de serviço de rede passou a fazer parte das nossas operações em julho de 2016.

G4-EN5

## INTENSIDADE ENERGÉTICA

Em 2015, a Diretoria de Energia iniciou o acompanhamento do indicador de intensidade energética, considerando, inicialmente, a relação entre o consumo de energia e o número de colaboradores.

Em 2017, o resultado foi uma média mensal de 8,9 MWh por colaborador. A análise do consumo de energia indicou que ocorreu a flutuação esperada de acordo com a sazonalidade anual.

A Oi é uma empresa eletrointensiva, o que indica que a energia ligada ao funcionamento dos equipamentos é a parte mais significativa do consumo. Dessa maneira, a variação do efetivo não traz grande impacto no consumo energético. A partir dessas informações, concluímos que o indicador ainda precisa ser amadurecido, a fim de definirmos metas efetivas.

G4-EN7

## REDUÇÕES NOS REQUISITOS DE ENERGIA RELACIONADOS A PRODUTOS E SERVIÇOS

Não temos medição setorizada das reduções obtidas nos requisitos de energia de produtos e serviços pela complexidade de obtenção desses dados. Ainda não há estratégia ou data para a divulgação de possíveis resultados. Vamos estudar indicadores de intensidade energética já utilizados no setor para traçar o plano de ação.



## TOTAL DE RETIRADA DE ÁGUA POR FONTE

CONSUMO (M3)	2015	2016	2017
ÁGUA SUBTERRÂNEA	67.967	75.585	89.234
ÁGUA DE CHUVA	25.088	11.355	7.080
ABASTECIMENTO MUNICIPAL OU OUTRAS EMPRESAS DE ABASTECIMENTO	1.417.395*	1.751.707	2.187.118
<b>TOTAL</b>	<b>1.510.450</b>	<b>1.838.647</b>	<b>2.283.432</b>

\*Valor de 2015 corrigido com base na apuração realizada pela área de Patrimônio.

Em 2017, permanecemos investindo na conscientização de colaboradores e dando continuidade na implantação de práticas que visam à economia de água. A utilização da água subterrânea e da água pluvial não se dá pela falta de atendimento municipal, mas sim para proporcionar a diminuição na utilização de água das concessionárias em limpeza de pátio, conservação de jardim, banheiros, entre outros usos.

O aumento no abastecimento municipal em relação a 2017 se deu pelo incremento e melhoria no levantamento de dados em prédios que são atendidos pela empresa de abastecimento municipal em todos os estados e que não constavam em nossos relatórios anteriores. Estamos em constante processo de aprendizagem e melhoria na gestão de nossos recursos.

Para 2018, nossa meta é reduzir em 1% o consumo de água municipal e continuar os projetos de conscientização dos colaboradores e de implantação de práticas que visam à economia de água.

## HABITATS PROTEGIDOS OU RESTAURADOS

Em 2017 demos andamento na busca pela regularização dos processos de licenciamento ambiental associados aos projetos especiais descritos a seguir, tendo todos os pedidos de órgãos públicos atendidos pela Companhia:

**(i) Amapá (Oiapoque - Calçoene)** – Cabeamento aéreo e subterrâneo, nas esferas estadual e federal, com a apresentação do Plano de Recuperação de Área Degradada (PRAD);

**(ii) Mato Grosso** – Travessia subaquática de cabo de fibra ótica e de enterramento de cabo de Jurueña e Juína;

**(iii) Manaus (Boa Vista)** – Novo pedido para renovação da licença de operação em razão da fibra implantada e apresentação do Plano de Recuperação de Área Degradada (PRAD);

**(iv) Pernambuco (Tacaratu - PE-375)** – Cabeamento, com apresentação do Termo de Referência para realização dos Estudos dos Componentes Indígenas para o Licenciamento Ambiental à Funai;

**(v) Ceará (Várzea Alegre - BR 230, KM 115,87)** – Cabeamento, com apresentação de manifestação em razão da notificação recebida acerca da licença de operação do empreendimento por parte da Superintendência Estadual do Meio Ambiente do Ceará; e

**(vi) Rio de Janeiro (Maricá)** – iniciado projeto piloto para enterramento de bateria vinculada a *site*.

Para 2018, esperamos dar continuidade aos processos que estão em andamento, além da finalização do processo de regularização ambiental do Mato Grosso.

