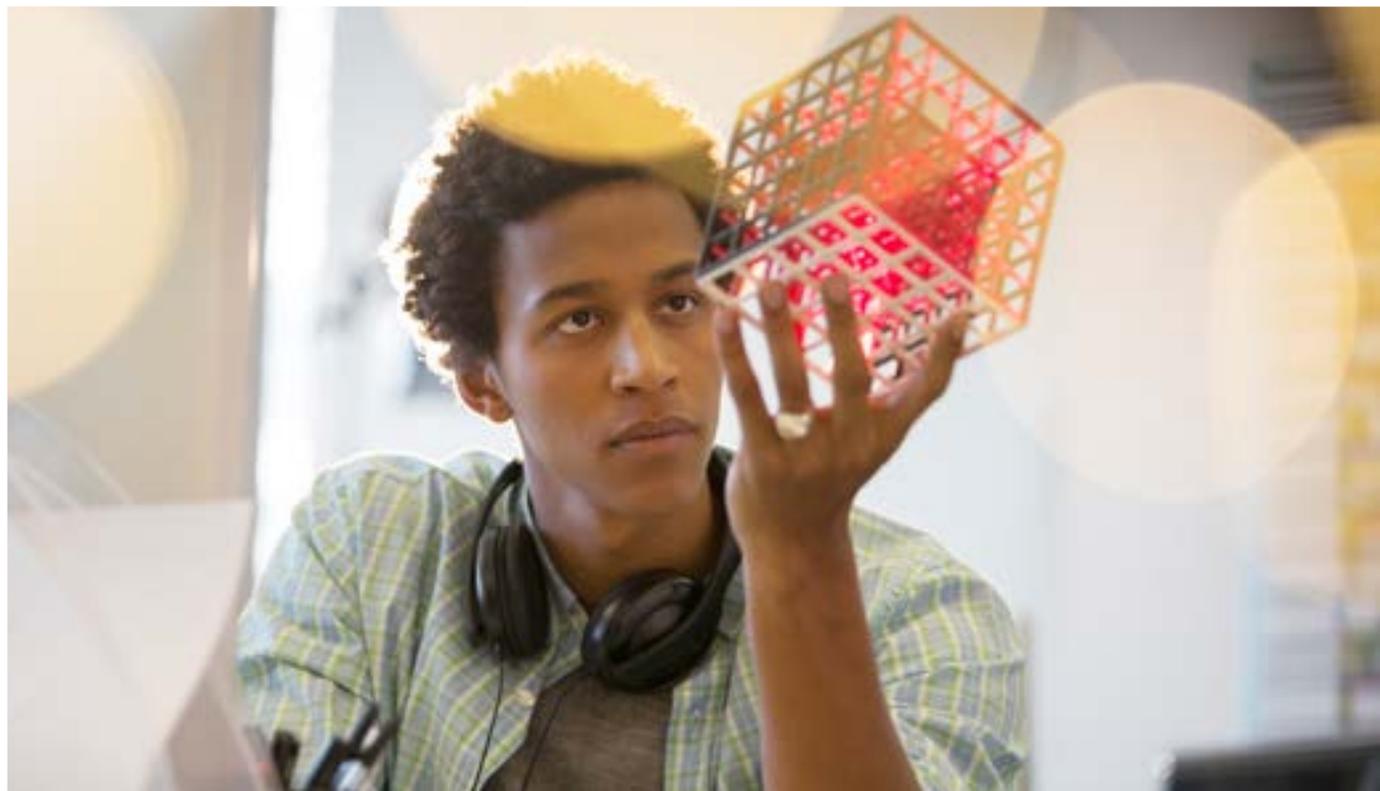


Relatório de Sustentabilidade

Ver relatório

Telefónica | vivo

2018



Índice

1. Introdução	3	7. Inovação Sustentável	44	12. Resultados Financeiros	89
Mensagem da Liderança.....	4	Transformação digital	45	Negócio móvel	90
Destaques de 2018.....	6	Serviços digitais.....	46	Negócio fixo	91
Sobre o relatório	8	Telefônica Open Innovation.....	47	Receita	92
2. A Telefônica Brasil.....	11	Wayra	48	EBITDA e Lucro Líquido	92
Sobre a Telefônica Brasil	12	8.	50	DVA	93
Modelo de Negócio.....	14	Manifesto digital.....	51	Endividamento	93
Contexto Setorial	16	Privacidade	53	Mercado de capitais	94
3. Governança	17	Dialogando.....	55	13. Anexo GRI.....	95
Governança Corporativa.....	18	Segurança digital	56	Materialidade: definição e limites.....	96
Ética e <i>compliance</i>	19	9. Nossos Talentos.....	58	Sumário de conteúdo GRI.....	98
4. Estratégia	22	Valorizando nossos colaboradores	59	Relatório de asseguração	110
Viva Tudo	23	Cultura em transformação	61	Créditos e informações corporativas.....	111
Plano de Negócios Responsáveis	24	Diversidade	62		
Gestão de Riscos.....	27	Treinamento	64		
5. Digitalização da Sociedade.....	29	Saúde e segurança	65		
Digitalização do País.....	30	10. Parcerias responsáveis.....	67		
Conectando o País	31	Cadeia de Fornecimento Sustentável.....	68		
Gestão da infraestrutura	32	Gestão de Aliados	71		
Fundação Telefônica Vivo	33	11. Responsabilidade ambiental.....	73		
6. Promessa ao cliente.....	35	Gestão Ambiental	74		
Satisfação do consumidor	36	Mudanças climáticas	75		
Canais digitais	37	Riscos Climáticos.....	78		
Aura	39	Consumo de energia.....	79		
DNA Vivo.....	40	Logística reversa	82		
Pontos de experiência do cliente	42	Resíduos.....	83		
Marketing responsável	43	Projeto Paper Less	84		
		Eco Rating	86		
		Rede responsável.....	87		
		Economia Circular.....	88		

01

Introdução

Neste capítulo você vai encontrar:

- Mensagem da Liderança
- Destaques de 2018
- Sobre o relatório



Mensagem da Liderança

GRI 102-14



Na Telefônica, acreditamos que são as pessoas que dão sentido à tecnologia e não o contrário. Por isto, nossa missão é tornar o mundo mais humano, conectando a vida das pessoas.

Ao longo deste Relatório de Sustentabilidade, buscamos demonstrar como esta conexão promovida pela nossa empresa, alinhada a um Plano de Negócios Responsável, impacta positivamente clientes, colaboradores, meio ambiente e gera valor para a sociedade.

Para garantir uma digitalização mais inclusiva é preciso levar conexão para o maior número possível de pessoas e isso está na essência do nosso negócio. No Brasil, encerramos 2018 com 3,1 mil cidades cobertas com a tecnologia 4G, além de mil cidades com a tecnologia 4,5G que permite transmissão de dados com velocidades ainda maiores. No serviço fixo, levamos nossa rede de fibra para 30 novas cidades brasileiras. De longe, a maior expansão de fibra feita na América Latina. Para 2019, serão mais de 20 novos municípios.

Ao reduzir distâncias e simplificar processos, a digitalização promovida pela Vivo reduz o impacto ambiental da sociedade. Em 2018, nossos produtos ajudaram a evitar 120,9 mil tCO₂e que seriam emitidos por nossos clientes. Esse valor supera o volume que emitimos em nossa operação, demonstrando como geramos valor para o meio ambiente. Para ampliar esse impacto positivo, anunciamos a compra de Certificados de Energia Renovável (RECs) e garantimos que 100% da energia que consumimos será originada de fontes renováveis em 2019.

Em 2018, também lançamos o Manifesto por um novo Pacto Digital e convidamos governo, empresas e sociedade para definirmos juntos, os rumos da digitalização em temas como privacidade, inteligência artificial, transparência, inclusão digital e educação. Também atuamos para garantir aos nossos clientes maior proteção de dados e fomos reconhecidos pelo InternetLabs e pela Electronic Frontier Foundation como a Companhia que melhor informa aos usuários como seus dados são tratados.

Queremos tornar a Vivo referência em experiência do cliente. No último ano, lançamos o DNA Vivo, com características que nos tornam uma marca confiável, fácil, encantadora, eficiente e reforçam nossa cultura de excelência no atendimento. Com o lançamento da Aura, nossa inteligência artificial para o relacionamento com os clientes, passamos a

oferecer um atendimento diferenciado, customizado e digital. O resultado dessas e de outras iniciativas nos permitiram atingir um Índice de Satisfação dos Clientes (ISC) de 7,68, o maior de nossa história.



Somos uma Companhia aberta, inclusiva e alinhada aos valores digitais. Isso se reflete nos espaços compartilhados de trabalho, na opção pelo trabalho remoto e no desenvolvimento de times ágeis, que valorizam a individualidade e os talentos de cada colaborador.

Prezamos por uma atuação que reconheça internamente seus talentos, que não discrimine por classe, gênero, raça ou condição física e que possa traduzir a diversidade e representatividade dentro da companhia. Por isso, lançamos em 2018 o Manifesto pela Diversidade, compromisso da Vivo com as melhores práticas a favor da igualdade e do respeito às diferenças e também aderimos aos principais movimentos que promovem o tema no Brasil.

Mensagem da Liderança

Em 2019, manteremos nossa estratégia guiados pelo #RECONNECTA, programa estratégico global com foco no crescimento da Companhia e que norteará nossas ações nos próximos anos. Uma maneira nova de retratar o que a gente já faz, e que acreditamos ser o futuro da Vivo. O #RECONNECTA traz uma fórmula que busca o crescimento, por meio da relevância que uma empresa tem no mercado e junto a seus clientes; uma empresa que cresce em receitas e que traz retorno, sem deixar de ser responsável socialmente. E para isso, a motivação das equipes é essencial e multiplicará o crescimento da nossa empresa de forma sustentável, ao mesmo tempo que nos fará crescer pessoalmente.

Nosso compromisso socioambiental está registrado na adesão ao Pacto Global e segue fortalecido e com novos desafios. Em 2019, 20% da remuneração variável de nossos executivos está vinculada ao cumprimento dos objetivos de sustentabilidade da Telefônica. Nossas metas de qualidade, reputação, diversidade e redução de emissões são os balizadores que permitirão à Telefônica, com a marca Vivo, ser a empresa de tecnologia mais sustentável do País.

Christian Mauad Gebara

Diretor Presidente da Telefônica Brasil S.A.



Destques de 2018



Ampliação da rede 4G, atingindo **3.100 cidades**, e da fibra ótica, atingindo **121**.



Índice de Satisfação do Consumidor de **7,68**, o maior de nossa história.



Lançamento da **Aura, nossa inteligência artificial** para o relacionamento com os clientes.



Implementação do **Programa DNA Vivo**, que busca uniformizar a forma como nos relacionamos com os clientes, visando a excelência no atendimento.



Publicação do **Manifesto Digital**, que busca promover o debate por um novo pacto digital.



Lançamento do **Programa Vivo Diversidade**, que busca fortalecer uma cultura inclusiva e aumentar a representatividade na Companhia.



Aumento de 73% no consumo de energias renováveis na operação.



982,91 toneladas de equipamentos de telefonia fixa e móvel dos clientes coletados e reciclados ou reutilizados pela Companhia.

Indicadores-chave de impacto socioambiental

Indicador	2016	2017	2018
Perfil			
Total de clientes (milhões)	97,1	97,8	95,2
Receita líquida (em R\$ milhões)	42.508	43.207	43.463
Ebitda (em R\$ milhões)	14.022	14.486	17.825
Resultado líquido (em R\$ milhões)	4.082	4.609	8.928
Digitalização da sociedade			
Impacto no PIB brasileiro	0,87%	3,62%	1,07%
Impacto na geração de empregos no país	0,48%	0,32%	0,63%
Cidades cobertas pelo 4G	516	2.600	3.100
Cidades cobertas pela fibra ótica	71	87	121
Pessoas beneficiadas pela Fundação Telefônica Vivo (milhões)	0,9	1,2	1,8
Promessa ao cliente			
Nota do ISC (Índice de Satisfação do Consumidor)	7,27	7,67	7,68
Usuários únicos no <i>app</i> Meu Vivo	8,9	13,5	13,7
Nossos talentos			
Total de colaboradores	-	33.622	32.638
Taxa de contratações	-	23%	19,6%
Taxa de rotatividade	-	22%	21,1%
% das mulheres no total de colaboradores	-	43%	42%
% das mulheres nos mandos diretivos	-	18%	19%
Média de horas de treinamento por colaborador	-	53,25	35,53
Taxa de acidentes	0,48	0,44	0,53



Indicadores-chave de impacto socioambiental

Indicador	2016	2017	2018
Parcerias responsáveis			
Total de fornecedores (milhares)	2,1	1,6	1,3
% de fornecedores locais	98,1%	97,6%	97,77%
Contratos de fornecedores avaliados em Sistema de Gestão Ambiental (SGA)	0	199	198
Auditorias de privacidade e segurança da informação	52	57	64
Aliados auditados em Sustentabilidade	19	21	21
Responsabilidade ambiental			
Emissão de Gases do Efeito Estufa por tráfego (tCO ₂ e/Pb)	16,6	13,4	7,1
Consumo de energia nas operações (milhões de GJ)	5,6	6,5	6,6
% de energia renovável	25%	26%	44%
Consumo de energia por tráfego (GJ/Pb)	523,3	400,5	300,0
Total de resíduos reciclados (toneladas)	9.197,5	9.241,5	8.482,0
Total de resíduos enviados a aterro (toneladas)	143,0	352,1	298,7
Total de resíduos enviados a reuso (toneladas)	607,3	460,0	539,9
Consumo de água (milhares de m ³)	1.120,7	1.099,7	1.226,3
Folhas de papel economizadas com contratos digitais (milhões)	13,6	28,8	56,0
% de aparelhos vendidos com o selo Eco Rating	36,8%	71,5%	72,9%

Sobre o relatório

GRI 102-50 / 102-53 / 102-56

Bem-vindo ao Relatório de Sustentabilidade 2018 da Telefônica Brasil. Este documento tem como objetivo apresentar de forma clara e transparente como nossa atividade gerou valor para nossos diversos públicos de relacionamento, a sociedade e o meio ambiente no último ano.

As informações relatadas abrangem todos os negócios da Telefônica Brasil, representada comercialmente pela marca Vivo, entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2018.



Pelo 15º ano consecutivo, a construção de nosso relatório segue as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), padrão voluntário adotado por milhares de empresas em todo o mundo para o reporte desse tipo de informação. Adotamos também a metodologia do Relato Integrado, estruturada pelo Conselho Internacional para Relato Integrado (IIRC, na sigla em inglês).

Ao longo do documento, buscamos demonstrar como nosso negócio se relaciona e pode gerar impactos nos 17 ODS (Objetivos do Desenvolvimento Sustentável) propostos pela ONU (Organização das Nações Unidas) com o objetivo de engajar governos e empresas para o desenvolvimento sustentável. Para facilitar o entendimento da relação entre nossas atividades e os ODS, usamos ícones ao longo dos capítulos para demonstrar quais objetivos são mais impactados pelas iniciativas descritas.

CONTATO

Para enviar qualquer dúvida, sugestão ou comentário sobre o Relatório de Sustentabilidade, fale conosco em sustentabilidade.br@telefonica.com.

As informações deste Relatório passaram por verificação externa de uma empresa independente, conforme a carta apresentada na pág. 110.

Temas materiais

GRI 102-40 / 102-42 / 102-43 / 102-44 / 102-46 / 102-47 / 102-49

A fim de definir o escopo deste relatório, realizamos um processo estruturado para entender em quais temas nossa Companhia possui maior potencial de gerar impactos negativos e positivos para nossos *stakeholders* internos e externos. Esses temas também guiam nossa gestão estratégica, gerando indicadores e metas que acompanhamos ao longo do ano.

O processo teve início no segundo semestre de 2018, quando a área de Negócio Responsável identificou quais os públicos que mais possuem potencial de impactar e serem impactados pelo nosso negócio.

Públicos com alto grau de impacto para a Telefônica Brasil



Prestadores de serviço



Clientes



Parceiros comerciais



Executivos



Pares de Mercado



Investidores e acionistas



Governo



Instituições financeiras



Colaboradores



Imprensa e mídia

Em 2018, escolhemos alguns desses públicos prioritários para engajar, em busca dos temas que eles consideram mais relevantes em seu relacionamento com a Companhia. Ouvimos a opinião dos Colaboradores, Prestadores de Serviço e Fornecedores em *workshops* presenciais, onde eles puderam debater e avaliar qualitativamente cada tema.

Os Clientes foram ouvidos por meio de uma pesquisa *online* realizada em oito lojas Vivo, na qual fornecemos um questionário eletrônico onde eles puderam elencar os aspectos de nossa gestão que mais lhes impactavam. Consultamos, ao todo, 1.173 clientes no processo.

Para captar a opinião de Investidores e Acionistas, realizamos uma pesquisa em documentos Públicos voltados a esse público, abordando a sustentabilidade no mercado de telecomunicações. No caso dos Pares de Mercado, fizemos um *benchmark* dos Temas Materiais publicados em seus Relatórios de Sustentabilidade.

Adicionalmente, o Grupo Telefónica realizou uma pesquisa *online* com especialistas brasileiros e internacionais em sustentabilidade, cujo resultado também utilizamos em nosso levantamento de aspectos prioritários.

Por fim, compilamos o resultado de todas essas pesquisas e comparamos com os temas prioritários para nossos Executivos e a para nossa estratégia de sustentabilidade. Para chegar a esses temas, analisamos o Plano de Negócios Responsáveis (saiba mais na página 24) e um levantamento realizado pelo Grupo Telefónica, a partir de seu Painel de *Stakeholders* (saiba mais no box ao lado).



PAINEL DE STAKEHOLDERS

O Grupo Telefónica realiza um processo de consulta aos seus *stakeholders* globais desde 2016, por meio do Painel de *Stakeholders*. O painel reúne os principais públicos de interesse e especialistas para discutir os temas relevantes para a sustentabilidade da Companhia e as principais tendências do setor.

As consultas aos públicos são realizadas semestralmente de maneira *online*, abrangendo clientes, associações setoriais e multissetoriais, ONGs, fornecedores, investidores, governos e pesquisadores localizados nos diferentes mercados em que o Grupo Telefónica atua, incluindo o Brasil. Em 2018, foram realizadas duas rodadas de consulta *online*.

As informações levantadas serviram de base para o nosso processo de definição dos Temas Materiais da Companhia.

A partir desse cruzamento, chegamos aos 16 aspectos que mais impactam nossa capacidade de gerar valor no longo prazo, organizados em 7 temas materiais.



Tema Material		Aspecto
 Meio ambiente	Mudanças Climáticas	
	Consumo de Energia	
	Gestão de Resíduos	
 Promessa ao Cliente	Experiência do Cliente	
	Marketing Responsável	
 Ética	Anticorrupção e Ética	
 Gestão de Talentos	Saúde e Segurança no Trabalho	
	Atração e Retenção de Colaboradores	
	Diversidade	
	Treinamentos	
 Confiança Digital	Cibersegurança	
	Privacidade	
 Sustentabilidade na Cadeia de Fornecedores	Sustentabilidade na Cadeia de Fornecedores	
	Combate ao Trabalho Forçado e Infantil	
 Contribuição ao Progresso	Inovação Sustentável	
	Digitalização da Sociedade	



A descrição completa de cada tema material e de seus limites pode ser encontrada na página 96.