G4-EN15

### EMISSIONS DIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE) (ESCOPO 1)

G4-EN16

### EMISSIONS INDIRETAS DE GEE PROVENIENTES DA AQUISIÇÃO DE ENERGIA (ESCOPO 2)

G4-EN17

### OUTRAS EMISSIONS INDIRETAS DE GEE (ESCOPO 3)

G4-EN18

### INTENSIDADE DE EMISSIONS DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE)

Desde 2009, mapeamos anualmente as emissões diretas e indiretas em nosso inventário de emissões de GEE divulgado, voluntariamente, no registro público de emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol (metodologia usada para realizar o inventário) e do Carbon Disclosure Project (CDP).

Em 2013, em parceria com as demais companhias do setor, desenvolvemos um indicador setorial de telecomunicações. O indicador é o volume de emissões por Unidade Geradora de Receita (UGR). Em 2017, nossa intensidade de emissões foi de 4,86 kg CO<sub>2</sub>e por UGR, aumento de 8% se comparado ao ano anterior. A diferença deveu-se, principalmente ao aumento das emissões de escopo 2 e à redução do indicador de UGRs entre 2016 e 2017. Apesar dos constantes esforços da Companhia para ser mais eficiente energeticamente, a economia alcançada não foi suficiente para compensar o aumento do fator de emissão do Sistema Interligado Nacional (SIN), conforme disponibilizado pelo Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC).

G4-EN15, G4-EN16

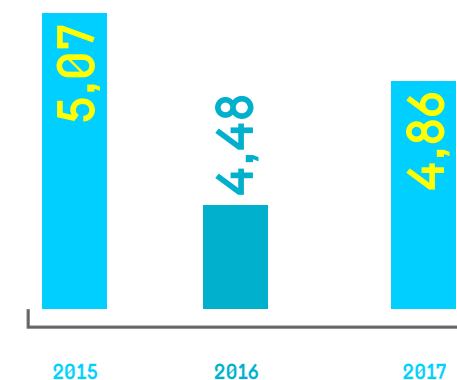
EMISSIONS DIRETAS E INDIRETAS - ESCOPOS 1 E 2 (TCO <sub>2</sub> E)	2015	2016	2017
ESCOPO 1 (GERADORES, FROTA PRÓPRIA E GASES DE REFRIGERAÇÃO)	47.040,64	77.172,78	93.376,09
ESCOPO 2 (ELETRICIDADE COMPRADA E CONSUMIDA)	203.105,17	130.527,61	146.447,79
<b>TOTAL</b>	<b>250.145,82</b>	<b>207.700,39</b>	<b>239.823,88</b>

G4-EN17

EMISSIONS INDIRETAS - ESCOPO 3 (TCO <sub>2</sub> E)	2015	2016	2017
BENS E SERVIÇOS COMPRADOS	79.113,46	41.605,43	19.551,96
ATIVIDADES RELACIONADAS COM COMBUSTÍVEL E ENERGIA NÃO INCLUSAS NOS ESCOPOS 1 E 2*	1.887,90	1.964,76	2.614,70
TRANSPORTE E DISTRIBUIÇÃO <i>UPSTREAM</i>	4.956,80	13.803,24	6.457,95
VIAGENS A NEGÓCIO	4.771,10	3.950,80	4.452,33
DESLOCAMENTO DE COLABORADORES	14.375,51	15.453,36	16.943,89
<b>TOTAL</b>	<b>105.104,76</b>	<b>76.777,59</b>	<b>50.020,83</b>

\*Referente ao consumo de energia proveniente de rateio de condomínio.

### EMISSIONS POR UGR (KG CO<sub>2</sub>E ESCOPOS 1+2+3/UGR)



Para mais informações sobre a nossa gestão de emissões de GEE, acesse ao nosso inventário no *site* do registro público de emissões do GHG Protocol: <http://registropublicodeemissoes.com.br/participantes/79>

G4-EN19

## REDUÇÃO DE EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE)

Os números referentes às nossas emissões de GEE em 2017 mostram nossa contínua evolução na temática de Mudanças Climáticas. O empenho da Companhia em diminuir os custos de uma forma global foi essencial para os resultados alcançados.

Avaliando os resultados do inventário de emissões de GEE da Oi em 2017 observa-se uma redução de 35% nas emissões de Escopo 3. Entretanto, apesar dos constantes esforços para otimização das nossas atividades, pode-se notar um aumento nas emissões de Escopo 1 e Escopo 2 de cerca de 21% e 12%, respectivamente.

O aumento de 21% observado no escopo 1 é justificado, principalmente, pela incorporação da empresa Rede Conecta ao grupo da Oi. A empresa é uma Prestadora de Serviço de Rede (PSR) e as suas emissões de fontes móveis representaram em 2017 cerca de 26% das emissões totais de Escopo 1 da Companhia. Anteriormente, essas emissões eram contabilizadas no Escopo 3, sendo suas atividades internalizadas a partir de junho de 2016.

Ao comparar os valores absolutos de energia adquirida nos últimos dois anos, em 2017 tivemos uma redução de 0,9%. Seguindo a abordagem de localização do PBGHG Protocol, o aumento das emissões de Escopo 2 deveu-se, portanto, ao aumento do fator de emissão do Sistema Interligado Nacional (SIN), conforme dado do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e

Comunicações (MCTIC). Como parte do Plano de Eficiência Energética estabelecido em 2015, a Companhia, por meio da compra de energia incentivada pelo Mercado Livre, aumentou a participação de fontes renováveis na sua matriz energética de 16%, em 2015, para 21,5%, em 2017. A meta é chegar a 42,5% de energia renovável incentivada pelo Mercado Livre até 2019.

Outra medida importante foi a parceria com a GD Solar para o desenvolvimento de duas usinas solares no norte de Minas Gerais. Elas terão capacidade de 5MWp, gerando 1,7 GWh por mês, equivalente ao consumo mensal de 10 mil residências. O investimento faz parte do planejamento estratégico da Oi de diversificar a sua matriz energética e usar recursos renováveis de baixo custo, complementando a aquisição de energia proveniente do Mercado Livre.

No Escopo 3, inversamente proporcional ao aumento das emissões de GEE descrito no Escopo 1, observa-se uma aparente redução de emissões de 35%. Conforme explicado anteriormente, essa redução deveu-se, principalmente, à saída da Rede Conecta da categoria de “Bens e Serviços Comprados”, no Escopo 3. Outro ponto importante é a inclusão do Oi Futuro e da SEREDE no reporte de viagens aéreas. Essas duas empresas representaram em 2017 cerca de 10% da quilometragem voada pela Oi, o que certamente contribuiu para o aumento das emissões dessa fonte.

G4-EN20

## EMISSÕES DE SUBSTÂNCIAS QUE DESTROEM A CAMADA DE OZÔNIO (SDO)

EMISSÕES DE SUBSTÂNCIAS DESTRUIDORAS DA CAMADA DE OZÔNIO (TCFC11E) <sup>(1)</sup>	2015	2016	2017
HCFC-22 <sup>(2)</sup>	2,03	1,89	2,32
HCFC-141B <sup>(3)</sup>	0,23	0,41	0,33
HCFC-123 <sup>(4)</sup>	-	-	0,02

<sup>(1)</sup> Valores de Potencial de Esgotamento da Camada de Ozônio (ODP) provenientes *The Montreal Protocol on Substances that Deplete the Ozone Layer*, UNEP [<https://unep.ch/ozone/pdf/Montreal-Protocol2000.pdf>]

<sup>(2)</sup> Considera ODP de 0,055.

<sup>(3)</sup> Considera ODP de 0,11.

<sup>(4)</sup> Considera ODP de 0,02.

<sup>(5)</sup> Os valores de 2016 foram ajustados após revisão dos dados reportados no ano anterior.

G4-EN23

**PESO TOTAL DE RESÍDUOS, POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO**

RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO	2015	2016	2017
<b>NÃO PERIGOSOS</b>			
RESÍDUOS ENVIADOS PARA ATERRO SANITÁRIO (EM TONELADAS)	511	129	132
RECICLAGEM PELA COLETA SELETIVA NOS PRÉDIOS ADMINISTRATIVOS (EM TONELADAS) <sup>(1)</sup>	747	276	105
RECICLAGEM PELA VENDA DE SUCATAS (EM TONELADAS)	6.497	2.188	2.550
RECICLAGEM DE APARELHOS, BATERIAS, SEUS ACESSÓRIOS E PILHAS (EM ITENS) <sup>(2)</sup>	16.086	2.527	65
RESÍDUOS DIVERSOS VENDIDOS PARA LEILÃO (EM ITENS)	69.454	69.419	16.052
<b>PERIGOSOS</b>			
RECICLAGEM DE LÂMPADAS (EM ITENS)	67.672	41.741	56.267
RECICLAGEM DE BATERIAS ESTACIONÁRIAS (EM TONELADAS)	2.549	696	833