Seguindo as diretrizes da GRI, em sua opção Essencial, usamos os temas materiais como base para escolher e reportar uma série de indicadores, que podem ser identificados ao longo do relatório pela sigla “GRI”. A relação completa dos indicadores pode ser encontrada no Sumário de conteúdo GRI (página 98).

Boa Leitura!

02

A Telefônica Brasil

Neste capítulo você vai encontrar:

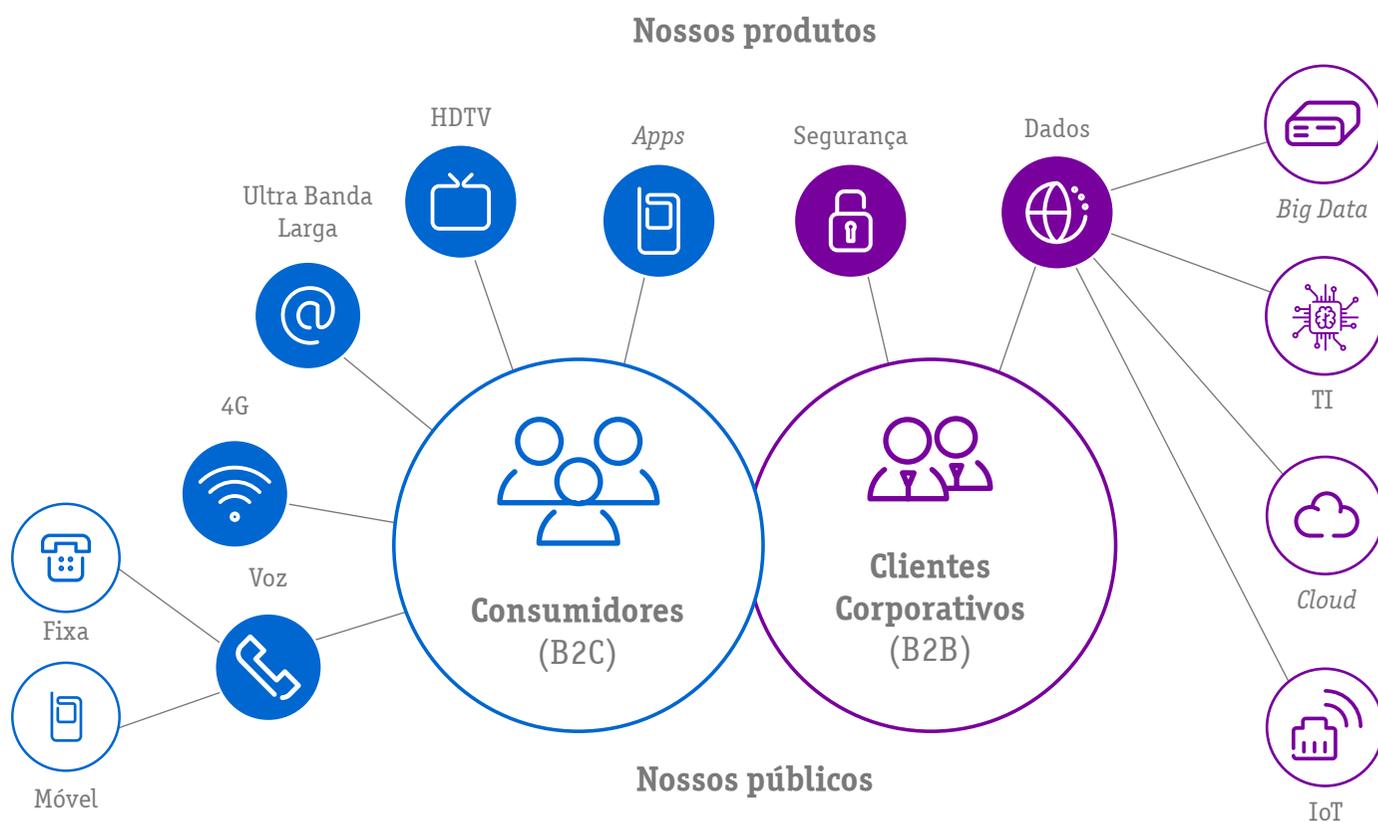
- Sobre a Telefônica
- Modelo de Negócio
- Contexto Setorial



Sobre a Telefônica Brasil

GRI 102-1 / 102-2 / 102-3 / 102-4 / 102-6 / 102-7 / 102-16

Nós somos a Telefônica Brasil S.A., a maior empresa de telecomunicações do país. Atuamos em todo o território nacional, oferecendo um portfólio de produtos e serviços que levam conexão a cerca de 95,2 milhões de clientes em 4,6 mil cidades.



Estamos sediados na cidade de São Paulo e contamos com uma infraestrutura de rede que percorre todos os estados do país, levando sinal 4G a 88% da população brasileira e fibra ótica a 121 cidades. Dessa forma, contribuímos com a digitalização do Brasil, levando as possibilidades da vida conectada para um número cada vez maior de pessoas.

Somos reconhecidos comercialmente pela marca Vivo, a mais lembrada pelos consumidores como operadora de celular e de internet banda larga, segundo o Prêmio Top of Mind 2018.



Nossa Companhia integra o Grupo Telefónica, um dos maiores conglomerados de telecomunicações do mundo, com operações em mais 16 países além do Brasil: Espanha, Brasil, Reino Unido, Alemanha, Argentina, Chile, México, Venezuela, Equador, Costa Rica, Guatemala, Peru, Colômbia, El Salvador, Nicarágua e Panamá.

Telefônica Brasil em números

95,2 milhões de clientes

4,6 mil municípios atendidos pela rede móvel

32.638 colaboradores

R\$ 43,5 bilhões de receita líquida

Ebitda recorrente de **R\$ 17,8 bilhões**

Lucro líquido de **R\$ 8,9 bilhões**

NOSSA VISÃO

A vida digital é a vida como conhecemos, pois a tecnologia já faz parte da essência do ser humano.

Queremos criar, proteger e impulsionar as possíveis conexões da vida, para que as pessoas escolham aquilo que realmente importa em um mundo de possibilidades infinitas.

Queremos ser uma Telco Digital, uma telco para as pessoas, uma telco para sua vida.

NOSSOS VALORES

Nossos valores nos definem e orientam tudo o que fazemos. Dizem como somos e como queremos ser. Dão forma à nossa atitude:

INTEGRIDADE

Nossa integridade implica em atuarmos de acordo com padrões éticos que são inegociáveis.

COMPROMISSO

A relação que mantemos com cada um de nossos grupos de interesse se fundamenta em um compromisso de atuar sempre de forma responsável e cumprir com o que foi prometido.

TRANSPARÊNCIA

Nos comprometemos para que nossos clientes, fornecedores, colaboradores, acionistas e a sociedade em geral tenham informações claras e acessíveis sobre a nossa estratégia e as nossas atividades e que possam, a qualquer momento, fazer consultas sobre as dúvidas ou perguntas.

Modelo de Negócio

Nossa capacidade de gerar valor para nossos públicos de relacionamento, a sociedade e o meio ambiente está na própria natureza de nosso modelo de negócio e de nossa estratégia de atuação. Ao levar conexão de qualidade para as pessoas e as empresas de todo o país, geramos novas oportunidades em suas vidas e seus empreendimentos, conectando-as a um mundo de novas experiências e possibilidades.

Em 2018, nossa rede 4G passou a atingir 3.100 cidades, 19% a mais do que no ano anterior (saiba mais na página 31), permitindo que novas escolas, hospitais, prefeituras, empresas e domicílios das regiões mais distantes do país pudessem usufruir das novas possibilidades da vida digital. Dessa forma, colaboramos para o desenvolvimento de suas comunidades e servimos como um vetor para a digitalização do Brasil. Segundo um estudo da PwC, nosso negócio ajudou a gerar 14,3 bilhões de euros na economia brasileira, contribuindo, indiretamente, com a geração de 580,5 mil empregos (página 30).

Como parte do nosso desejo de sermos uma Telco Digital, realizamos uma série de iniciativas para tornar os nossos processos internos cada vez mais digitais e eficientes (saiba mais na página 45). Desenvolvemos soluções de inteligência artificial, *big data*, *cloud*, cibersegurança, aplicativos e outros serviços digitais voltados a melhorar a experiência de nossos clientes (página 42). Dessa forma, desenvolvemos produtos que contribuem para aumentar a eficiência das empresas brasileiras e diminuir seu impacto ambiental, otimizando seu gasto de energia.

Como empresa responsável, procuramos sempre atuar para amplificar os efeitos positivos da digitalização e mitigar os negativos. Para isso contamos com a plataforma Dialogando (página 55) e lançamos o Manifesto Digital (página 51), ações que buscam trazer à tona discussões sobre as oportunidades e riscos das tecnologias, além de apoiar o negócio a entender o nosso papel neste novo ambiente digital.

Com base nesta nova realidade, em 2018, lançamos a campanha inovadora Tem Hora para Tudo, por meio da qual incentivamos as pessoas a refletirem sobre o melhor uso da tecnologia e a estarem conectadas de forma consciente. Queremos levar a mensagem de que cada conexão, seja ela tecnológica ou não, tem a sua hora e deve ser vivida por inteiro.



Para promover a digitalização do país, contamos com o trabalho engajado de 32,6 mil colaboradores. Em nosso negócio, também buscamos gerar valor para esse público por meio de benefícios e treinamentos oferecidos para sua evolução na carreira. Em 2018, demos início ao Programa de Diversidade, que conta com uma série de iniciativas para aumentar a diversidade de gênero, raça, PCDs e LGBT+ nos diversos níveis da Companhia. Acreditamos que, ao ter diversos pontos de vista e histórias de vida dentro da Telefônica, colaboramos com a inovação e potencializamos os nossos resultados.

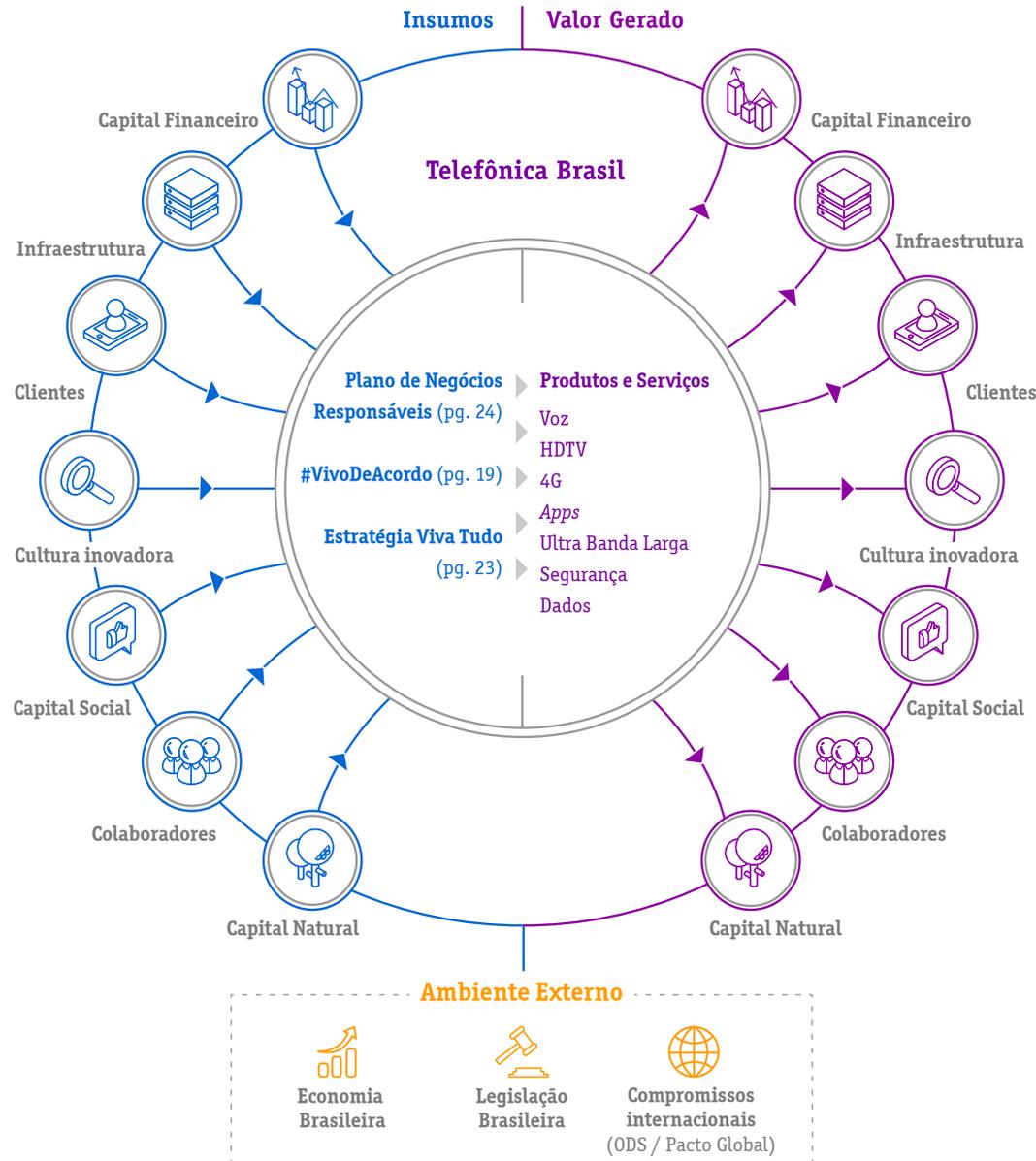
Contamos também com a parceria de 1.301 fornecedores, essenciais para a manutenção de nosso negócio. Entendemos que temos a responsabilidade de levar nossas melhores práticas para toda a nossa cadeia, estimulando padrões mínimos de atuação social e ambiental para essas empresas e contribuindo para sua sustentabilidade.

Temos como meta realizar todo esse trabalho sem agredir o meio ambiente e, por isso, estamos engajados em ir além do atendimento à legislação ambiental, estabelecendo metas de redução de impacto. Em 2018, compramos energia renovável do Mercado Livre e passamos a comprar Certificados de Energia Renovável, conseguindo atingir um consumo de 44% desse tipo de energia em nossa operação. A partir de 2019, consumiremos 100% de energia renovável. Ao longo de 2018, também reduzimos nossas emissões de CO₂ e a geração de resíduos.

Também demos continuidade ao Projeto Paper Less, que usa nossas ferramentas de digitalização para reduzir o consumo interno de papel, e continuamos promovendo a Logística Reversa dos resíduos eletrônicos produzidos pelos nossos clientes.

O gráfico a seguir mostra em detalhes essa geração de valor.

Geração de Valor



Capital Financeiro

- Resultados das operações.
- Financiamentos com instituições financeiras.

Infraestrutura

- Rede de operações distribuída por 4,6 mil cidades.
- 13,5 mil pontos de venda em todo o país.

Clientes

- 95,2 milhões de acessos aos nossos serviços.
- Rede de atendimento digitalizada, visando a satisfação do cliente.

Cultura inovadora

- Pesquisas e estudos sobre as principais tendências do setor.
- Equipes organizadas na metodologia ágil, que facilita a inovação.
- Ferramentas de *big data* para a análise de grande volume de dados.

Capital Social

- Reputação da marca Vivo.
- 1,3 mil fornecedores.
- Atuação reconhecida da Fundação Telefônica.

Colaboradores

- 32,6 mil colaboradores e 122 mil aliados
- Gestão de pessoas estruturada.

Capital Natural

- Água e energia para abastecer operações.
- Consumo de minerais e ocupação do solo para ampliação da rede.
- Uso de faixas do espectro eletromagnético para o 4G.

Capital Financeiro —pg. 90

- Resultado líquido de R\$ 8,9 bilhões.
- R\$ 7,0 bilhões distribuídos aos acionistas.

Infraestrutura —pg. 31

- Ampliação da rede móvel para 3.100 mil cidades e da rede fixa para 121.

Clientes —pg. 36

- Índice de Satisfação do Consumidor de 7,68, o melhor de nossa história.
- Lançamento do DNA VIVO.

Cultura inovadora —pg. 35

- Implementação da Telefônica Aura.
- Serviços digitais para B2B (IoT, Cloud, SD1).
- Startups inovadoras apoiadas pelo Wayra.
- Envolvimento nos debates da digitalização.

Capital Social —pg. 67

- Contribuição para a geração de 14,3 bilhões de euros no PIB.
- Contribuição para a geração de 580,5 mil empregos no país.
- R\$ 23,5 bilhões gastos com fornecedores socialmente responsáveis.
- Ampliação do acesso à educação pela Fundação Telefônica.
- Comunicação inclusiva e diversa.

Colaboradores —pg. 58

- Média de 35,53 horas de treinamento por colaborador.
- Programa de Diversidade.

Capital Natural —pg. 73

- Aumento de 73% no consumo de energia de fontes renováveis.
- 9.320,6 toneladas de resíduos produzidos.
- Logística reversa em 982,9 toneladas de celulares e equipamentos eletrônicos.
- 56,0 milhões de folhas de papel economizadas no Projeto Paper Less.

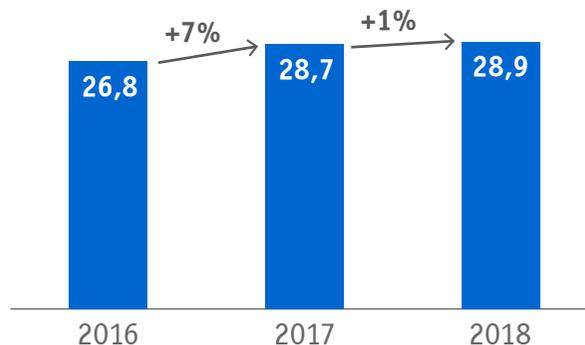
Contexto setorial

Durante o ano de 2018, a economia brasileira continuou seu ritmo de recuperação gradual da atividade, impactada por uma série de desafios internos e externos. No cenário internacional, a normalização da política monetária nas economias avançadas e tensões comerciais envolvendo Estados Unidos e China tornaram o ambiente menos favorável às economias emergentes. No cenário doméstico, o ano foi marcado por dois grandes desafios: a greve dos caminhoneiros, que paralisou diversos segmentos no segundo trimestre e afetou a atividade econômica, e as incertezas políticas geradas pela eleição presidencial.

O PIB brasileiro cresceu 1,1% em 2018, em linha com o crescimento apresentado em 2017 (1,1%). A inflação medida pelo IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo) foi de 3,7%, representando um aumento de 0,8 p.p. em relação ao registrado no ano anterior, mas ainda menor do que a meta fixada pelo governo. Frente a esse cenário, o Comitê de Política Monetária (Copom), manteve a taxa básica de juros na mínima histórica, reduzindo-a de 7,0% ao final de 2017 para 6,5% ao final de 2018. Nesse contexto, o mercado de telecomunicações conseguiu desacelerar a retração de receitas observada nos anos anteriores, com foco em produtos diferenciados e inovadores.

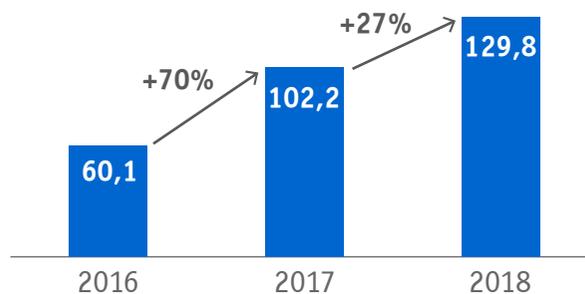
Segundo dados da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações), a banda larga fixa continuou sua tendência de expansão no país, chegando a 28,9 milhões de contratos ativos, um aumento de 1,0% em relação a 2017. O destaque foi o crescimento nos acessos de maior velocidade, como os de fibra ótica.

Acessos a banda larga fixa (milhões)



Já a telefonia móvel registrou uma queda de 3,1% nos acessos em relação a 2017. Essa taxa foi puxada pela redução de 12,8% nas linhas de pré-pago. No pós-pago, no entanto, o país registrou um crescimento de 13,3% no ano. A procura por maiores velocidades e produtos mais inovadores também guiou a expansão do 4G, que cresceu 27,0% no ano.

Acessos ao 4G (milhões)



Ao longo do ano, os acessos às TVs por assinatura registraram uma queda de 2,9%, e a telefonia fixa caiu 5,1%

Diante desse cenário, nossa estratégia focada em produtos de alta velocidade, tanto no fixo quanto no móvel, garantiu os resultados positivos que registramos no ano (saiba mais na página 89).

No cenário regulatório, o PLC 79/2016, que trata da Lei Geral das Telecomunicações, foi aprovado pela Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática do Senado em novembro de 2018. A referida Comissão também aprovou requerimento de urgência para a matéria, que seguiu para o Plenário.

Em dezembro, no entanto, o projeto foi reencaminhado para a Comissão, a fim de examinar um conjunto de 16 emendas propostas pelos senadores. Essa demora na aprovação do projeto impede a modernização da LGT, que foi aprovada em 1997 e se encontra desatualizada frente à evolução do setor de telecomunicações nos últimos anos.

03

Governança

Neste capítulo você vai encontrar:

- Governança Corporativa
- Ética e *Compliance*



Governança Corporativa

GRI 102-18

Somos uma Companhia de capital aberto com ações listadas na B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão (“B3”) e na Bolsa de Valores de Nova York (“NYSE”). Nossa governança direciona nossa estratégia de atuação e a aplicação dos Princípios de Negócio Responsável com ética, transparência e respeito às leis e regulamentos aplicáveis ao nosso negócio.

Os princípios de nossa governança corporativa estão contemplados no nosso Estatuto Social e em normativas internas, alinhados aos requisitos legais e à legislação pertinente de mercado de capitais. Entre os objetivos desses princípios, destacam-se: (i) maximização do valor da Companhia; (ii) transparência na prestação de contas, na divulgação de informações relevantes ao mercado e nas relações com os públicos de interesse; (iii) igualdade no tratamento dos acionistas; e (iv) prestação de contas dos administradores da Companhia aos seus acionistas, garantindo a perenidade dos negócios.

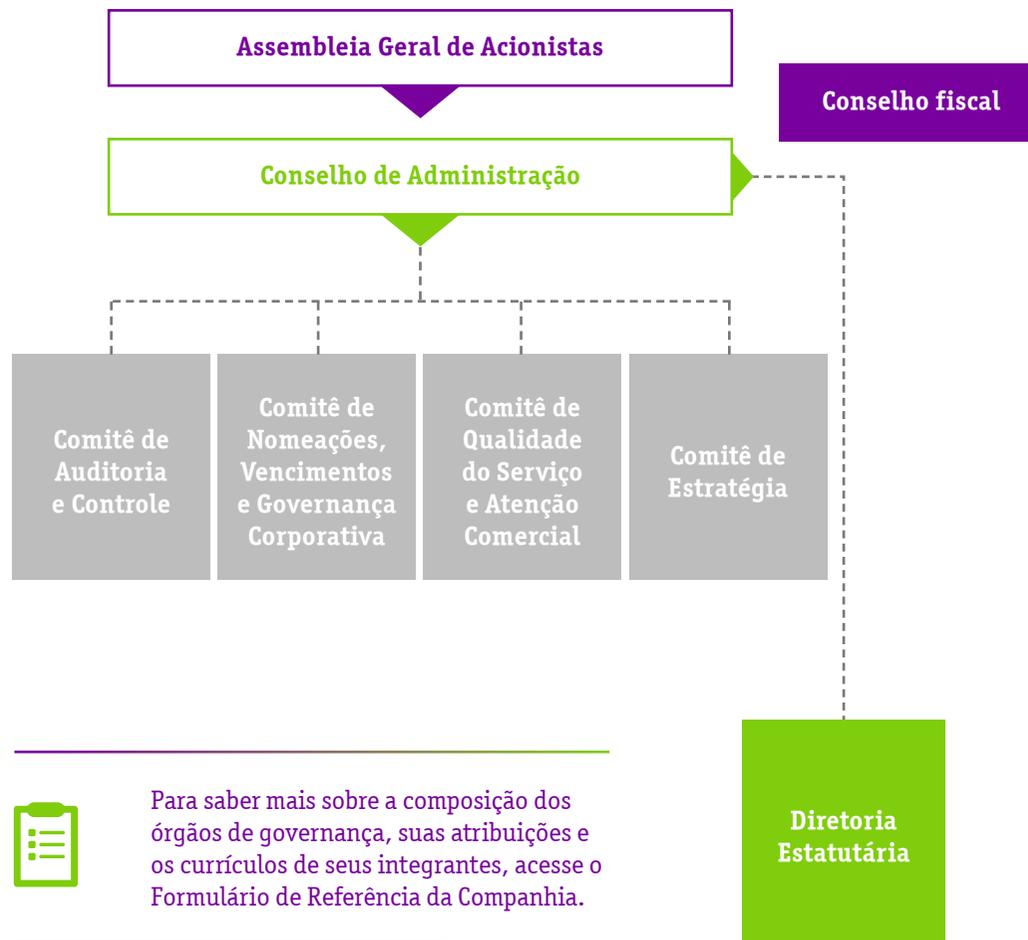
Inspirados nestes princípios, instituímos medidas para tornar nossas práticas claras e objetivas. Acreditamos que esses avanços, coroados pela nossa presença pelo sétimo ano consecutivo entre as empresas do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3, beneficiam os investidores atuais e futuros, além do mercado em geral.

O nosso Conselho de Administração é composto por 12 membros eleitos pela Assembleia Geral de Acionistas para um mandato de três anos, sendo permitida a reeleição. Esse órgão é auxiliado por quatro comitês não estatutários.

Nossa Diretoria Estatutária é composta por três membros, eleitos pelo Conselho de Administração, para um mandato de três anos, sendo permitida a reeleição.

A Companhia também possui um Conselho Fiscal, de caráter permanente, formado por três membros efetivos e três membros suplentes, eleitos pela Assembleia Geral de Acionistas, para um mandato de um ano, sendo permitida a reeleição.

Estrutura de Governança



Ética e *compliance*

GRI 102-16 / 102-17 / 103-1 / 103-2 / 103-3 / 205-1 / 205-2

A atuação ética de nossa administração e de todos os colaboradores é assegurada pelos Princípios de Negócio Responsável – o código de ética do Grupo Telefônica. O documento é revisado periodicamente e publicado em inglês, português e espanhol, para atender a todos os países em que atuamos. Suas diretrizes são globais, definem o nosso jeito de trabalhar, o tipo de Companhia que queremos ser e a maneira como nos relacionamos com nossos públicos, além de reforçar nosso compromisso com o cumprimento das legislações nacionais e internacionais e com o combate à corrupção.



As diretrizes e valores previstos nos Princípios de Negócio Responsável aplicam-se a todos os colaboradores, diretores e conselheiros, independentemente da posição na hierarquia corporativa, bem como às pessoas ou entidades que fornecem bens ou serviços à Telefônica.

Os Princípios de Negócio Responsável proíbem qualquer tipo de suborno, impedindo a promessa, oferecimento ou doação de benefícios ou vantagens a qualquer pessoa com a finalidade de influenciar em decisões ou obter vantagens indevidas para a Companhia. Em linha com nossa Política Anticorrupção e a Política de Relacionamento com Entidades Públicas, nossos colaboradores não devem oferecer nem aceitar brindes, presentes, convites ou outro tipo de incentivo que possa recompensar ou influenciar em uma decisão empresarial, além de possuir diretrizes claras dos limites de valores para oferecimento de objetos de valor. Todos esses

! DENÚNCIA

Qualquer potencial descumprimento dos nossos Princípios de Negócio Responsável, assim como qualquer outra natureza de descumprimento normativo, de políticas ou ainda da legislação vigente pode ser reportado ao Canal de Denúncias oficial da empresa, através dos diferentes meios disponíveis como telefone, e-mail, intranet, carta, fax ou pessoalmente.

O canal possui a opção de anonimato e está acessível a todos os colaboradores. Todas as denúncias são recepcionadas e as investigações conduzidas de forma criteriosa e detalhada pela Diretoria de Inspeção da estrutura do Chief Audit Officer, sendo que todas as informações recebidas são tratadas de forma segura, confidencial e responsável.

Em 2018, foram apuradas e encerradas 563 denúncias.

documentos podem ser acessados facilmente através do Portal unificado de políticas da Companhia. A fim de reforçar a supervisão independente sobre as atividades da Companhia, a nossa área de *Compliance* é liderada por um Chief Compliance Officer que se reporta diretamente ao Comitê de Auditoria e Controle do Conselho de

Por meio dessa iniciativa contribuimos com o ODS:



Administração. A área de Compliance tem como missão ser referência em cumprimento normativo e ética empresarial, agregando valor aos nossos *stakeholders*, protegendo a Companhia e os colaboradores, reduzindo riscos de descumprimento das leis e enriquecendo ainda mais a nossa cultura baseada em integridade e ética. Seus pilares de atuação são: a prevenção, a detecção e a remediação, atuando em conjunto com as demais áreas na manutenção da excelência empresarial.

Na Telefônica Brasil, nosso programa de *compliance* é chamado #VivoDeAcordo, e conta com o comprometimento total da alta direção, uma sólida estrutura responsável pelas ações do programa e a constante análise e avaliação dos riscos do negócio. Os riscos associados a *compliance* compõem o mapa de risco da Companhia, consideram toda a operação da Telefônica Brasil e passam por processo de revisão e acompanhamento semestral das ações de melhoria implementadas.

Como parte do programa, a Companhia possui um robusto plano de comunicação e treinamentos periódicos de *compliance* para os atuais e novos colaboradores, incluindo a totalidade dos conselheiros e da alta administração da Companhia. Os treinamentos abordam temas diversos relacionados a *compliance*, como os Princípios de Negócio Responsável, legislações anticorrupção do Brasil (Lei 12.846/13) e dos Estados Unidos da América (Foreign Corrupt Practices Act - FCPA), conflitos de interesses, prevenção a fraudes, brindes e entretenimento, entre outros. O treinamento de Princípios de Negócios Responsáveis abrangeu 93% dos colaboradores durante o ano.

Além disso, em 2018 lançamos o Programa #VivoDeAcordo Multiplique! que visa disseminar nossa cultura de *compliance* se valendo dos gestores como facilitadores. Nessa iniciativa, eles são municiados com rápidas apresentações sobre temas de *compliance*, que devem ser replicadas às suas respectivas equipes seguindo a sistemática de cascadeamento, contemplando a alta direção e demais colaboradores.

Criamos também o Programa de Disciplina. A iniciativa inclui a criação de um Comitê de Ação Disciplinar que, respeitando a legislação, zelará pelo cumprimento das normativas estabelecidas pela empresa, de forma homogênea e não arbitrária.



Disponibilizamos um canal de consultas, chamado “Fale com o Compliance”, para sanar as dúvidas sobre dilemas éticos, conflitos de interesses, oferta e recebimento de brindes, presentes, hospitalidades e entretenimento, além de outros esclarecimentos sobre o programa #VivoDeAcordo.

Demonstrando nossa evolução no tema de *compliance*, fomos reconhecidos como uma das 15 empresas mais bem avaliadas da primeira edição da pesquisa “As 100 Maiores Empresas e os 10 Maiores Bancos Brasileiros”, da ONG Transparency International. O estudo levou em consideração três aspectos de cada uma das companhias avaliadas: adoção de práticas anticorrupção, clareza da estrutura organizacional e transparência na divulgação de informações financeiras.

A experiência bem-sucedida do Programa #VivoDeAcordo resultou, entre outras ações, no reconhecimento da Telefônica Brasil como uma das empresas mais éticas do mundo “World’s Most Ethical Companies 2019” pelo Instituto Ethisphere, líder global



na definição e avanço dos padrões de práticas comerciais éticas. A certificação corrobora o nosso compromisso permanente em sempre realizar negócios de forma íntegra, ética e transparente.

Compromissos sustentáveis

GRI 102-12 / 102-13

Com o objetivo de gerar cada vez mais valor para nossos públicos de relacionamento, a sociedade e o meio ambiente, estamos comprometidos com diversas iniciativas globais e nacionais que promovem o desenvolvimento sustentável. Entre elas, estão:



Em 2016 assumimos o compromisso de contribuir com os 17 ODS (Objetivos do Desenvolvimento Sustentável) definidos pela ONU, com o propósito de orientar políticas nacionais e engajar empresas e organizações de todo o mundo em prol de metas como a erradicação da pobreza, o combate à mudança do clima e a preservação dos recursos naturais.

Esses objetivos estão integrados à nossa estratégia de negócio e, ao longo do relatório, apontamos como eles se relacionam com nossos Temas Materiais. Em 2017, um estudo realizado pelo Grupo Telefônica concluiu que a nossa principal contribuição é referente ao ODS 9 – Indústria, Inovação e Infraestrutura.



Principal contribuição da Telefônica



Desde 2010 somos signatários do Pacto Global, uma iniciativa da ONU para estimular empresas a adotar políticas de responsabilidade social corporativa e sustentabilidade por meio da adoção de dez princípios relacionados a direitos humanos, trabalho, meio ambiente e corrupção. No Sumário de Conteúdo GRI (página 95), relacionamos nossas iniciativas com cada um dos princípios do Pacto Global.



Em 2018, aderimos aos Padrões de Conduta para Empresas, documento elaborado pelo movimento Livres & Iguais da ONU, como objetivo de enfrentar a discriminação contra lésbicas, gays, bissexuais, travestis, pessoas trans e intersexo. Atualmente, mais de 100 grandes empresas de todo o mundo fazem parte do movimento.



Passamos também a integrar o Fórum de Empresas e Direitos LGBT+, que reúne empresas brasileiras em torno de 10 compromissos referentes à promoção dos direitos LGBT+.



Em setembro, anunciamos a adesão ao Pacto pela Inclusão de Pessoas com Deficiência, movimento liderado pela Rede Empresarial de Inclusão Social, referência na promoção e empregabilidade de profissionais com deficiência. A iniciativa reforça o compromisso da Companhia pela diversidade e por melhores práticas a favor da igualdade e do respeito às diferenças no ambiente corporativo.



No final do ano, aderimos à Coalizão Empresarial para Equidade Racial e de Gênero, iniciativa do Instituto Ethos, do Centro de Estudos das Relações de Trabalho e Desigualdades (CEERT) e do Institute for Human Rights and Business (IHRB), que impulsiona a promoção da diversidade e da igualdade racial e de gênero no mercado de trabalho.



Desde 2016 somos signatários dos Princípios de Empoderamento da Mulher, um compromisso criado pela ONU Mulheres e pelo Pacto Global, que estabelece sete princípios que ajudam as empresas a incorporar valores e práticas que visem à equidade de gênero.



O Carbon Disclosure Project reúne indicadores de emissão de carbono de organizações de todo o mundo para estimular uma economia mais focada no uso racional de energia e em matrizes renováveis. O Grupo Telefônica participa da lista A do CDP, por conta de sua estratégia, transparência e ações para combater as mudanças climáticas.



O Programa Brasileiro GHG Protocol estimula a cultura corporativa para elaboração e publicação de inventários de emissões de gases do efeito estufa (GEE). Publicamos nosso inventário anualmente desde 2010 e, há seis anos, somos reconhecidos com o Selo Ouro.

RE 100

Iniciativa global que reúne companhias comprometidas a atingir 100% de consumo de energia renovável em suas operações. Como parte da iniciativa, o Grupo Telefônica se comprometeu a atingir a marca de 50% de energia renovável até 2020 e 100% até 2030.

PARTICIPAÇÃO EM ORGANIZAÇÕES

Buscamos nos engajar no debate dos temas mais relevantes para o setor de telecomunicações e o desenvolvimento do país, por meio da associação em organizações como:

- **SindiTeleBrasil** (Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e do Serviço Móvel e Pessoal)
- **TeleBrasil** (Associação Brasileira de Telecomunicações)
- **ABTA** (Associação Brasileira de TV por Assinatura)
- **Asiet** (Associação Interamericana de Empresas de Telecomunicações)
- **Brasscom** (Associação Brasileira das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação)
- **Aberje** (Associação Brasileira de Comunicação Empresarial)
- **IBRAC** (Instituto Brasileiro de Estudos de Concorrência, Consumo e Comércio Internacional)
- **Telcomp** (Associação Brasileira das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações Competitivas)

04

Estratégia

Neste capítulo você vai encontrar:

- Viva Tudo
- Plano de Negócios Responsáveis
- Gestão de Riscos



Viva Tudo

Na Telefônica Brasil, nós acreditamos que a vida digital amplifica e melhora as experiências da vida real. Por isso, buscamos ser uma Telco Digital, uma Companhia de telecomunicações capaz de fornecer as conexões necessárias para que o cliente aproveite ao máximo todos os momentos de sua vida.

Com esse objetivo, definimos a estratégia Viva Tudo, que direciona nossos investimentos e estabelece metas e compromissos que estiveram vigentes ao longo de 2018.

A estratégia Viva Tudo é representada por um cubo:

Nossas Três Propostas



Três faces compunham nossa proposta de valor, voltadas para o cliente:

- Conectividade Excelente
- Oferta integrada
- Valores e Experiência do Cliente

Nossos Três Facilitadores:



As outras três faces eram ferramentas para promover a transformação da Companhia e cumprir nossa proposta de valor:

- *Big Data* e Inovação
- Digitalização *End-to-end*
- Alocação de Capital e Simplificação



Plano de Negócios Responsáveis

Para impulsionar a geração de valor e a sustentabilidade de nosso negócio, o Grupo Telefónica desenvolveu um modelo de performance que busca potencializar nossos impactos positivos e reduzir nossos impactos negativos na sociedade e no meio ambiente.

O modelo se baseia em três compromissos, que cobrem toda nossa cadeia de valor:



A partir desse modelo de performance, desdobramos nossa atuação, em sua forma tática, em sete temas identificados pelos *stakeholders* reunidos no Painel de *Stakeholders* global (saiba mais na página 9).



GESTÃO DE RISCO

Buscamos garantir o *compliance* com a legislação e os marcos regulatórios em âmbito internacional, nacional e regional, a fim de antecipar tendências e mudanças que influenciam nossos negócios nos temas ambientais, na cadeia de fornecedores e nos tributos.



PRODUÇÃO RESPONSÁVEL

Trabalhamos para melhorar nosso serviço incorporando critérios de sustentabilidade de forma transversal a todos os processos. Além da oferta integrada aos clientes, da qualidade e da atenção, buscamos ser mais eficientes e gerar valor com um compromisso de longo prazo com a gestão de talentos, da eficiência energética e dos temas ambientais, da cadeia de fornecedores e dos tributos.