<sup>(1)</sup> Os valores de 2015 e 2016 foram ratificados neste relatório após revisão dos dados reportados nos relatórios anteriores. Em 2017, não foi possível mensurar o volume de resíduos encaminhados para coleta seletiva nos prédios administrativos de SP, BA, PA, AP e RR.

<sup>(2)</sup> Em 2017 os dados de Reciclagem de aparelhos, baterias, seus acessórios e pilhas passaram a ser reportados em toneladas. Em 2015 e 2016 esses volumes eram reportados em itens.

G4-EN28

**PERCENTUAL DE PRODUTOS E SUAS EMBALAGENS RECUPERADOS EM RELAÇÃO AO TOTAL DE PRODUTOS VENDIDOS DISCRIMINADO POR CATEGORIA DE PRODUTOS**

Recuperamos os *decoders* – aparelhos necessários para uso da Oi TV – após o encerramento de contratos com os clientes, a fim de reutilizá-los. Em 2017, recolhemos um total de 415 mil equipamentos, trazendo uma economia de cerca R\$ 40 milhões para a Companhia. Em 2018, nossa meta é recuperar 665 mil equipamentos, o que nos proporcionaria uma economia de quase R\$ 54 milhões.

G4-EN29

**VALOR MONETÁRIO DE MULTAS SIGNIFICATIVAS E NÚMERO TOTAL DE SANÇÕES NÃO MONETÁRIAS APLICADAS EM DECORRÊNCIA DA NÃO CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS AMBIENTAIS**

Considerando que, em geral, as multas aplicadas têm fundamento diverso da Lei Federal 13.116/2015, optamos por não divulgar os valores referentes a 2017.

## 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

Como uma das principais fontes de emissão de GEE da Companhia, o deslocamento dos nossos prestadores de serviço de rede próprios e terceiros representou, respectivamente, 83% das emissões de escopo 1 e 39% das emissões de escopo 3.

Lançamos, em 2014, um sistema de gestão de frotas, que otimizou o desempenho dessa atividade. O sistema consolida o histórico de atividade de cada veículo, em uma interface amigável para o gestor de frota, para que sejam melhorados aspectos como direção agressiva, manutenção preventiva e utilização de trajetos mais eficientes. O Gestão de Frotas da Oi nasceu a partir do investimento de inovação em uma solução desenvolvida por uma empresa incubada e já despertou o interesse de clientes corporativos como uma solução TIC. Internamente, alguns resultados já podem ser observados:

- 3.000 veículos em todo território nacional, atuando na área administrativa e manutenção da planta interna de centrais telefônicas da Oi;
- 18.000 veículos em todo território nacional, atuando na manutenção da planta externa e operações nos clientes da Oi;
- Total de 21.000 veículos geridos pela solução Oi Gestão de Frotas na Companhia;
- 15% de economia média em consumo de combustíveis alcançada com o apoio da solução;
- 25% de ganho de produtividade médio dos times em campo com o apoio da solução.

Ao fim de 2017, a SEREDE e a CONECTA, nossas principais prestadoras de serviço de rede (PSR), com um total de 19.317 veículos, apresentavam 80% e 70% da sua frota rastreada, respectivamente. A implementação do sistema, em conjunto com diversas outras ações de melhorias, permitiram a SEREDE, por exemplo, uma redução de custo de 14% em 2017, equivalente a R\$13 milhões. A CONECTA, por sua vez, obteve uma redução na média de litros de combustível consumido por veículo de 192 litros em 2016, para 170 litros em 2017.