SUSTENTABILIDADE COMO ALAVANCA DE CRESCIMENTO

Valorizamos os benefícios socioambientais dos produtos e serviços que oferecemos aos nossos clientes, empresas e indivíduos. Também trabalhamos de modo que o ambiente digital seja cada vez mais aberto e seguro, de tal forma que as oportunidades da tecnologia estejam ao alcance de todos, provendo a acessibilidade geográfica, social e pessoal da tecnologia.

Para garantir o monitoramento e avanço em cada um destes temas, definimos diversos indicadores que são monitorados em nosso Plano de Negócios Responsáveis.

Em cada país, o Plano é desdobrado em planos locais, que permeiam a sua estratégia com o objetivo de promover a sustentabilidade de toda a cadeia de valor, o desenvolvimento social e a conservação ambiental.

No Brasil, o Plano é alinhado com as áreas relacionadas a cada meta e submetido anualmente ao Presidente e ao Conselho de Administração. O monitoramento dos indicadores é trimestral, com reporte periódico aos executivos da Companhia.

Durante o ano, definimos 51 indicadores dentro dos sete temas, abrangendo 10 vice-presidências da empresa. O atingimento no ano foi de 93,7%, contra 93,8% em 2017. Os principais avanços de nossa gestão estão reportados neste Relatório.



Tema	Metas para 2018	Status	Metas para 2019
Diversidade e Gestão de Talentos	Implementar o acesso ao Trabalho Remoto para os colaboradores	✓	Aumentar o Employee NPS (Net Promoter Score)
	Aumentar o percentual de mulheres em funções executivas	✗	Aumentar a presença de Mulheres em cargos diretivos Quadro de colaboradores da empresa composto por profissionais PCDs
Meio Ambiente	Reduzir em 5% as emissões absolutas de GEE (até 2020)	✓	Reduzir as emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)
	Estudo da Pegada de Carbono	✓	Implementar projeto piloto da ISO 50.001
	Consumo de energia total adquirido de fontes renováveis	✓	Manter a ISO 14.001
Promessa ao Cliente e Confiança Digital	Visibilidade das campanhas de uso responsável da tecnologia	✓	Aumentar o Customer NPS DNA Vivo
	Publicação local do informe de transparência	✓	Crescimento do RepTrak Vivo (Pulse Index)
	Implementação do DNA Vivo, nosso programa que pretende criar uma cultura de excelência em todos os pontos de contato com o consumidor.	✓	Implantar os requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)
Gestão de Sustentabilidade na Cadeia de Suprimentos	Estabelecimento de planos de melhoria para não conformidade de Fornecedores em auditorias	✓	Diagnosticar e auditar fornecedores para redução do risco à Companhia (pequenos e médios)
	Gestores de contrato treinados em gestão de contratos incluindo questões socioambientais	✓	Desenvolver e monitorar fornecedores críticos

Tema	Metas para 2018	Status	Metas para 2019
Inovação Sustentável	Aumentar adesão à Conta Digital	✓	Elevar o número de projetos participantes da Iniciativa de Investimento Sustentável (IIS)
	Realização de <i>Workshops</i> de Inovação Sustentável para implementação de uma cultura de Sustentabilidade com base no atendimento aos ODS	✓	Realizar projetos de Big Data for Social Good com geração de impacto positivo em Sustentabilidade (social e ambiental)
	Estímulo ao número de projetos de colaboradores que gerem inovação com impacto positivo em Sustentabilidade	✓	Conscientizar clientes das emissões de gases do efeito estufa (Estudo de Pegada de Carbono)
Contribuição ao Progresso	Crescimento da Rede Móvel 4G	✓	Ampliar a cobertura 4G+
	Crescimento de cidades com FTTH	✓	Ampliar a cobertura FTTH
	Número de beneficiários dos Programas da Fundação Telefônica	✓	Aumentar número de impactados pelos Programas da Fundação Telefônica
Ética	Total de colaboradores que realizaram o novo curso de Princípios de Negócios Responsáveis	✗	Treinar todos os Colaboradores nos Princípios de Negócios Responsáveis
	Assinatura anual do Certificado Anticorrupção por 100% de Diretivos ativos	✓	Obter e manter a certificação Ethisphere

ENGAJANDO PARA A SUSTENTABILIDADE

A partir de 2019, 20% da remuneração variável de nossos colaboradores estará atrelada aos nossos objetivos de sustentabilidade, que incluem metas de emissões de CO₂, diversidade, reputação e satisfação do cliente. Essa iniciativa deve atingir todos os colaboradores em cargos de liderança, elegíveis a ganhar bônus, engajando ainda mais nossa gestão nos temas da sustentabilidade e trazendo o Plano de Negócios Responsáveis para o dia a dia do negócio.

Gestão de Riscos

GRI 102-11

Outro processo essencial para garantir a nossa capacidade de gerar valor no longo prazo é a gestão de riscos. Para isso, contamos com um modelo estruturado, baseado na Política Corporativa de Gestão de Riscos, que está alinhada às diretrizes globais de atuação da Companhia, e considera as principais referências internacionais, como o COSO (Committee of Sponsoring Organizations). No âmbito da melhora contínua desse modelo, iremos continuar alinhados aos novos requerimentos do COSO ERM publicado em setembro de 2017, *“Enterprise Risk Management – Integrating with Strategy and Performance”*.

Como parte de nosso modelo, dispomos de um mapa de riscos que permite priorizá-los em função de sua importância, assim como facilita sua gestão e a resposta razoável a eles. Com base nas referências e práticas reconhecidas em gestão de riscos, definimos quatro categorias de riscos:

Principais tipos de riscos à Telefônica Brasil

 NEGÓCIO	Possíveis perdas decorrentes de alterações no ambiente de negócios, na situação da concorrência e do mercado, alterações no âmbito regulatório ou incerteza estratégica.
 OPERACIONAIS	Possíveis perdas resultantes de eventos causados pela inadequação ou falhas provenientes da rede e dos sistemas informáticos, da segurança, do serviço ao cliente, da cadeia de fornecimento, dos recursos humanos, bom como da gestão operativa.
 FINANCEIRO	Riscos causados por movimentos adversos das variáveis financeiras, pela incapacidade da empresa em fazer frente aos seus compromissos e pela perda de ativos, assim como riscos de crédito comercial e de natureza fiscal.
 GLOBAL	Riscos que afetam o Grupo Telefônica, relacionados à sua reputação e sustentabilidade, comunicação, estratégia de publicidade, marca, patrocínios e meios de inovação.



Consideramos que todas as pessoas dentro da organização têm a responsabilidade de contribuir com a gestão de riscos. Para a coordenação destas atividades, a Política Corporativa de Gestão de Riscos estabelece os seguintes papéis:

- **Supervisão do Sistema de Gestão de Riscos**
O Comitê de Auditoria e Controle do Conselho de Administração, supervisiona o sistema de gestão de riscos e propõe ao Conselho de Administração, para sua análise e consideração, a Política de Controle e Gestão de Riscos. Nela se identificam as categorias de riscos que a companhia enfrenta, a definição do nível de risco aceitável, as medidas para mitigar o impacto dos riscos identificados e os sistemas de controle e informação para controlar e gerenciar os riscos citados.
- **Responsáveis pelos Riscos**
Os responsáveis pelos riscos participam ativamente na estratégia e nas decisões importantes sobre sua gestão, elaborando um plano para mitigação e realizando o monitoramento da evolução do risco.
- **Função da Gestão de Riscos**
Função independente da gestão, dentro da área de Auditoria Interna, cujo objetivo é promover, apoiar, coordenar e verificar a aplicação do estabelecido na Política de Riscos, auxiliando também a Comissão de Auditoria e Controle, nos assuntos que necessitem.

O processo de gestão de riscos toma como referência a estratégia e os objetivos da Companhia para a identificação dos principais riscos que possam afetá-los. Os riscos são identificados e avaliados pelos gestores para priorizar seu acompanhamento e, especialmente, para determinar a respostas a eles, geralmente através

de planos de mitigação, ou de estratégias para evitar ou transferir tais riscos. Nosso processo de gestão de riscos conta com as seguintes etapas:

- **Identificação dos Riscos**
Os riscos são identificados pelos gestores, verificando tanto as causas, quanto os efeitos que possam afetar os objetivos. Também são considerados os potenciais riscos emergentes que eventualmente possam ter impacto adverso em nosso desempenho futuro. Embora seu resultado e horizonte temporal seja incerto e difícil de prever, buscamos antecipar a atuação sobre áreas de relevância crescente.
- **Avaliação dos Riscos**
O objetivo da avaliação de riscos é fornecer uma ordem de magnitude ou relevância a cada um deles, considerando tanto seu eventual impacto econômico ou reputacional, quanto sua probabilidade de ocorrência. Para a avaliação dos riscos, se consideram fatores qualitativos e quantitativos, através de técnicas como: nível de exposição, cenários ou análise de sensibilidade sobre determinados riscos. Da mesma forma, são considerados fatores adicionais como a tendência histórica e perspectivas futuras
- **Resposta e Supervisão do Risco**
O Modelo de Gestão de Riscos contempla a identificação e avaliação dos riscos, bem como o estabelecimento de mecanismos de resposta e monitoramento razoáveis sobre os mesmos.

05

Digitalização da Sociedade

Neste capítulo você vai encontrar:

- Digitalização do País
- Conectando o País
- Gestão da Infraestrutura
- Fundação da Telefônica Vivo



Digitalização do País

GRI 203-2

Nosso modelo de negócio proporciona duas formas principais de gerar valor para a sociedade brasileira. A primeira é resultado do tamanho de nossa Companhia, que abrange todas regiões do país. Por meio de nossa atuação responsável nas comunidades onde estamos inseridos, aquecemos as economias locais, criamos empregos em nossa própria operação e na cadeia de valor e geramos receitas que impactam a economia brasileira.

A segunda forma é consequência direta da própria natureza de nosso negócio, que é focado em levar conexão para pessoas e empresas do Brasil. Abrimos, assim, um leque de novas oportunidades de negócios e acesso ao conhecimento para nossos clientes, que gera desenvolvimento econômico e tecnológico em todo território brasileiro. Como estamos em um país que ainda possui deficiências em sua cobertura de internet, cumprimos uma função social importante de inserir novas comunidades na sociedade digital.

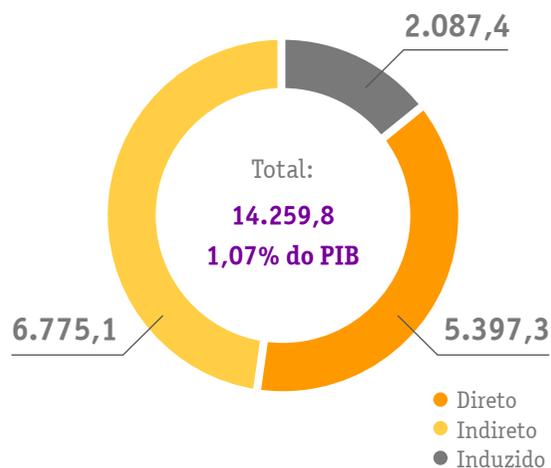
Utilizamos um estudo da PwC para quantificar nossa contribuição para o PIB e a abertura de novas vagas de emprego no Brasil. Em 2018, a pesquisa mostrou que, para cada euro que geramos de maneira direta, contribuimos para a geração de mais 1,64 euros na economia brasileira. Dessa forma, contribuimos com 1,07% do PIB nacional.

Ao mesmo tempo, contribuimos para a abertura de 580,5 mil vagas de emprego, representando 0,63% do total do país.

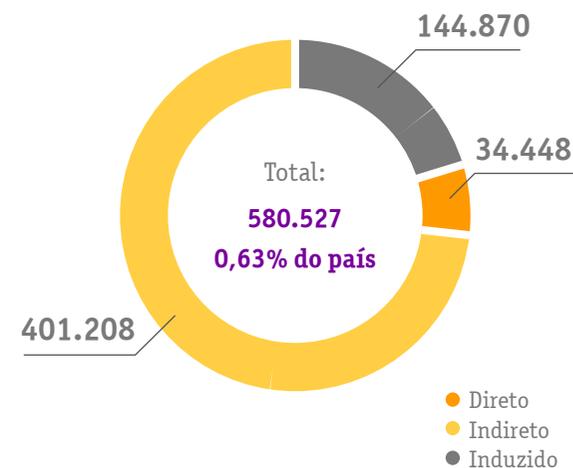
Por meio dessa iniciativa contribuimos com o ODS:



Impacto no PIB (em € milhões)



Impacto na geração de emprego



Conectando o País

GRI 103-1 / 103-2 / 103-3 / 203-1

O principal recurso de que dispomos para tornar a digitalização cada vez mais inclusiva é a ampliação da infraestrutura de rede que leva nosso sinal para os clientes de todo o país. Em 2018, investimos R\$ 6,88 bilhões na expansão de nossas redes fixa e móvel, valor 1,4% superior ao ano anterior.

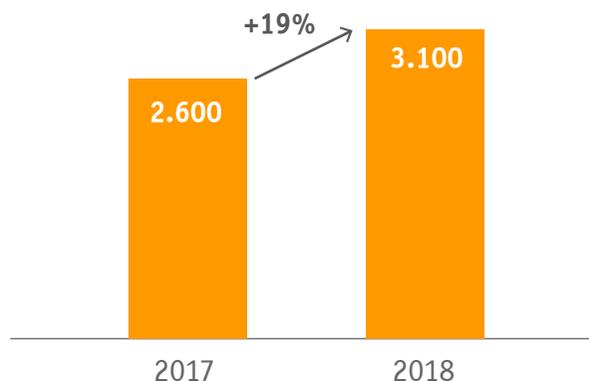
O meio pelo qual expandimos o alcance de nosso sinal móvel é pela instalação de novas ERBs (estações rádio base), popularmente conhecidas como antenas. Hoje, nossa rede 3G abrange 4.417 municípios, sendo a rede com maior alcance do país.



Durante 2018, focamos nossos esforços na expansão do sinal 4G, que tem maior capacidade de tráfego de dados e mais velocidade, proporcionando a melhor experiência ao cliente. Durante o ano, nossa rede chegou a 500 novas cidades, totalizando 3.100 em todo o país. Dessa forma, cobrimos 88% da população brasileira com nosso sinal 4G.

Também expandimos nossa oferta do 4G+ (nome comercial do 4,5G), que antecipa algumas funcionalidades do 5G, a próxima geração de sinal móvel, como internet mais rápida, maior capacidade de transmissão de dados e mais estável. Em 2018, agregamos a nova frequência de 700 MHz ao produto, possibilitando o aumento da sua cobertura. Ao final do ano, o sinal atingia 1.000 cidades.

Cidades cobertas pelo 4G

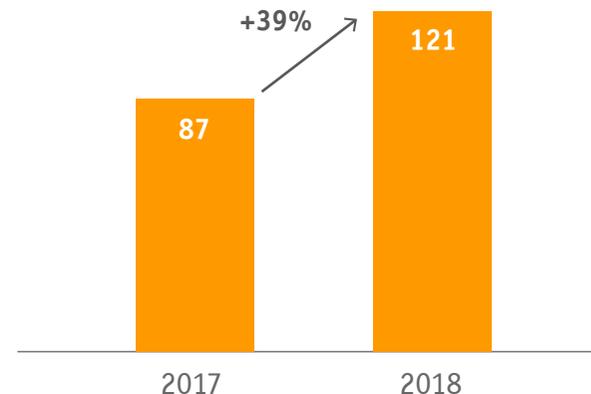


Já para o serviço fixo, nossa estratégia foi focar na expansão da rede de fibra ótica, que permite maior velocidade no tráfego de dados e maior qualidade no sinal. Em 2018, continuamos levando nossa rede para novas cidades, incluindo Jaboticabal e Votuporanga. Totalizamos, dessa forma, 121 cidades e 8,7 milhões de domicílios cobertos ao final do ano.

Por meio da fibra ótica, oferecemos nossos serviços de Ultra Banda Larga, HDTV e voz, proporcionando um pacote de serviços completo e de qualidade aos nossos clientes.

Investimos em larga escala para levar fibra até a casa do consumidor. O foco nessa tecnologia é uma escolha estratégica da Telefônica Brasil, alinhada à necessidade cada vez maior dos clientes pelo consumo de dados e ao fato de 26% dos acessos à internet

Cidades cobertas pela fibra ótica



no Brasil serem realizados via ultra banda larga, fornecendo um grande mercado consumidor potencial para esse tipo de produto.

Em 2018, anunciamos um investimento adicional de R\$ 2,5 bilhões em nossa rede de fibra ótica. O valor soma-se aos R\$ 4,5 bilhões que já estavam planejados, totalizando R\$ 7 bilhões de investimentos nos próximos três anos.

Por meio dessa iniciativa contribuímos com os ODS:



Gestão da infraestrutura

O Projeto SUSI (Sistema Unificado de Suporte à Infraestrutura), tem como objetivo o monitoramento e automação de nossos sistemas de infraestrutura. Para isso, utilizamos equipamentos periféricos que controlam e medem processos como o consumo de energia, o ar condicionado e o acesso físico às nossas instalações.

Essa automação permite verificar, por exemplo, se um determinado equipamento de ar condicionado está funcionando ou se a temperatura na sala de equipamentos está adequada, reduzindo os custos com manutenção e otimizando o consumo de energia.

Em 2018, atingimos 2.492 ERBs com o controle de acesso implementado, totalizando R\$ 6,55 milhões de perda evitada, oriunda de furto, e garantindo a maior disponibilidade da nossa rede.

Além disso, atingimos 130 prédios técnicos com automação implementada nos equipamentos de infraestrutura, o que já rendeu um ganho de R\$ 129 mil no consumo de energia.

SITE SUSTENTÁVEL

Para instalar uma nova ERB em um centro urbano sem afetar a paisagem local, desenvolvemos uma solução chamada Site Sustentável. A antena é instalada em cima de equipamentos que já fazem parte do mobiliário urbano, como postes, telefones públicos e fachadas de lojas, enquanto o restante do equipamento é instalado no subterrâneo.

Os sites sustentáveis não necessitam de motor gerador e não consomem diesel, evitando a emissão de gases nocivos e utilizando menos energia se comparados aos sites tradicionais. Em 2018, totalizamos 191 sites sustentáveis instalados no país.

Por meio dessa iniciativa contribuímos com o ODS:



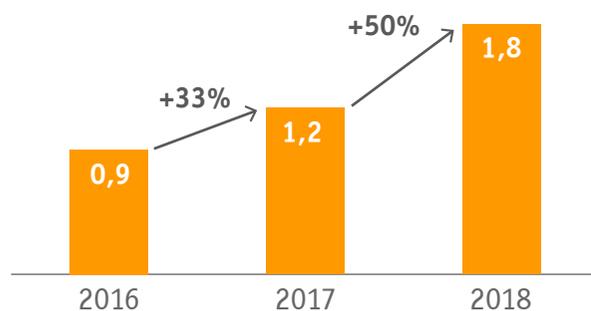
Fundação Telefônica Vivo

Um dos principais instrumentos de que dispomos para fomentar a digitalização e o desenvolvimento da sociedade são os programas da Fundação Telefônica Vivo.