Realizamos o acompanhamento diário do consumo, impondo políticas com regras e controles rígidos para concessão de cotas (semanais, extras e de deslocamento), bem como descontos por utilização indevida, absenteísmo, folgas, ausência de utilização e proporcional de férias, realizando mensalmente nova distribuição orçamentária para todas as gerências e adequação individualizada. O monitoramento dos veículos foi visto pelos gestores da empresa, não só como uma ferramenta de gestão de combustível, mas também de grande importância para rastrear o deslocamento de técnicos, evitar acidentes inibindo altas velocidades e prestar suporte em casos de acidentes de trabalho.

Em relação aos impactos a partir do uso de meios de transporte diversos para o deslocamento de nossos colaboradores

no trajeto casa-trabalho, frequentemente realizamos pesquisa para levantar o meio de transporte utilizado, quilometragem percorrida e combustível utilizado. Na última pesquisa realizada, tivemos aderência de 3.062 colaboradores [21% dos funcionários ativos ao fim de 2017]. Com o resultado, podemos traçar os principais perfis, bem como calcular as emissões de GEE correspondentes, reportadas no escopo 3 do inventário de emissões GEE.

As viagens a negócio também são monitoradas. O aumento de quilômetros voados entre 2016 e 2017 pode ser explicado pela inclusão do Oi Futuro e da Serede no levantamento dos dados de viagens aéreas. A Oi tem a preocupação de promover o uso consciente deste recurso na Companhia, estimulando o uso de salas de videoconferência e de video-presença sempre que possível.

VIAGENS AÉREAS (KM)	2016	2017	Δ(%)
CURTA DURAÇÃO (ATÉ 500 KM)	2.935.454	3.699.290	26%
MÉDIA DURAÇÃO (ENTRE 500 KM E 3.700 KM)	16.950.655	21.028.237	24%
LONGA DURAÇÃO (ACIMA DE 3.700 KM)	3.699.040	2.414.420	-35%

## TOTAL DE INVESTIMENTOS E GASTOS EM PROTEÇÃO AMBIENTAL, DISCRIMINADO POR TIPO

INVESTIMENTOS E GASTOS EM PROTEÇÃO AMBIENTAL (R\$)	2016	2017
TRATAMENTO E DISPOSIÇÃO DE RESÍDUOS (COLETA FIXA + CAÇAMBAS DE LIXO) <sup>(1)</sup>	R\$ 1.165.996,25	R\$ 871.200,92
DESCARTE DE BATERIAS, APARELHOS E ACESSÓRIOS COLETADOS NAS LOJAS OI <sup>(2)</sup>	-	R\$69.000 <sup>(3)</sup>
GASTOS COM LICENCIAMENTO AMBIENTAL	R\$ 732.758,21	R\$ 599.458,37
EMISSÃO DE LAUDOS RADIOMÉTRICOS PARA MONITORAR A QUALIDADE DOS SINAIS DE RADIOFREQUÊNCIA E COMPROVAR ESSA SITUAÇÃO PERANTE A ANATEL E O PODER PÚBLICO EM GERAL <sup>(4)</sup>	R\$ 4.856.000,00	R\$ 3.568.224,97
CUSTOS DE TRANSPORTE E ARMAZENAGEM DE RESÍDUOS SÓLIDOS	R\$ 301.305,00	R\$ 312.351,91
CONTRATAÇÃO DE CONSULTORIA PARA VERIFICAÇÃO EXTERNA DO INVENTÁRIO DE GEE	R\$ 19.124,00	R\$ 6.930,00
CUSTOS DE PREVENÇÃO E GESTÃO AMBIENTAL <sup>(5)</sup>	-	R\$ 95.361,00
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 7.075.183,46</b>	<b>R\$ 5.522.527,17</b>

<sup>(1)</sup> A redução observada em 2017 deveu-se a renovação contratual de coleta de lixo na filial do Rio de Janeiro. Nesta etapa, fizemos uma análise mais apurada dos prédios com alta movimentação de colaboradores e terceiros, integrando-os ao novo contrato e reduzindo pagamentos extras para o fornecedor.

<sup>(2)</sup> Em 2016, os resíduos de baterias, aparelhos e acessórios de celulares coletados nas lojas Oi foram enviados para armazenamento temporário nos CAs e CDs da Logística Oi.

<sup>(3)</sup> Em 2017, investimos R\$ 69 mil para a compra 1.000 novas urnas de coleta de baterias, aparelhos e acessórios para as lojas da Oi.