Trata-se da iniciativa de responsabilidade social do Grupo Telefônica, por meio da qual realizamos nosso investimento social privado, como foco na utilização de tecnologias disruptivas na área da educação.

Em 2018, investimos R\$ 59,3 milhões em seus programas, beneficiando 1,8 milhão de pessoas, entre crianças, jovens e educadores.

Pessoas beneficiadas pela Fundação Telefônica Vivo (milhões)



Seus projetos se baseiam na utilização das tecnologias e na inovação de práticas pedagógicas para criar novas plataformas de ensino-aprendizagem, que possam ser adotadas para melhorar a formação dos professores e alunos brasileiros. Ao todo, beneficiamos diretamente mil escolas de todo o país.

O programa Escolas Conectadas, por exemplo, oferece uma plataforma com cursos gratuitos de extensão voltados para a educação continuada de professores de todo o país. Ao todo, são 34 cursos *online*, certificados por instituições de renome como a Universidade Estadual do Rio Grande do Sul e o Instituto Singularidades. Em 2018, se inscreveram no projeto mais de 42,6 mil pessoas, representando cerca de 2% da base total de professores do ensino fundamental e médio do país.

Já o projeto Aula Digital é uma iniciativa global para proporcionar educação digital de qualidade para crianças na África, Sudeste Asiático e América Latina. No Brasil, ele já atinge 735 escolas em diferentes municípios no estado de Sergipe e nas cidades de Manaus (AM) e Viamão (RS).

Em reconhecimento à nossa contribuição com a melhora da educação por meio dos projetos Aula Digital e Escolas Conectadas, recebemos a medalha de Ordem do Mérito Aperipê do Estado de Sergipe. A condecoração é concedida em reconhecimento a instituições que colaboram com o desenvolvimento do Estado e do país.

Além dos projetos educacionais, contamos com o Programa Pense Grande, voltado a difundir a cultura do empreendedorismo entre jovens carentes, e o Programaê, que ensina programação para crianças e jovens. Dessa forma, apoiamos o desenvolvimento e a digitalização das comunidades onde eles estão inseridos.

Por meio do Programa de Voluntariado, promovemos e incentivamos nossos colaboradores a participarem de ações solidárias com foco na educação e cidadania em todo o Brasil. Em 2018 o Programa foi reconhecido no Prêmio Viva Voluntário, concedido pelo Governo Federal, na categoria Voluntariado Empresarial, pelo impacto gerado pelas suas iniciativas. Entre seus diferenciais foram destacados o estímulo ao cidadão transformador, a capacitação através de plataformas digitais e a contribuição para o fortalecimento do terceiro setor.



Além disso, o projeto Game do Bem, que faz parte do Programa de Voluntariado, foi reconhecido como “Melhor Prática Inspiradora” pela IAVE (International Association for Volunteer Effort, em inglês) no Prêmio Global de Voluntariado Corporativo 2018, ao concorrer com outras 100 iniciativas sociais de todo o mundo.

Por meio dessa iniciativa contribuímos com os ODS:



Projetos da Fundação

	 Educação		 Empreendedorismo	 Voluntariado
	Crianças	Educadores	Jovens	Colaboradores
Programas	Inova Escola: Estimula experiências e práticas pedagógicas com uso de tecnologia nas escolas, oferece formação <i>online</i> e presencial e dissemina a adoção de práticas personalizadas que impulsionam a inovação educativa.		Programaê: movimento cultural, em parceria com a Fundação Lemann, com o objetivo de disseminar o ensino de programação para crianças e jovens.	Programa de Voluntariado: oferecemos aos colaboradores a possibilidade de participar de ações voluntárias presenciais ou a distância durante todo ano nas mais diferentes áreas.
	Aula Digital: busca incorporar a inovação nas escolas de ensino fundamental por meio do uso de tecnologia e de novas metodologias de ensino e aprendizagem. O projeto inclui a formação de educadores, conteúdos pedagógicos digitais, equipamentos tecnológicos e acompanhamento nas escolas.		Pense Grande: programa de difusão da cultura do empreendedorismo de impacto social, com foco em tecnologias digitais, para jovens de periferias brasileiras.	
	-	Escolas Conectadas: contribui na formação continuada dos professores, oferecendo cursos <i>online</i> gratuitos e certificados, com conteúdos inovadores que apoiam sua prática pedagógica.		
Número de beneficiados:	1.531.995	66.606*	161.711	15.035

*o número também inclui os educadores envolvidos com o projeto Pense Grande.

06

Promessa ao cliente

Neste capítulo você vai encontrar:

- Satisfação do Consumidor
- Canais Digitais
- Aura
- DNA Vivo
- Pontos de Experiência do Cliente
- Marketing Responsável



Satisfação do consumidor

GRI 102-43 / 102-44 / 103-1 / 103-2 / 103-3

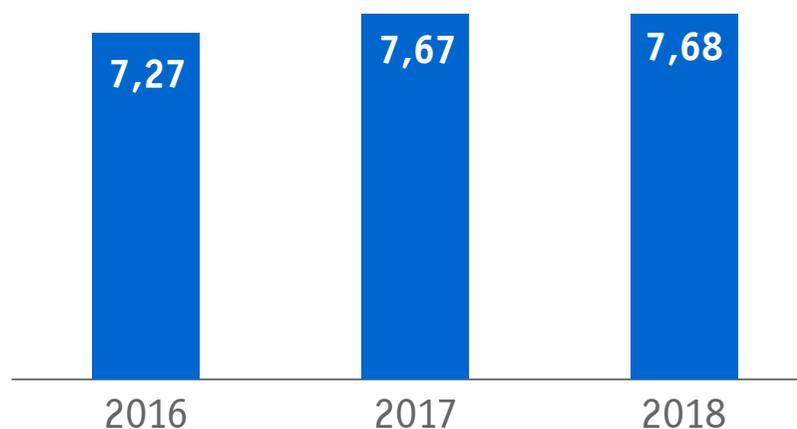
A experiência do cliente é um fator chave para a sustentabilidade de nosso negócio. A fim de continuarmos crescendo nos próximos anos, precisamos entregar produtos e serviços aderentes à necessidade de cada cliente, oferecendo conexão de qualidade e fornecendo canais de relacionamento adequados às suas necessidades. Por isso, buscamos estabelecer uma relação de confiança com o cliente, o que norteia a Companhia desde o lançamento do programa DNA Vivo, em 2017 (saiba mais na página 40).

Com esse objetivo, desenvolvemos uma série de iniciativas voltadas a melhorar a experiência do cliente em diversas frentes, desde a digitalização dos processos até a implantação de novas ferramentas para a medição da satisfação.

Para mensurar como os clientes avaliam nossa Companhia, monitoramos o Índice de Satisfação dos Clientes (ISC), que se manteve em ótimos patamares nesse ano. O Índice é calculado por meio de uma metodologia que mede a qualidade percebida numa escala de 1 a 10, sendo aplicado em todo o Grupo Telefônica com base no American Customer Satisfaction Index (ACSI).

Em 2018, registramos o melhor resultado histórico desse indicador, com melhorias consistentes em todas as linhas de negócio e mantendo nossa Companhia como a líder em satisfação no setor.

Nota do ISC



Além desse indicador, em 2018 contratamos uma nova plataforma de avaliação da experiência do Cliente. Em linha com a digitalização de nossas operações, ela permite pesquisar a satisfação de maneira *online* e imediata, consultando os clientes logo após seu contato com a Companhia.

Dessa forma, podemos avaliar de forma ágil sua satisfação, entender em que pontos de nosso negócio não estamos conseguindo satisfazê-lo e traçar soluções rápidas a partir de oportunidades

identificadas. A avaliação estará operando de forma robusta até o final de 2019.

Também seguimos acompanhando indicadores operacionais de qualidade, que ajudam a endereçar uma série de projetos voltados a melhorar a experiência do cliente, tendo como principais alavancas a simplicidade e a digitalização. Como resultado desse esforço, ao final do ano de 2018, 60% dos indicadores operativos de qualidade registraram evolução.

Canais digitais

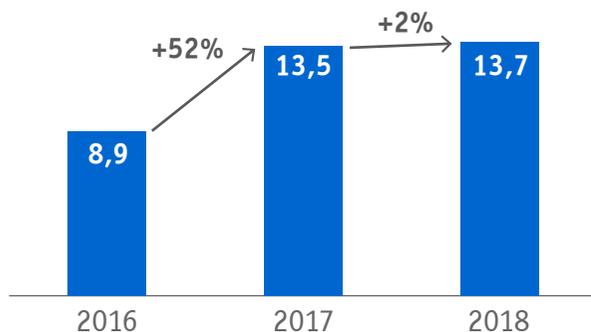
GRI 102-48

Na Telefônica Brasil, consideramos o relacionamento com o cliente uma atividade essencial para aumentar a nossa geração de valor para esse público, facilitando a compreensão de suas demandas e a resolução de problemas. Por isso, em 2018, implementamos uma série de ações para aprimorar o nosso atendimento, com foco nos novos canais digitais e na digitalização do *Call Center*.

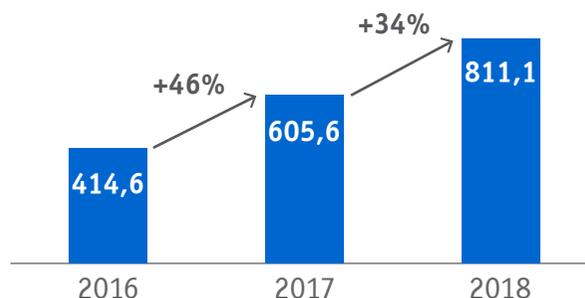
Nossa principal iniciativa para digitalizar o atendimento é o aplicativo Meu Vivo, por meio do qual o cliente pode tirar dúvidas, consultar consumo de dados, mudar seu plano, pedir segunda via da fatura, contratar ou cancelar novos serviços, entre outras funcionalidades.

Desde seu lançamento, 46,5 milhões de *downloads* do aplicativo foram realizados (37,4 milhões *downloads* do Meu Vivo Móvel e 9,1 milhões de *downloads* do Meu Vivo Fixo), registrando um aumento de 34% nos acessos e de 2% no número de usuários ativos em 2018.

Usuários únicos no Meu Vivo (milhões)



Acessos ao Meu Vivo* (milhões)



*No Relatório anterior, no gráfico referente aos acessos ao Meu Vivo, reportamos os dados do fechamento de dezembro. Neste ano, escolhemos reportar os dados de acessos totais, referentes a todo o ano, por considerarmos ser uma métrica que demonstra melhor o engajamento do público.

Em 2018, o aplicativo passou a contar com a Aura, nossa inteligência artificial para a interação com os clientes (saiba mais na página 39). Outra funcionalidade nova que contribuiu para aumentar a satisfação com o Meu Vivo é a possibilidade do cliente fixo agendar a visita de um técnico e acompanhar sua localização em tempo real até chegar à sua casa.

A fim de facilitar a vida do cliente, utilizamos como canais de relacionamento as redes sociais Facebook, Twitter, Instagram e Youtube. No final de 2018, o atendimento por esses meios cresceu 42% em relação ao ano anterior. Em fase piloto, iniciamos o atendimento via Whatsapp.

Oferecemos ainda aos nossos clientes a possibilidade de receber suas faturas pelo aplicativo Meu Vivo ou por e-mail, contribuindo para reduzir o consumo de recursos naturais para a impressão, entrega e descarte das contas impressas. A fim de apoiar a adoção dessa solução, oferecemos 500MB de internet ao mês aos clientes que utilizarem a conta digital. Em 2018, emitimos 207,5 milhões de faturas digitais, 58% a mais do que em 2017. Mais de 20 milhões de clientes receberam esse tipo de fatura.

Como resultado de todas essas iniciativas de digitalização, registramos uma queda de 25% no atendimento tradicional (via *call center*), a maior redução de nossa história. Para os clientes que ainda preferem nos contatar por telefone, investimos fortemente na humanização e simplificação das URAs (Unidades de Resposta Audível), com uso de Persona e Funcionalidades automáticas, para fomentar o uso do autoatendimento. Nossa aposta para 2019, é crescer exponencialmente na retenção neste canal, com uso de Inteligência Cognitiva em algumas opções, reduzindo ainda mais chamadas que derivam para o atendimento humano.

Dentre as diversas ações de melhoria contínua no atendimento, destacamos o DNA Vivo, que busca uniformizar a forma de contato do cliente (saiba mais na página 40), a Monitoria Comportamental, que cobre 100% de nossa operação, e os Treinamentos com uso de Programação Neurolinguística para melhorar a forma de comunicação dos agentes.

Dessa forma, conseguimos melhorar uma série de indicadores que usamos para medir a qualidade de nosso atendimento, como as notas que os clientes dão após as chamadas, o índice de rechamadas e os pedidos de transferências das ligações. As iniciativas resultaram em uma diminuição nas nossas demandas na Anatel.

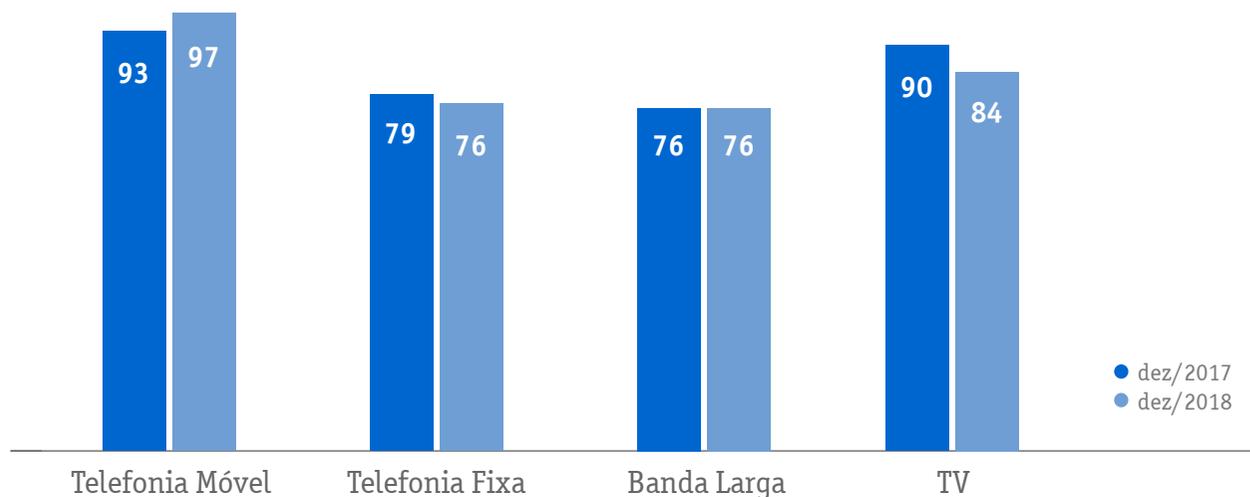


PARCERIAS DE VALOR

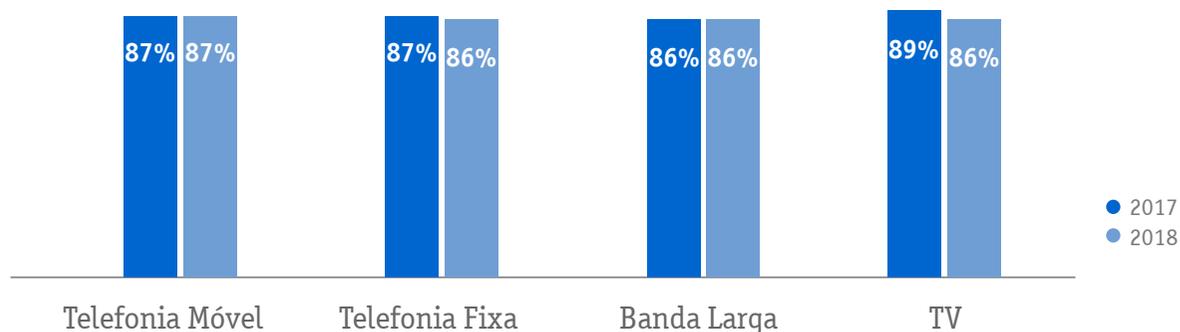
Ao longo de 2018, realizamos uma série de parcerias que reforçaram nossa estratégia de nos estabelecer como distribuidores de conteúdo. Por meio delas, disponibilizamos a nossos clientes a possibilidade de contratar os serviços do Netflix, Spotify, Telecine, Fox, ESPN, Amazon Prime e Discovery Kids, aumentando nossa geração de valor para eles e suas famílias.

IDA - Índice de Desempenho no Atendimento

Indicador da Anatel que avalia as operadoras em critérios como quantidade de reclamações, reclamações respondidas dentro do prazo e quantidade de reclamações reabertas.



% das reclamações na Anatel respondidas em até 5 dias úteis



No Procon, apresentamos um índice de resolução das reclamações em até 5 dias de 20,9%, sendo 13,1% nos serviços de telefonia fixa e 31,4% nos de telefonia móvel.

Aura

O lançamento da Aura — nossa inteligência artificial para a interação com os clientes — representou um marco na digitalização de nossos canais de atendimento.

Lançada em fevereiro, a Aura utiliza inteligência cognitiva e *big data* para se comunicar com nossos clientes de modo intuitivo, permitindo o gerenciamento de seus dados com transparência e segurança. A ferramenta é ativada por voz ou texto, e responde às demandas dos clientes numa linguagem humana. Com o lançamento, nos tornamos a primeira operadora do país a oferecer esse tipo de ferramenta para a comunicação com os clientes.

Aura, a inteligência artificial da Telefônica

 LINGUAGEM NATURAL	Por meio de inteligência cognitiva, aprende a linguagem dos clientes.
 TEMPO REAL	Ajuda o cliente a gerir sua vida digital com a Telefônica em tempo real.
 MULTICANAL	Está disponível nos principais canais utilizados pelos clientes.
 PERSONALIZADO	Acessa os dados dos clientes para oferecer atendimento personalizado.

Entre suas principais funcionalidades, estão a resposta aos questionamentos dos clientes e a solução de demandas referentes ao consumo de dados, faturas, notificação de problemas, acesso à lista de serviços e ao histórico de dados. Como a Aura está em constante evolução, ela deverá ganhar novas funcionalidades ao longo dos próximos anos.

A Aura tem importância estratégica para o nosso modelo de negócio, pois demonstra nossa capacidade de assimilar uma tecnologia inovadora — a inteligência artificial — em nossas operações, no relacionamento com os clientes e no gerenciamento de nossos produtos e ofertas. Internamente, ela traz ganho de eficiência e economia de custos, por conta da automação de processos. Para os clientes, gera valor a partir da simplificação do atendimento, que se torna mais ágil e transparente, além de melhorar sua experiência conosco.

A Aura já atende a mais de 1,5 milhão de clientes por mês e, desde fevereiro de 2018, realizou aproximadamente 23 milhões de atendimentos. Sua taxa de retenção é superior a 80%, ou seja, oito em cada dez clientes ficam satisfeitos com a resposta dada pela Aura e não precisam de outras informações. A Aura está disponível em diferentes canais de atendimento: nos aplicativos Meu Vivo Móvel, Meu Vivo Fixo e Meu Vivo Empresas, no site da Vivo, e em parceiros como o WhatsApp, o Google Assistant e o Messenger do Facebook, entre outros.

Por meio dessa iniciativa contribuimos com os ODS:



Desde o final de 2018, a Aura passou também a atender pelo *call center* em um DDD do Estado de São Paulo, em um projeto-piloto. Planejamos, até o final de 2019, implementá-la em todos os nossos canais e introduzir continuamente novas formas de uso, trazendo cada vez mais funcionalidades para interação com o cliente.

Para aperfeiçoar ainda mais a qualidade do atendimento feito pela Aura, inauguramos, no ano passado, nosso Centro de Treinamento de Bots. A nova área analisa se a Aura entende corretamente as dúvidas dos clientes, se fornece respostas que realmente esclarecem e gera os insumos para corrigir e treinar o bot, além de avaliar se a resposta da Aura realmente esclarece a pergunta do cliente, garantindo, assim, a melhoria contínua da experiência dos usuários.



DNA Vivo

Os avanços na conectividade e na digitalização da sociedade têm tornado os clientes cada vez mais exigentes. Se antes eles avaliavam e comparavam o serviço prestado pelas empresas de um mesmo setor, agora eles também comparam a experiência vivenciada, de forma transversal.

Por isso, demos início, em dezembro de 2017, ao Programa DNA VIVO, que tem como objetivo tornar a Telefônica uma referência na experiência do cliente. O programa traz princípios claros, que norteiam nossas decisões para entregar a melhor experiência em todos os pontos de contato, desde o atendimento realizado nas lojas e *call centers*, até a visita dos técnicos em sua casa.

Para isso definimos quatro princípios que devem nortear nosso relacionamento:

Princípios do DNA Vivo

- 1 **Confiável**
- 2 **Fácil**
- 3 **Encantador**
- 4 **Eficiente**

O Programa está estruturado em três frentes de atuação, que contam com o envolvimento de nossa alta liderança:

Transformação de jornadas

Tem como objetivo remodelar cada uma das jornadas percorridas pelos clientes em seu contato conosco, em busca da melhor experiência possível. O primeiro passo para realizar essa transformação é entender a fundo como cada jornada transcorre, identificando as dores que os clientes sentem na interação conosco e as barreiras que nossos colaboradores encontram para entregarem uma melhor experiência.

Para isso, realizamos uma imersão na experiência do cliente, por meio de entrevistas, de práticas de escuta e de cliente oculto, uma metodologia em que uma pessoa comum utiliza um de nossos canais e avalia o atendimento.

Em seguida, realizamos o Laboratório DNA Vivo, no qual os colaboradores puderam realizar vivências para conhecer as principais dores encontradas pelos clientes, tangibilizando a necessidade de mudança.

Em 2018, na primeira onda do Programa, mapeamos seis jornadas: B2C Pré Pago, Atendimento do B2C Fixo, B2C Pós Pago, B2B Produtos Avançados, B2B Móvel e Instalação, Atendimento técnico e Reparo do B2C e B2B.

Reunimos mais de 300 colaboradores de diversas áreas, divididos em seis times funcionais, que realizaram um processo de imersão em cada uma das jornadas e desenvolveram soluções para melhorar a experiência dos clientes. As soluções foram priorizadas pelas lideranças e, após todo o processo, chegamos a 104 soluções idealizadas.

Já em 2018, conseguimos entregar algumas dessas soluções, incluindo o lançamento do Portal Simplifique, responsável por facilitar a busca por informações de ofertas e a consulta do histórico dos clientes, e do Portal B2B para Resolver, que permite ajudar os nossos clientes a direcionarem os seus problemas.

Em novembro, começamos a realizar o mesmo trabalho com duas novas jornadas: Compra e Migração Fixa

do B2C e Pós-Compra do B2B Produtos avançados, com entrega prevista para o 1º trimestre de 2019.

Cultura e comportamento

A segunda frente do DNA VIVO busca transformar o *mindset* (modelo mental que influencia os comportamentos) de nossos colaboradores, para que todos tenham a visão centrada no cliente e levem em conta como as decisões tomadas no dia a dia da Companhia podem impactá-los.

Dentro dessa frente, demos início à Academia DNA Vivo, que visa capacitar colaboradores para que liderem as transformações das jornadas dos clientes, com base em uma metodologia de CX Design (Desenho da Experiência do Cliente, em inglês). A turma inicial, composta por 11

colaboradores de diversas áreas, também tem como propósito difundir a metodologia pela Companhia, apoiando a transformação do *mindset*.

Métricas de CX

Em 2018, repensamos a forma de entender e medir a experiência dos nossos clientes. Para isso, implantamos uma nova pesquisa que nos dará uma visão em tempo real de sua satisfação quando tiverem alguma interação conosco (saiba mais na página 36), trazendo um *feedback* da melhoria na experiência e das dores relacionadas às jornadas.

A partir de março de 2019, realizaremos a pesquisa nos principais pontos de contato e trabalharemos na retratação e melhoria contínua dos processos e da experiência.



Pontos de experiência do cliente

Ao mesmo tempo em que investimos cada vez mais na digitalização do relacionamento com o cliente, buscamos tornar as interações presenciais em nossas lojas cada vez mais profundas e encantadoras.

O programa Acontece na Vivo teve início em maio de 2017, com o objetivo de garantir ainda mais experiências diferenciadas aos clientes e visitantes das lojas Vivo em todo o Brasil. Ele possui diversas frentes de atuação para reforçar a proposta de encantamento, com *workshops* gratuitos, eventos realizados com empresas parceiras (fabricantes, programadoras, entre outras) e inauguração de novas lojas voltadas para experiência.

VIVO EASY

A digitalização de nossa operação e do relacionamento com o cliente possibilitou o lançamento de um novo produto destinado a gerar valor ao cliente: o Vivo Easy.

Trata-se de um plano de celular controlado direto pelo aplicativo, no qual o cliente pode fazer toda a gestão de seu pacote de dados, ligações e serviços, de maneira 100% digital, flexível e imediata.

As ações são voltadas aos públicos infantil, *gamers* e amantes da tecnologia, arte e cultura. Até o final de 2018, foram realizadas 260 ações que atraíram mais de 18.000 clientes e não clientes em 141 lojas da Vivo. Somente o *workshop* Descomplicando a Tecnologia reuniu 3 mil participantes em todo o país, divididos em mais de 1,5 mil turmas.

Atualmente, contamos com 280 lojas próprias e 1.215 pontos de venda com revendedores autorizados em todo o país. Além disso, nossos produtos estão disponíveis em mais de 12 mil pontos, incluindo redes varejistas e pequenos comércios, que vendem crédito para nossos clientes do pré-pago.

Em nossas lojas, buscamos oferecer a melhor experiência de compra e interação, com conforto, acessibilidade e inovação. Adotamos critérios sustentáveis na construção de novos estabelecimentos, como o uso de lâmpadas LED para reduzir o consumo de energia, o uso de madeira certificada e piso reciclável.

Nesses locais, também disponibilizamos aos nossos clientes algumas das iniciativas sustentáveis que desenvolvemos, como o Projeto Paper Less, que busca reduzir os contratos em papel (saiba mais na página 84), o Eco Rating, que avalia os celulares vendidos de acordo com seu impacto socioambiental (página 86), o Vivo Renova e o Recycle com a Vivo, que buscam recuperar e dar a destinação correta a aparelhos usados e baterias (página 82).



Marketing responsável

GRI 103-1 / 103-2 / 103-3 / 417-3

Na Telefônica, buscamos aplicar metodologias e fluxos de trabalho que entregam, em toda nossa cadeia de comunicação, transparência, segurança e respeito aos nossos clientes. Reconhecemos a importância dos nossos valores de marca e garantimos que eles sejam transmitidos em todos os nossos pontos de contato, seja em uma peça publicitária, no atendimento em loja ou no relacionamento com fornecedores e colaboradores.

Reconhecendo nossa capacidade de influenciar a sociedade por meio de nossa comunicação, assumimos o compromisso de promover um conteúdo responsável, ético e de qualidade, agregando temas como diversidade, respeito e inclusão às nossas campanhas publicitárias.



#TemHorapraTudo

Em 2018, lançamos a campanha #TemHorapraTudo, que propõe aos nossos clientes uma reflexão sobre o uso consciente da tecnologia e o impacto em suas rotinas diárias do tempo que passam conectados. Por meio de filmes e peças publicitárias que mostram pessoas escolhendo se desconectar para aproveitar o momento presente, levamos a mensagem de que cada conexão, seja ela tecnológica ou não, tem a sua hora e deve ser vivida por inteiro.

Em 2018, com o propósito de conectar pessoas e trazer novos olhares sobre a tecnologia, trouxemos histórias inspiradoras e uma opinião de marca ainda mais contundente. Refletimos a Diversidade de nossa sociedade especialmente nas campanhas de 'Planos Família', construindo narrativas com diferentes configurações familiares e valorizando as individualidades de cada uma.



A campanha #MyNameMyGame foi desenvolvida para iniciar um movimento que fomenta a discussão sobre equidade de gênero e discriminação no universo dos games. O projeto foi pensado em diálogo com ONG Wonder Women Tech, instituição que é autoridade neste assunto e nos orientou como melhor expor as diferenças entre mulheres e homens no universo dos jogos online.

A campanha, lançada em 2018 através da marca Vivo, conquistou dois prêmios no festival de Cannes, principal reconhecimento do mercado publicitário mundial.

Além disso, produzimos o filme 'Penteado', que trouxe a discussão sobre a importância da representatividade e construção de referências.

O filme abordou questões que permeiam a autoestima de uma criança negra, bem como seu núcleo familiar e o importante papel da mídia e de marcas na construção dos padrões de beleza.

Trabalhamos sempre atentos ao código de regulamentação publicitária e seguindo as normas estabelecidas pelo Conselho Nacional de Autoregulamentação Publicitária (CONAR). Em 2018 não registramos nenhuma multa, penalidade ou advertência relativos à nossa comunicação publicitária. Dentre as cinco representações que tramitaram no CONAR em 2018, em três vencemos o processo, em uma realizamos um acordo e uma encontra-se sobrestada, aguardando a decisão de uma ação judicial em trâmite na justiça comum.

07

Inovação Sustentável

Neste capítulo você vai encontrar:

- Transformação Digital
- Serviços Digitais
- Telefônica Open Innovation
- Wayra



Transformação digital

GRI 103-1 / 103-2 / 103-3

A inovação sustentável é nossa principal ferramenta para entregar aos clientes as conexões que eles precisam para transformar a sua vida, seus negócios e suas comunidades. É por meio dela que vamos nos tornar uma Telco Digital, pronta para responder aos desafios do futuro e a colaborar para a transformação digital do país.

Com esse objetivo, o Grupo Telefônica desenvolveu uma estratégia global estruturada para promover a Digitalização *End-to-End*, assim chamada porque atinge toda a nossa operação, desde os processos internos até o contato com o cliente. Ela leva em conta o desenvolvimento em frentes como *Big Data*, Inteligência Artificial e Segurança Digital.

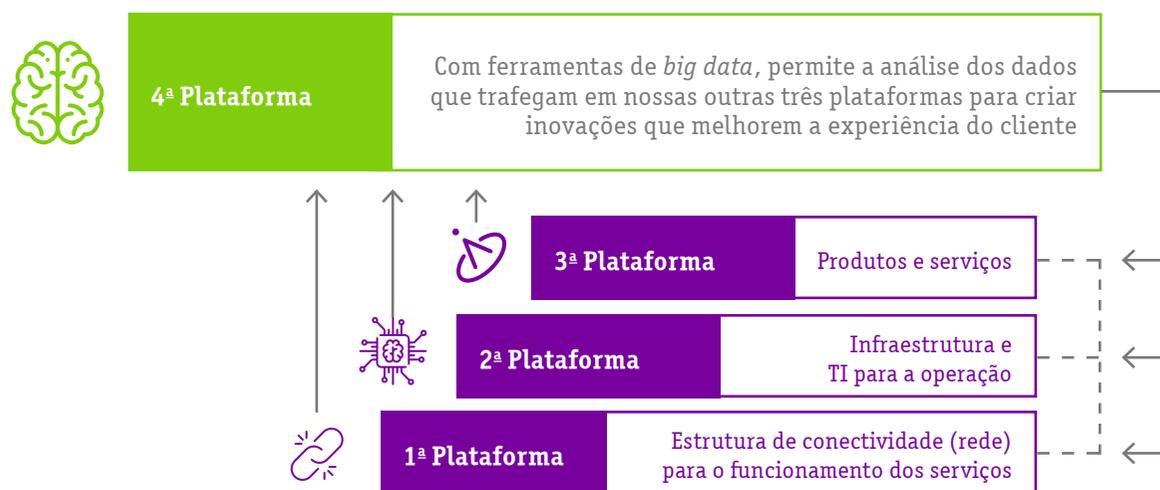
A fim de acelerar esse processo, desenvolvemos uma 4ª Plataforma, transversal às outras três plataformas do nosso negócio, representadas pela rede, pela infraestrutura de TI e por nossos produtos e serviços (veja imagem abaixo).

A 4ª Plataforma permite a aplicação de *big data* e inteligência artificial em cada uma das outras três plataformas, permitindo o desenvolvimento de uma série de inovações e benefícios em todas as áreas do negócio.

Trata-se de uma ferramenta essencial para nosso negócio, uma vez que lidamos com uma grande quantidade de dados que seria impossível de processar de outra forma. Por meio dela podemos, por exemplo, descobrir onde o nosso sinal é mais necessário e planejar a expansão da rede de modo mais eficiente. Também será possível identificar falhas maciças na rede com mais agilidade e agir com velocidade para a correção dos problemas.

Em 2018, desenvolvemos uma série de novas iniciativas com base na 4ª Plataforma e no *Big Data*. Passamos a usar essas tecnologias, por exemplo, para aprimorar a análise de processos jurídicos, descobrir quais são nossas antenas mais importantes em termos de dados transmitidos, detectar desvios nas faturas e encontrar as melhores ofertas para nossos clientes. Também lançamos a Aura, nossa inteligência artificial para a interação com os clientes, que é baseada na 4ª Plataforma.

Plataformas da Telefônica



Por meio dessa iniciativa contribuímos com o ODS:



☆ RECONHECIMENTOS À INOVAÇÃO

Em 2018, recebemos o Prêmio Whow! de Inovação, na categoria telecom. Organizado pelo Grupo Padrão, ele é considerado como um reconhecimento às empresas que mais se destacaram na produção de inovação para redimensionar seus negócios no Brasil.

Também fomos considerados como a empresa de telecomunicações mais inovadora do Brasil pelo prêmio "Valor Inovação Brasil 2018", conduzido pela Strategy&, consultoria estratégica do Network PwC, em parceria com o jornal Valor Econômico, com o apoio da Associação Nacional de Pesquisa e Desenvolvimento das Empresas Inovadoras (Anpei).



Serviços digitais

Ao mesmo tempo em que digitalizamos nossas operações, também investimos no desenvolvimento de um portfólio inovador e diversificado para nossos clientes do Segmento Corporativo (B2B), formado pelo comércio, serviços e indústria.

Além de oferecer nossos produtos de voz, conexão e dados, criamos um leque completo de serviços digitais, alguns deles baseados nas soluções que utilizamos em nosso próprio negócio. Conheça a seguir alguns desses serviços digitais:

🔗 Soluções de TI

Garantem a atualização tecnológica permanente, controle, integração e padronização das tecnologias usadas.

☁️ Serviços de Cloud

Em parceria com a Huawei, permitem que as empresas armazenem bancos de dados e hospedem sites e aplicações na nuvem.

👤 Gestão de redes

Permite o gerenciamento, segurança e performance no compartilhamento de dados, voz e vídeo entre as unidades de negócio.

🔒 Cibersegurança

Fornecer uma estrutura de prevenção a ataques e roubos de dados, fornecendo desde antivírus e navegadores seguros até soluções de segurança em mobilidade.

📊 Big Data

A partir de nossa expertise interna com o tema, também desenvolvemos soluções de *big data* para serem utilizadas pelos clientes corporativos.

Outra frente de serviço digital que vem ganhando destaque nos últimos anos é a comunicação M2M (*Machine to Machine*) que estabelece a conexão de diversos objetos físicos em uma rede, por meio de sensores. Também chamada de IoT (Internet das Coisas, na sigla em inglês), permite ao cliente acompanhar e gerir os ativos conectados à rede em tempo real, por meio de um computador central.

Com a tecnologia, ele pode, por exemplo, gerir os eletrodomésticos de uma casa, a frota de uma empresa e até o maquinário de uma indústria.

Por meio dessa iniciativa
contribuímos com o ODS:



Aplicações IoT oferecidas pela Telefônica Brasil



Controle de frotas



Segurança



Eficiência energética



Agricultura



Cidades Inteligentes



Indústria

O Mercado de IoT ainda está em seus estágios iniciais de desenvolvimento no Brasil, mas tende a crescer cada vez mais com a disponibilidade de conexão, de ferramentas de *Big Data* e de equipamentos sensorizados. Cientes do valor estratégico da tecnologia, contamos, desde 2017, com o Open IoT Lab, um laboratório que tem o objetivo de trabalhar no desenvolvimento e no teste de novas tecnologias para IoT em parceria com a Huawei.

Telefônica Open Innovation

A fim de potencializar a capacidade de inovação de nossa Companhia, contamos com a área Telefônica Open Innovation (TOI), que engloba as iniciativas desenvolvidas pelo Grupo Telefônica no campo da inovação aberta. Trata-se de um trabalho de prospecção e investimento em novos negócios, em busca de soluções inovadoras produzidas na sociedade, no mercado e na academia, além da criação de parcerias com instituições públicas e privadas para a geração de valor compartilhado.

A área desenvolve cinco iniciativas que visam impulsionar novos talentos, desenvolver *startups* e investir em soluções inovadoras. Cada uma delas foi elaborada para apoiar ideias com diferentes graus de desenvolvimento em todo o ecossistema empreendedor. Desde o início da Telefônica Open Innovation, já investimos em cerca de 800 empresas. No Brasil, foram 70 por meio da Wayra.

Entre as iniciativas da TOI, possuímos os espaços Open Future (antigos Crowds), que são parcerias com universidades ou instituições promotoras do empreendedorismo para a pré-aceleração de empresas sem investimento financeiro, que visam estimular potenciais empreendedores a tirarem suas ideias do papel.

Com esse objetivo, aplicamos nossa metodologia de desenvolvimento de empresas nas soluções desenvolvidas em centros de inovação e incubadoras, abrindo espaço para que boas ideias possam dar origem a *startups*.

Por meio dessa iniciativa contribuímos com o ODS:



No Brasil, temos quatro espaços de Open Future ativos:

- **Vale da Eletrônica**, em parceria com o Inatel (Instituto Nacional de Telecomunicações), de Santa Rita do Sapucaí (MG), e a Ericsson.
- **Crowd Londrina**, em conjunto com a UEL (Universidade Estadual de Londrina) e o Sebrae Paraná.
- **Crowd Rio**, desenvolvido junto à UFRJ (Universidade Federal do Rio de Janeiro).
- **Crowd Facens Sorocaba**, em parceria com o FACE - Centro de Empreendedorismo da Facens (Faculdade de Engenharia de Sorocaba), em Sorocaba (SP).

Além desses espaços, contamos com a Wayra, primeira iniciativa do programa a investir financeiramente nas empresas em troca de participação acionária minoritária. Para isso, as *startups* precisam estar em um estágio de desenvolvimento mais avançado e com produto já desenvolvido (saiba mais na página 48).