<sup>(4)</sup> O valor investido em 2017 refere-se a: 1) R\$ 388.047,85 destinados às emissões dos laudos radiométricos; e 2) R\$ 3.180.177,12, destinados ao cumprimento das condições exigidas pelo órgão regulador (Anatel), uma vez que riscos à saúde decorrentes da instalação de Estações Rádio Base (ERBs) também são parametrizados pela Agência.

<sup>(5)</sup> Não houve gasto em 2016 no item “Custos de prevenção e gestão ambiental”, devido à pausa na execução do Projeto Riscos Prediais - Pilar Ambiental, para alinhamento de definições internas da Oi. Em 2017, houve a retomada do Projeto, fazendo a avaliação em 17 prédios administrativos.

## DIMENSÃO SOCIAL

### I. PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE

G4-LA1

#### NÚMERO TOTAL E TAXAS DE NOVAS CONTRATAÇÕES DE EMPREGADOS E ROTATIVIDADE POR FAIXA ETÁRIA, GÊNERO E REGIÃO

NOVAS CONTRATAÇÕES	2015	2016	2017
<b>POR GÊNERO</b>			
MASCULINO	1.161	1.153	1.498
FEMININO	1.336	1.001	1.184
<b>POR FAIXA ETÁRIA</b>			
ABAIXO DE 30 ANOS	1.358	1.132	1.168
ENTRE 30 E 50 ANOS	1.096	1.005	1.480
ACIMA DE 50 ANOS	43	17	34
<b>POR REGIÃO</b>			
SUL	142	193	380
SUDESTE	1.299	1.268	1.515
CENTRO-OESTE	140	156	230
NORDESTE	823	444	474
NORTE	93	93	83

TAXA DE ROTATIVIDADE (%)	2015	2016	2017
<b>POR GÊNERO</b>			
MASCULINO	10,9	12,5	9,6
FEMININO	9,2	8,8	7,8
<b>POR FAIXA ETÁRIA</b>			
ABAIXO DE 30 ANOS	8,1	7,5	6,7
ENTRE 30 E 50 ANOS	10,2	11,4	10,2
ACIMA DE 50 ANOS	1,7	2,4	0,5
<b>POR REGIÃO</b>			
SUL	1,9	2,2	2,1
SUDESTE	10,9	12,1	9,8
CENTRO-OESTE	1,6	1,5	1,4
NORDESTE	4,7	4,3	3,4
NORTE	1,0	1,1	0,6

NÚMERO DE DESLIGAMENTOS	2015	2016	2017
<b>POR GÊNERO</b>			
MASCULINO	2.514	2.637	1.284
FEMININO	1.758	1.654	1.081
<b>POR FAIXA ETÁRIA</b>			
ABAIXO DE 30 ANOS	1.388	1.135	768
ENTRE 30 E 50 ANOS	2.345	2.441	1.474
ACIMA DE 50 ANOS	539	715	123
<b>POR REGIÃO</b>			
SUL	499	477	243
SUDESTE	2.374	2.403	1.342
CENTRO-OESTE	393	308	177
NORDESTE	764	868	514
NORTE	242	235	89

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

Oferecemos a todos os empregados: vale-alimentação/refeição, vale-transporte, seguro de vida, plano de saúde, plano odontológico, licença-maternidade/paternidade e previdência privada, através da opção de adesão ao plano voluntário, com contribuição variável, que contempla renda de aposentadoria, auxílio-doença e pensão por morte.

G4-LA4

### PRAZO MÍNIMO DE NOTIFICAÇÃO SOBRE MUDANÇAS OPERACIONAIS E SE ELAS SÃO ESPECIFICADAS EM ACORDOS DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA

Não existe prazo mínimo estipulado para notificação com antecedência, mas caso ocorram mudanças operacionais significativas, os colaboradores, seus representantes e o sindicato serão devidamente informados.