Por fim, contamos com fundos de investimentos para empresas em estágio de crescimento mais acelerado:

- **Fundo próprio ou Telefônica Ventures**, que investe em empresas que representam uma oportunidade estratégica para a Telefônica.
- **Fundo de terceiros (antigo Amerigo)**, que investe em fundos de investimento de risco profissionais na Europa e América Latina, que por sua vez investem em *startups*. No Brasil, contamos com a Invest Tech como gestora do fundo.



Wayra

A Wayra é o Hub de inovação aberta do Grupo Telefônica, destinada a conectar nossa Companhia com o ecossistema de *startups* e agentes fomentadores de inovação, gerando novas oportunidades de negócio.

Por meio dela, podemos realizar investimentos entre R\$ 200 mil e R\$ 500 mil em cada *startup*, em troca de participação acionária minoritária. Além disso, oferecemos mais de R\$ 200 mil em serviços como infraestrutura, mentorias, treinamentos, acesso ao mercado, clientes e investidores, e buscamos gerar negócios entre as *startups*, a Telefônica e outras grandes empresas.

A iniciativa conta com 11 academias em 10 países: Espanha (Barcelona e Madri), Reino Unido (Londres), Alemanha (Munique), México (Cidade do México), Venezuela (Caracas), Colômbia (Bogotá), Peru (Lima), Brasil (São Paulo), Argentina (Buenos Aires) e Chile (Santiago do Chile).

Buscamos no mercado soluções que podem gerar valor no médio e longo prazo para a Telefônica, outras empresas e a sociedade. Para isso, avaliamos as equipes envolvidas, o potencial das ideias, o grau de desenvolvimento das *startups*, a possibilidade de realizar negócios com a Telefônica e a área em que atua. Buscamos, atualmente, empresas que desenvolvem produtos e serviços ligados à Internet das Coisas (IoT), Inteligência artificial, *Data Analytics* avançada, Vídeo & RV-RA, Cibersegurança, Fintechs, Eficiência Operacional, *Blockchain* e *Edge Computing*, porém estamos abertos a diferentes áreas que possam ser de interesse da Companhia.

O objetivo do investimento é gerar um processo de ganha-ganha que leve à criação de novos produtos e melhorias na operação da Telefônica, ao mesmo tempo em que gera as receitas que a *startup* precisa para crescer e se consolidar.

Presente no Brasil desde 2012, a Wayra já investiu mais de R\$12 milhões em 70 *startups* de diferentes segmentos como *Cloud*, *Agtech*, *LegalTech* e *Big Data*.

Com o objetivo de acelerar a transformação digital da Telefônica e do país, buscamos também firmar importantes parcerias no mercado, como o Agro IoT Lab e o BNDES Garagem.

O programa Agro IoT Lab 2018, é uma parceria constituída entre a Vivo, Raízen, Ericsson, Pulse e EsalqTec. Por meio dele, apoiamos *startups* que desenvolvem aplicações para o campo com foco em Internet das Coisas (IoT, saiba mais nas páginas 47).

Foram selecionados seis projetos:

- **Ativa:** soluções para telemetria e gerenciamento remoto, como em estações meteorológicas e controles de irrigação.
- **Seive:** proteção contra incêndio em maquinários agrícolas autônomos.
- **IoTag:** sistema de telemetria em nuvem, que controla um dispositivo de mineração de dados embarcado em maquinário agrícola.

- **Trace Pack:** soluções de IoT e rastreamento de produtos de alto valor agregado para o agronegócio, com completa gestão de estoque e oferta de maior segurança e eficiência logística para clientes.
- **Agriconnected:** gestão e monitoramento de maquinário agrícola em tempo real por meio de dispositivo instalado nas máquinas.
- **@Tech:** plataforma que integra dados dos diversos dispositivos para auxiliar na gestão do pecuarista e indicação do momento ótimo de negociação do gado.

A partir de 2019, as *startups* terão acesso ao espaço compartilhado do Pulse, o hub de inovação da Raízen, localizado em Piracicaba (SP). As empresas também passarão a fazer parte do ecossistema da Wayra, com mentorias, *workshops* e treinamentos aplicados ao negócio, e poderão receber investimento no futuro.

Em 2018, também ganhamos a licitação para realizar o Programa BNDES Garagem, em parceria com a aceleradora corporativa Liga Ventures. O programa prevê o apoio ao desenvolvimento de pelo menos 60

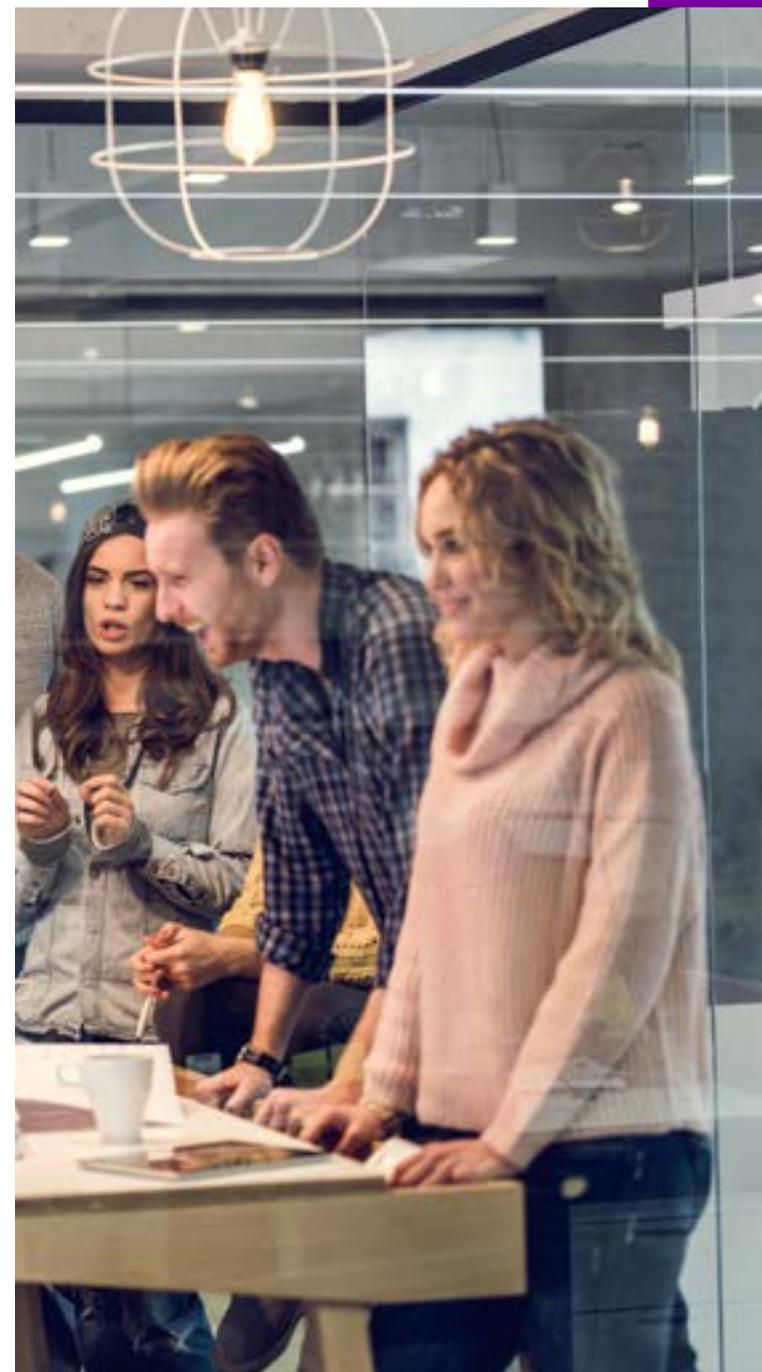
startups por meio de *workshops*, conteúdo especializado, acompanhamento e acesso à rede de mentores, parceiros, grandes corporações e investidores.

As inscrições foram abertas em dezembro, divididas em duas vertentes. O BNDES Garagem Criação é focado nas ideias dos participantes, apoiando a criação de empresas, o desenvolvimento dos produtos e sua validação no mercado. Já o BNDES Aceleração busca atrair *startups* operacionais que possuam um produto desenvolvido e ofertado no mercado, focado no crescimento acelerado da empresa e no potencial de negócios com empresas e parceiros.

Women's Age

Desde 2017, a Wayra passou a focar no empreendedorismo feminino, por meio do movimento Women's Age, do Grupo Telefónica. A iniciativa realizou uma série de ações ao longo do ano, como encontros entre mulheres empreendedoras, palestras e mentorias, além de estabelecer um indicador para acompanhar quantas mulheres compõem as equipes das *startups* apoiadas.

Por meio dessa iniciativa contribuimos com o ODS:



08

Confiança Digital

Neste capítulo você vai encontrar:

- Manifesto digital
- Privacidade
- Dialogando
- Segurança Digital



Manifesto Digital

Vivemos em um mundo em transformação constante, onde novas tecnologias disruptivas transformam o estilo de vida das pessoas, seus modos de trabalhar e se relacionar. Como uma Companhia engajada no tema e ciente de sua responsabilidade como uma das promotoras da digitalização da sociedade, o Grupo Telefónica publicou, em 2018, seu Manifesto por um Novo Pacto Digital.

No documento, convidamos a sociedade para discutir os riscos e oportunidades das novas tecnologias, a fim de definirmos um novo pacto digital que renove as políticas sociais e econômicas e modernize as nossas democracias. O nosso objetivo é ajudar a implementar uma digitalização centrada nas pessoas, garantindo que os cidadãos sejam os primeiros beneficiados e tenham o controle sobre sua vida digital.

Por meio dessa iniciativa contribuimos com o ODS:



Um Novo Pacto Digital: uma digitalização centrada nas pessoas



Para nortear esse debate, o Manifesto Digital considera os princípios abaixo (leia o documento completo em <https://www.telefonica.com/manifesto-digital>):

Conectar as Vidas Digitais

A digitalização é considerada a Quarta Revolução industrial e a base para novos serviços e modelos de negócio que estão transformando o mundo e revolucionando vários setores. Para ser sustentável, a digitalização deve ser um processo inclusivo que garanta a todas as pessoas a oportunidade de participar de um mundo conectado.

A conectividade é o pontapé inicial para ampliar a inclusão digital. Mais da metade da população mundial ainda não está conectada à internet e, para haver uma mudança significativa nesse cenário, a implantação da banda larga deve ser prioridade para as administrações públicas. Defendemos a implantação de redes de acesso inovadoras e sustentáveis, políticas favoráveis ao investimento em infraestrutura, incentivo ao uso da internet e desenvolvimento de serviços de governança eletrônica, com modelos de negócios novos e colaborativos e melhores serviços públicos digitais.

Reformar as políticas sociais e fiscais para as sociedades digitais

A digitalização e automação representam um desafio para a sustentabilidade das políticas sociais e do bem-estar e terão impacto não apenas no emprego, mas também nas contribuições fiscais. A interação entre máquinas e seres humanos transformará a natureza do trabalho e mudará a vida das pessoas.

Como resultado das novas tecnologias, principalmente da Internet das coisas (saiba mais na página 47) e da inteligência artificial, muitas funções serão automatizadas em um curto espaço de tempo. Os profissionais devem estar preparados para adquirir novos conhecimentos e exercer novas atividades nesse novo ambiente digital. Por isso, propomos aos governos e empresas ajudarem a sociedade a se preparar para a revolução digital por meio da modernização dos sistemas educacionais, da implementação de programas de reciclagem profissional, da adoção de novas políticas sociais e da adaptação da tributação à nova economia digital.

Gerar confiança nos dados

Defendemos uma nova ética de dados, acreditamos que a transparência e a variedade de opções de escolha são requisitos necessários para que as pessoas possam controlar sua vida digital e gerar confiança.

A segurança e a confidencialidade dos dados devem ser garantidas mais do que nunca em um mundo onde tudo e todos estão conectados. Essas mudanças devem estar acompanhadas de políticas públicas eficientes que garantam a privacidade dos dados e reestabeçam a confiança digital.

Incentivar plataformas mais equitativas e algoritmos responsáveis

A sociedade exige que todas as empresas respeitem as suas leis e valores, bem como a sua contribuição equitativa para o bem-estar nacional, o emprego e os impostos.

As plataformas globais devem adotar um comportamento responsável para garantir uma

experiência de internet aberta e sustentável e evitar que o acesso privilegiado a dados, Inteligência Artificial, algoritmos e novas tecnologias transformem essas plataformas em gargalos persistentes na experiência digital.

Esperamos um comportamento responsável e auditável, cujos dados sejam tratados como um ativo competitivo, sem permitir que algumas poucas plataformas se tornem as novas *gatekeepers* da experiência digital dos usuários, com uma influência desproporcional na vida dos cidadãos e, inclusive, com a capacidade de condicionar a opinião pública.

O uso da Inteligência Artificial (IA) e de algoritmos deve se centrar no ser humano, respeitar normas éticas e evitar a discriminação injustificada e os resultados anticoncorrenciais.

Modernizar os direitos e as políticas

As rápidas mudanças trazidas pela digitalização deixaram as políticas públicas e os marcos jurídicos existentes desatualizados. Isso está desestruturando os direitos das pessoas, a proteção dos consumidores e a concorrência justa. Portanto, acreditamos que é necessária uma modernização urgente.

Propomos uma carta de direitos digitais, para garantir uma digitalização centrada nas pessoas e que proteja os direitos dos cidadãos *online* e *offline*.

É necessário estabelecer os papéis. Enquanto as empresas e mercados precisam ter a possibilidade de inovar, as autoridades devem defender os

valores estabelecidos e ser capazes de intervir de forma rápida para proteger as pessoas.

O novo paradigma regulatório deve combinar a autorregulação, as diretrizes políticas e uma melhor supervisão com base nas atividades e não nas empresas. E devemos buscar soluções internacionais, que abranjam uma cooperação em escala global e regional para evitar a interrupção do fluxo de dados.



PRINCÍPIOS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Em outubro, o Grupo Telefónica publicou o documento *Nossos Princípios de Inteligência Artificial*, no qual nos comprometemos a usar a Inteligência Artificial (IA) e o *big data* com integridade, transparência e respeito aos direitos humanos.

Com o objetivo de criar tecnologias que beneficiem a todos, nos comprometemos a desenvolver IAs:

- Justas
- Transparentes e explicáveis
- Centradas nas pessoas
- Com privacidade e segurança desde o seu projeto
- Trabalhando com sócios e fornecedores

Privacidade

GRI 103-1 / 103-2 / 103-3

No novo cenário de transformação digital da Companhia, a confiança de nossos clientes quanto ao modo como colhemos e manejamos suas informações pessoais é um ativo essencial para a nossa sustentabilidade no longo prazo. Quanto mais digitalizamos nossas operações, nossos produtos e os canais de comunicação, mais somos responsáveis pelos dados coletados, e precisamos ter transparência total no modo como fazemos sua gestão.

Por isso, o Grupo Telefónica conta com uma Política Global de Privacidade, cujas diretrizes abrangem as operações da Companhia em todos os países nos quais ela está presente. O documento elenca as ações a serem adotadas nos tratamentos de dados pessoais pelas empresas do Grupo, a fim de preservar os princípios básicos da licitude, transparência, segurança, limitação do prazo de conservação e compromisso com os direitos dos interessados.

Na governança desse processo, contamos com o Comitê Global de Privacidade, criado em 2013 e responsável pela implementação e atualizações da Política Global de Privacidade.

O desdobramento do tema no Brasil é realizado em conjunto pelas áreas de *Big Data*, Segurança da Informação, Jurídico, VP de Pessoas e Sustentabilidade. Além disso, contamos com uma Normativa de Proteção das Comunicações Telefônicas e Telemáticas e Dados Pessoais de Assinantes, que deve ser seguida por todos os colaboradores. Anualmente, eles reforçam seu compromisso com a privacidade das informações assinando um termo de confidencialidade.

Contamos com normativas, procedimentos internos e ações de conscientização que asseguram a privacidade das informações e o acesso restrito aos dados, conforme estipulado pela Política Global de Privacidade.

Em 2017 começamos a aplicar no Brasil o Curso Global de Privacidade e Segurança, obrigatório a todos os colaboradores durante seu processo de integração. Em 2018, tivemos 22.679 formados, o equivalente a 73% de nossa equipe.

A fim de aumentar a transparência de nossas ações e a confiança digital em nosso negócio, nossos clientes podem conhecer o modo como lidamos com seus dados no Centro de Privacidade, um espaço dentro do site da Vivo dedicado a trazer informações detalhadas relacionadas a privacidade e segurança.

Na página, eles podem se informar sobre quais os dados que coletamos e quais não coletamos. As coletas de dados são realizadas pelos nossos atendentes, sistemas operacionais e elementos da rede fixa e móvel, sempre com o objetivo de oferecer melhores serviços e aprimorar o desempenho de nossa rede e dos produtos.

Informações coletadas



Dados cadastrais

Como nome, endereço, CPF, entre outros, informados pelos nossos clientes na contratação de nossos serviços.



Histórico de uso dos nossos produtos e serviços



Histórico de chamadas realizadas e recebidas



Dados de atendimento em lojas e call centers

Informações não coletadas



Atividades em redes sociais

Objetivos

Melhorar o desempenho da rede e aumentar a qualidade dos nossos serviços.

Corrigir as falhas nos serviços de rede móvel, fixa e TV de modo mais rápido

Elaborar planos, serviços e ofertas mais personalizados

Avaliar a demanda por região geográfica

Ajudar em nossas decisões estratégicas

Melhorar o relacionamento com o cliente, por meio do envio de marketing direto e de ofertas mais relevantes

Riscos emergentes

Em nossa matriz de riscos, destacamos como riscos emergentes o possível vazamento de informações classificadas como sigilosas da empresa ou informações de nossos clientes.



No Centro de Privacidade, o usuário também pode encontrar explicações sobre o consentimento e os seus direitos de acesso, retificação, oposição e cancelamento de informações pessoais. A página pode ser acessada pelo link www.vivo.com.br/centrodeprivacidade/

INTERNETLABS

Em 2018, a pesquisa *Quem Defende Seus Dados?*, realizada em parceria pelo InternetLabs e a Electronic Frontier, reconheceu a nossa Companhia como a empresa de telecom que melhor informa os usuários brasileiros sobre como seus dados são tratados.

Em 2018, o governo brasileiro aprovou a Lei Geral de Proteção de Dados pessoais (LGPD), que dispõe sobre como as informações pessoais devem ser tratadas, de modo a proteger os direitos fundamentais de liberdade e privacidade. A partir de sua publicação, iniciamos o Projeto LGPD, com o objetivo de analisar e implementar as mudanças necessárias em nossa operação para nos adequar à nova legislação. As melhorias deverão ser implementadas até 2020, ano em que a lei entrará em vigor.

Dialogando

A digitalização já é parte da rotina de 4,1 bilhões de pessoas em todo o mundo, abrindo uma série de novas oportunidades para os usuários. Mas, por ser um fenômeno tão amplo, ela também traz consigo alguns riscos. Na Telefônica Brasil, temos consciência de nossa responsabilidade como promotores da digitalização e consideramos que temos o papel de orientar os nossos clientes e demais usuários nesse novo cenário. Com esse objetivo, desenvolvemos a plataforma Dialogando, com conteúdo que reúne especialistas em internet, comportamento e educação para refletir sobre as consequências da adoção das novas tecnologias.