G4-LA12

### COMPOSIÇÃO DOS GRUPOS RESPONSÁVEIS PELA GOVERNANÇA E DISCRIMINAÇÃO DE EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL DE ACORDO COM GÊNERO, FAIXA ETÁRIA, MINORIAS E OUTROS INDICADORES DE DIVERSIDADE

DIVERSIDADE DE FAIXA ETÁRIA POR NÍVEL FUNCIONAL (%)	2015			2016			2017		
	ABAIXO DE 30 ANOS	30 A 50 ANOS	MAIS DE 50 ANOS	ABAIXO DE 30 ANOS	30 A 50 ANOS	MAIS DE 50 ANOS	ABAIXO DE 30 ANOS	30 A 50 ANOS	MAIS DE 50 ANOS
DIRETORIA	0,0	72,0	28,0	0,0	0,5	0,1	0,0	0,5	0,1
GERÊNCIA	1,0	85,0	14,0	0,0	4,7	0,7	0,02	4,7	0,8
SUPERVISÃO/COORDENAÇÃO	25,0	64,0	10,0	1,4	4,1	0,6	0,7	5,2	0,2
QUADRO FUNCIONAL	22,0	63,0	15,0	18,4	56,9	12,5	16,4	58,7	12,6
<b>TOTAL</b>	<b>21,0</b>	<b>64,0</b>	<b>15,0</b>	<b>19,9</b>	<b>66,2</b>	<b>13,9</b>	<b>17,1</b>	<b>69,1</b>	<b>13,8</b>

DIVERSIDADE DE GÊNERO POR NÍVEL FUNCIONAL EM % (DO TOTAL DE COLABORADORES)	2015		2016		2017	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
DIRETORIA	0,6	0,1	0,6	0,1	0,6	0,1
GERÊNCIA	3,9	1,5	3,8	1,6	3,9	1,6
SUPERVISÃO/COORDENAÇÃO	3,5	2,0	3,8	2,3	2,8	3,3
QUADRO FUNCIONAL	55,6	32,9	54,4	33,4	55,3	32,4
<b>TOTAL</b>	<b>63,6</b>	<b>36,4</b>	<b>62,6</b>	<b>37,4</b>	<b>62,6</b>	<b>37,4</b>

G4-LA13

### RAZÃO MATEMÁTICA DO SALÁRIO E DA REMUNERAÇÃO ENTRE MULHERES E HOMENS, DISCRIMINADA POR CATEGORIA FUNCIONAL E UNIDADES OPERACIONAIS RELEVANTES

Nossas diretrizes para a definição das práticas de cargos e salários não estabelecem discriminação de gênero. As diferenças nas médias salariais entre homens e mulheres são justificadas pelo patamar de desenvolvimento e tempo de carreira dos profissionais. Em 2017, houve uma inversão na categoria Diretoria e as mulheres passaram a ter uma média maior que os homens.

REMUNERAÇÃO MÉDIA POR CATEGORIA FUNCIONAL (R\$) EM 2017	HOMENS	MULHERES	PROPORÇÃO M/H (%)
DIRETORIA	40.194,52	41.733,3	104%
GERÊNCIA	15.170,30	14.351,38	95%
SUPERVISÃO/COORDENAÇÃO	5.718,72	4.423,75	77%
QUADRO FUNCIONAL	3.939,90	3.782,04	96%



## II. DIREITOS HUMANOS

G4-HR2

### NÚMERO TOTAL DE HORAS DE TREINAMENTO DE EMPREGADOS EM POLÍTICAS DE DIREITOS HUMANOS OU PROCEDIMENTOS RELACIONADOS A ASPECTOS DE DIREITOS HUMANOS RELEVANTES PARA AS OPERAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO, INCLUINDO O PERCENTUAL DE EMPREGADOS TREINADOS

Em 2017, promovemos a continuidade dos treinamentos de ética e anticorrupção. Realizamos diversos treinamentos presenciais, com duração média de duas horas cada, envolvendo mais de 553 colaboradores de diferentes áreas da Companhia. Atualizamos o nosso treinamento *on-line*, permitindo que 407 colaboradores aprofundassem seus conhecimentos sobre o tema, totalizando 597 horas. Importante mencionar que, desde seu lançamento, o treinamento a distância já beneficiou 9.437 colaboradores e que uma nova reciclagem de seu conteúdo será disponibilizada em 2018.

G4-HR4

### OPERAÇÕES E FORNECEDORES IDENTIFICADOS EM QUE O DIREITO DE EXERCER A LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E A NEGOCIAÇÃO COLETIVA POSSA ESTAR SENDO VIOLADO OU HAJA RISCO SIGNIFICATIVO DISSO E AS MEDIDAS TOMADAS PARA APOIAR ESSE DIREITO

Asseguramos o direito de associação dos colaboradores às entidades sindicais e não há operações em que esse direito possa estar em risco. Todos os colaboradores são abrangidos por acordos coletivos, que reúnem cláusulas referentes à jornada diária, saúde, segurança do trabalho, benefício e participação nos resultados. Todos os acordos coletivos de trabalho encontram-se devidamente assinados com os respectivos sindicatos representativos da categoria, estando depositados no sistema Mediador do Ministério do Trabalho e Emprego.

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

G4-HR6

### OPERAÇÕES E FORNECEDORES IDENTIFICADOS COMO DE RISCO SIGNIFICATIVO PARA A OCORRÊNCIA DE TRABALHOS FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO E MEDIDAS TOMADAS PARA CONTRIBUIR PARA A ELIMINAÇÃO DE TODAS AS FORMAS DE TRABALHOS FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO

Não aceitamos trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo e 100% dos contratos com nossos fornecedores estabelecem a responsabilidade e o comprometimento em coibir tais práticas. Adicionalmente, empregamos auditorias periódicas em fornecedores críticos para o negócio, a fim de verificar o respeito a esses requisitos legais e contratuais.

G4-HR8

### NÚMERO TOTAL DE CASOS DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS DE POVOS INDÍGENAS E TRADICIONAIS E MEDIDAS TOMADAS A ESSE RESPEITO

Não recebemos decisão sobre violação de direitos indígenas em 2017.

### III. RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

G4-PR4

#### NÚMERO TOTAL DE CASOS DE NÃO CONFORMIDADE COM REGULAMENTOS E CÓDIGOS VOLUNTÁRIOS RELATIVOS A INFORMAÇÕES E ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS, DISCRIMINADO POR TIPO DE RESULTADOS

Não tivemos casos de não conformidade com regulamentos ou códigos voluntários relativos a informações e/ou rotulagem de produtos e serviços cujo fato gerador tenha ocorrido em 2017.

No entanto, houve instauração de procedimentos ocorridos anteriormente a 2017, especificamente relacionados a faturamento e cobrança indevida e violação aos direitos dos usuários. Referem-se a 33 processos, com julgamentos em 1ª instância em 2017, com multa aplicada de cerca de R\$ 113 milhões. Vale ressaltar que estes processos estão inseridos na recuperação judicial da Oi e serão solucionados nos critérios definidos no Plano.

### IV. SOCIEDADE

G4-S04

#### COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO EM POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DE COMBATE À CORRUPÇÃO

Investimos em programas de treinamento, atualizando o *e-learning* sobre integridade e promovendo diversos treinamentos presenciais para colaboradores e executivos de áreas que realizam interação com agentes públicos e terceiros. Incorporamos ao nosso Plano de Treinamento, um programa de treinamentos mensais sobre *compliance* e sustentabilidade, visando à capacitação dos nossos agentes de ética.

Em 2017, o nosso Programa de Integridade passou a ter uma nova designação, passando a ser chamado Programa de *Compliance*. A iniciativa, composta por ações necessárias para promover a gestão da ética, bem como prevenir, detectar e interromper atos de fraude e corrupção, incorporou também práticas relacionadas à gestão de processos, riscos e controles internos.

O Programa de *Compliance* da Oi tem como foco elevar o nível de governança, alinhado com as prioridades da Empresa e sustentando o processo de transformação do negócio. Contamos com o apoio integral da alta administração, transmitindo a todos os colaboradores a importância de respeitarem as diretrizes do Código de Ética, da Política Anticorrupção e das demais políticas corporativas, agindo com integridade em todas as atividades do dia a dia.

Ao longo de 2017, ampliamos alguns controles preventivos e rotinas de monitoramento para garantir a efetividade do programa, dos quais destacamos as ações associadas a diligências com fornecedores e a identificação de pessoas politicamente expostas. Elaboramos e publicamos o Manual de *Compliance*, documento que detalha a função do *Compliance* na Oi, seus pilares de atuação, as principais políticas e os demais aspectos associados ao tema.

G4-S07

#### NÚMERO TOTAL DE AÇÕES JUDICIAIS MOVIDAS POR CONCORRÊNCIA DESLEAL, PRÁTICAS DE TRUSTE E MONOPÓLIO E SEUS RESULTADOS

Em 2017, não foram ajuizadas contra a Companhia ações vinculadas a esse indicador.