O portal traz diversos conteúdos sobre o uso consciente e seguro da internet e dos dispositivos eletrônicos, contribuindo com a reflexão e a educação da sociedade. Entre os principais parceiros da plataforma está a ONG SaferNet, referência no enfrentamento aos crimes e violações dos Direitos Humanos na Internet.

A plataforma surgiu no Brasil e hoje está presente em 15 outros países onde o Grupo Telefônica atua, incluindo Espanha, Equador, México, Uruguai, Venezuela, Colômbia, Nicarágua, Guatemala e Panamá. Entre os anos de 2017 e 2018, o número de visitas à plataforma cresceu 95% no Brasil.

Temas tratados no Portal Dialogando em 2018



Fake News



Tecnologia na saúde



Consumo online



Economia criativa



Acessibilidade digital



Vício em games



Pirataria



Mulheres e o uso da tecnologia

Segurança digital

GRI 103-1 / 103-2 / 103-3

A fim de aumentar a confiança de nossos clientes em nossa capacidade de armazenar e gerir seus dados pessoais, contamos com uma diretoria de Segurança Digital, dedicada a zelar pela segurança desses dados, evitando fraudes, vazamentos e ciberataques. A área atua em parceria com diversas outras do negócio, promovendo ações estruturantes e treinamentos, de modo a reduzir os riscos a que estamos expostos.

Ao longo do ano, desenvolvemos um Planejamento Estratégico de Segurança Digital, com o objetivo de orientar nossos projetos nos próximos três anos. Ele está baseado em 4 pilares:

Pilares da Segurança Digital na Telefônica Brasil



ANTECIPAR

Para nos proteger contra os ataques cibernéticos, precisamos conhecer as principais ameaças encontradas no mercado e as ferramentas para combatê-las. Este pilar agrega as atividades de inteligência de Segurança Digital.



PREVENIR

Neste pilar, investimos no desenvolvimento das ferramentas e na adesão aos procedimentos que irão nos defender contra os ciberataques.



DETECTAR E REAGIR

Por mais que nossa Companhia invista nos dois primeiros pilares, ainda corremos o risco de sofrer algum ataque. Nesse caso, precisamos ser capazes de detectá-lo e reagir rapidamente.



RECUPERAR

Quando sofremos algum ataque, é possível que algum dano seja causado em nossos sistemas. Precisamos contar com mecanismos e procedimentos para nos recuperar rapidamente, sem afetar nossos serviços.

A partir desses pilares, planejamos ações em diversas frentes estruturantes, como a Defesa Cibernética, que propõe iniciativas para tornar nosso ambiente interno mais robusto, ampliando nossa capacidade de prevenção e de resposta aos ataques. A frente de Proteção de Dados busca desenvolver novos mecanismos e tecnologias que nos permitam proteger as informações que armazenamos, tanto dos clientes quanto da própria Companhia.

Também traçamos iniciativas para aumentar a segurança no acesso aos nossos sistemas e no desenvolvimento de *softwares*. Além disso, contamos com uma frente de Resiliência Digital, voltada à Gestão de Continuidade do Negócio (GCN) e Recuperação de Desastres (RD) no caso de ataques cibernéticos. Dessa forma, garantimos que nossos clientes não sejam afetados por esse tipo de evento.

Para mitigar os riscos relacionados aos nossos fornecedores que lidam com informações dos clientes, exigimos uma série de conformidades, principalmente quanto aos servidores e sistemas que eles usam. Realizamos auditorias anuais em suas operações e, no caso de encontrarmos falhas, propomos planos de melhorias (saiba mais na página 69).



09

Nossos Talentos

Neste capítulo você vai encontrar:

- Valorizando Nossos Colaboradores
- Cultura em Transformação
- Diversidade
- Treinamento
- Saúde e Segurança



Valorizando nossos colaboradores

GRI 102-8 / 103-1 / 103-2 / 103-3 / 401-1

Os colaboradores da Telefônica Brasil têm um papel fundamental em nossa capacidade de levar uma conexão de qualidade aos clientes e contribuir com a digitalização do país. Sem o trabalho dedicado de nossas equipes, com talentos e valores alinhados à nova era digital, não seríamos capazes de continuar inovando e nos sustentar no longo prazo.

A fim de manter e engajar essas equipes, procuramos gerar valor para os colaboradores por meio de benefícios, treinamentos, reconhecimentos internos e um ambiente diverso e confortável, onde ele possa se sentir à vontade para expressar a sua personalidade.

Encerramos 2018 com 32.638 colaboradores efetivos em nosso quadro*. O valor representa uma redução de 2,93% em nosso quadro de colaboradores, referente a processos de reestruturação interna.



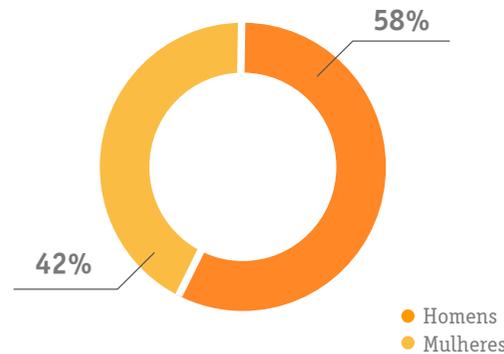
VEM DE VOCÊ

O Programa Vem de Você busca valorizar a diversidade e a autenticidade de nossos colaboradores, acolhendo as diferentes formas de se vestir e se portar. A intenção é que as pessoas se sintam mais à vontade para exercer sua personalidade no ambiente de trabalho, engajando nossas equipes e potencializando sua capacidade de inovação.

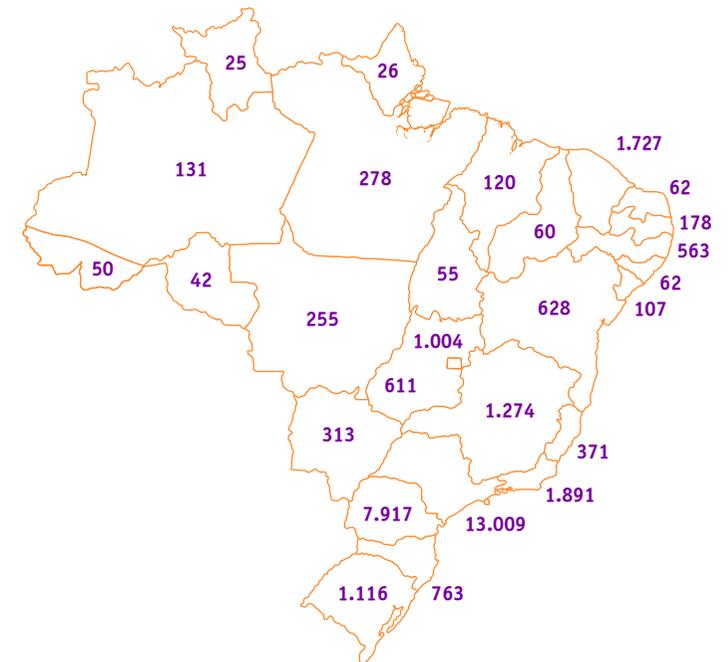


32.638 colaboradores

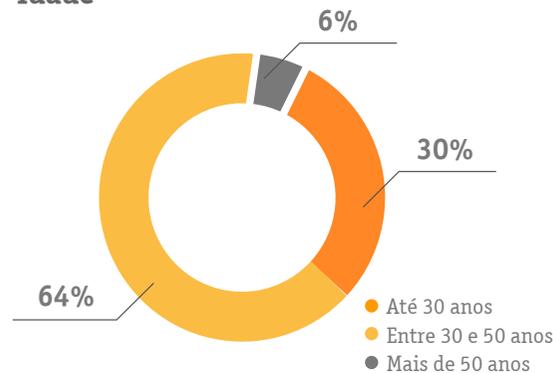
Gênero



Localização geográfica



Idade



Por meio dessa iniciativa contribuimos com o ODS:



*As informações sobre colaboradores consideram as empresas: Telefônica Brasil, SP Telecon, ACT, Innoweb.

Além disso, contamos em nosso quadro com 27 estagiários e 379 aprendizes, totalizando 33.044 colaboradores.

Em nossa operação, no mesmo período, também contávamos com 122.011 prestadores de serviços — chamados de aliados —, para os quais buscamos aplicar os mesmos valores que norteiam a gestão de nossos colaboradores (saiba mais na página 71).

A fim de buscar profissionais cada vez mais qualificados e alinhados com nossos valores e nossa cultura corporativa, aprimoramos nosso processo de seleção, utilizando novas tecnologias de relacionamento com os candidatos e valorizando atributos relacionados à cultura digital.

Contratações e desligamentos ao longo de 2018

Categoria	Contratações	Taxa de contratação	Desligamentos	Taxa de rotatividade*
Homens	3.207	16,8%	3.813	18,4%
Mulheres	3.188	23,5%	3.566	24,9%
Até 30 anos	3.554	36,4%	2.984	33,5%
Entre 30 e 50 anos	2.754	13,1%	4.020	16,1%
Mais de 50 anos	87	4,7%	375	12,5%
Total	6.395	19,6%	7.379	21,1%

PRÊMIOS

Reconhecendo nossas práticas de gestão de pessoa, em 2018, fomos premiados como uma das 20 melhores empresas para trabalhar, na categoria Grandes Empresas, durante a 22ª edição do Prêmio Great Place to Work.

*Passamos a reportar a taxa de rotatividade e não mais a taxa de desligamentos. A taxa de rotatividade foi calculada considerando: $((\text{colaboradores contratados} + \text{colaboradores desligados}) / 2) / \text{total de colaboradores}$.





Cultura em transformação

Em 2018, aprofundamos o processo de transformação de nossa cultura corporativa, implementando novas formas de se relacionar e trabalhar, com o objetivo de alinhar as nossas equipes aos valores que defendemos, como diversidade, autenticidade e diálogo. Desse modo, acreditamos potencializar a transformação digital da Companhia, aprimorando nossa capacidade de inovação.

Ao longo do ano, demos continuidade ao processo de adoção do modelo ágil na Companhia com a criação de novos *squads* para algumas áreas de nosso negócio. Concebido no Vale do Silício, o modelo foi criado com foco no desenvolvimento de projetos em inovação e transformação digital. Ele se fundamenta na formação de equipes multidisciplinares diferenciadas para cada projeto, com menos hierarquias internas e baseadas nos talentos individuais de cada colaborador, de forma a simplificar e agilizar as entregas.

O modelo ágil começou a ser implantado na Companhia em 2016, inicialmente na área digital, mas hoje é adotado em algumas áreas, como TI, B2B e B2C. Este movimento deve continuar se ampliando nos próximos anos.

Em 2018, implementamos também a iniciativa Vivo Coworkers. Sem posições fixas, transformamos os prédios da Telefônica em um grande local de trabalho compartilhado. Dessa forma, incentivamos a circulação dos colaboradores nos diferentes espaços da Companhia, aumentando a colaboração entre as áreas e o compartilhamento

de informações e conhecimentos.

Por meio dessa mudança, otimizamos o uso dos espaços em nossas operações, permitindo que deixássemos de ocupar alguns prédios e gerando economia de recursos como energia e água (saibas mais na página 74).

Alinhado ao Vivo Coworkers, potencializamos nosso projeto de Mobility, que permite aos colaboradores de áreas principalmente administrativas realizarem trabalho remoto uma vez por semana. Dessa forma, otimizamos seu tempo, diminuindo a necessidade de deslocamentos, e aumentamos sua qualidade de vida.



Esse novo modelo de trabalho é possível graças ao uso das novas ferramentas digitais, que permitem a comunicação à distância das equipes sem trazer perdas na produtividade. Ao final de 2018, 43% do público elegível aderiu ao programa Mobility.

Nosso processo de transformação digital também permitiu que evoluíssemos em nossas ferramentas de atendimento ao colaborador. Ao longo do ano, continuamos migrando nossa resolução de dúvidas e questionamentos para a Vivi, uma assistente virtual programada com inteligência artificial e cognitiva.

Diversidade

GRI 103-1 / 103-2 / 103-3 / 405-1 / 405-2

Na Telefônica Brasil, entendemos que a diversidade da nossa equipe é fundamental para criarmos um ambiente que estimule a inovação e a criatividade, onde pessoas com diferentes histórias de vida e formas de pensar convivem, em busca de soluções conjuntas. Além disso, como temos a pretensão de ser uma Companhia capaz de atender a toda a população brasileira, entendemos que precisamos refletir a diversidade dessa população em nossas equipes.

Globalmente, contamos com uma Política de Diversidade e Inclusão, que estabelece a busca pela diversidade nas seguintes dimensões: cultural, de gênero, raça, orientação sexual, geração, religião, habilidade e deficiência. Temos o compromisso de promover a equidade de oportunidades de carreira para mulheres, com metas acompanhadas trimestralmente pelo Global Diversity Council.

No Brasil, em abril de 2018, demos início ao Programa Vivo Diversidade e publicamos o Manifesto Vivo Diversidade, definindo e divulgando nosso compromisso com o tema para todos os colaboradores.

O Programa tem dois objetivos principais — o fortalecimento de uma cultura inclusiva e o aumento de representatividade na Telefônica Brasil — e está estruturado em quatro pilares: Gênero, Raça, PCDs e LGBT+. Cada um desses pilares é tema de um subcomitê da Companhia, que conta com a liderança de um Vice-Presidente e se reporta ao Comitê de Diversidade, com o papel de discutir e estruturar o Programa. Além dessas estruturas formais, também prevê a existência de grupos de afinidade, que debatem e divulgam o tema entre as áreas da Companhia.



MULHERES TÉCNICAS

O Projeto Mulheres Técnicas trabalhou na formação e contratação de 15 técnicas para realizar o atendimento no domicílio dos clientes. Dessa forma, além de apoiar a participação de mulheres em posições tradicionalmente masculinas, fornecemos uma opção para as clientes que se sentem mais seguras ao ser atendidas por mulheres.

Antes do início do Programa, realizamos um diagnóstico da Telefônica Brasil, que procurou analisar os dados demográficos e entender a percepção de diversos colaboradores em todos os níveis hierárquicos. A partir dessa pesquisa, desenvolvemos nossa plataforma de atuação.

Entre as iniciativas, realizamos treinamentos de Cultura Inclusiva e publicamos um Guia de Diversidade para Líderes. Os diretores e vice-presidentes passaram por um treinamento sobre Vieses Inconscientes, com o objetivo de conscientizar os líderes sobre as atitudes tomadas de forma automática e incentivar a valorização da diversidade nos momentos de contratação, reconhecimento, progressão e promoção de carreira.

No pilar de Gênero, temos a meta aumentar a participação de mulheres na organização, compondo 30% do quadro diretivo (Diretores e Vice-Presidentes) até o ano 2020.

Por meio dessa iniciativa contribuimos com os ODS:



Para isso, todos os processos de promoção para cargos diretivos devem contar com uma mulher candidata entre os três finalistas, além de aplicarmos currículo cego, que exclui a informação sobre o gênero.

Também instalamos espaços de coleta e armazenamento de leite, onde as mães recém-chegadas da licença maternidade podem se sentir à vontade para coletar e reservar leite, facilitando o seu retorno ao trabalho. Ao mesmo tempo, ampliamos a licença paternidade de cinco dias para 20 dias, possibilitando uma participação maior do homem nesse momento da família.



No pilar Raça, contratamos uma consultoria para estudar a melhor forma de promover a contratação de colaboradores negros. A partir desse diagnóstico, traçaremos uma meta e trabalharemos o tema nos próximos anos.

No pilar de pessoas com deficiência, publicamos um Guia de Relacionamento com Pessoas com Deficiência e um Guia de Diversidade & Inclusão voltado a esses colaboradores, além de pesquisar formas de aprimorar a acessibilidade de nossas instalações. Como serviço de valor agregado, oferecemos o *app* “Guia de Rodas”, que aponta e faz ranqueamento dos locais acessíveis próximos do usuário. Também contratamos uma consultoria de estratégia e atração de talentos PCDs, para estudar como promover a contratação desses profissionais.

Por fim, no pilar LGBTQ+, promovemos a extensão da assistência médica para dependentes de casais homoafetivos e passamos a utilizar o nome social dos colaboradores transgêneros em crachás e endereços de e-mail.

Ao longo do ano, aderimos também a uma série de iniciativas relacionadas com a diversidade e inclusão, como o Fórum de Empresas e Direitos LGBTQ+, o Pacto pela Inclusão da Rede Empresarial de Inclusão Social, a Coalizão Empresarial para Equidade Racial e de Gênero e os Padrões de Conduta para Empresas para o enfrentamento da discriminação contra lésbicas, gays, bissexuais, travestis, pessoas trans e intersexo, do movimento Free & Equal, da ONU, além do Movimento ElesPorElas (HeforShe) de Solidariedade pela Igualdade de Gênero da ONU Mulheres (conheça mais sobre cada uma dessas iniciativas na página 62).

Como resultado dessas ações, ao final de 2018, as mulheres representavam 42% do quadro total de colaboradores e 30% dos cargos de gestão.

Consideramos a diferença entre o salário de homens e mulheres um importante indicador da diversidade de uma Companhia e, por isso, não levamos em conta o gênero de nossos colaboradores na definição de sua remuneração. Veja na tabela ao lado qual foi a proporção entre os valores pagos às mulheres e aos homens em 2018.

Diversidade dos colaboradores da Telefônica Brasil

Nível Funcional	Total	Homens	Mulheres	Menos de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Mais de 50 anos
Conselho de Administração e Fiscal	14	93%	7%	0%	0%	100%
Cargos Diretivos	114	81%	19%	0%	78%	22%
Lideranças Intermediárias	3.426	70%	30%	6%	86%	8%
Demais	29.098	57%	43%	33%	62%	5%
Total	32.638	58%	42%	30%	64%	6%

Proporção entre os valores pagos às mulheres e aos homens

Nível Funcional	Promoção entre o salário médio das mulheres e dos homens	Proporção entre a remuneração* das mulheres e dos homens
Cargos Diretivos	87%	86%
Liderança Intermediárias	97%	100%
Demais	83%	83%

* A remuneração é calculada incluindo salário, PPR/Bônus e Remuneração Variável.

Treinamento

GRI 103-1 / 103-2 / 103-3 / 404-1

A Telefônica Brasil tem promovido uma série de mudanças e transformações internas nos últimos anos, como foco na digitalização dos processos e na atualização de suas metodologias de trabalho. Com o objetivo de manter os colaboradores à frente dessas mudanças, realizamos uma série de treinamentos presenciais e *online* para atualizar seus conhecimentos e capacidades.

Em 2018, foram investidos aproximadamente R\$ 59 milhões em educação com mais de 300 mil participações de colaboradores efetivos e 330 mil participações de parceiros em nossas ações de treinamento, somando um total de 1.400 mil horas de capacitação para colaboradores próprios e 440 mil horas de capacitação para parceiros, entre presenciais e *online*.

Média de horas de treinamento por colaborador efetivo	
Homens	31,43
Mulheres	41,01
Mandos Diretivos	12,30
Mandos Intermediários	20,12
Demais	37,20
Total	35,53

Para oferecer nossos treinamentos, contamos com um LMS (Sistema de Gerenciamento de Aprendizado, na sigla em inglês) corporativo, o SuccessFactors, que reúne cursos *online* sobre temas relacionados a inovação, tecnologia, carreira e autodesenvolvimento. São mais de 200 títulos à disposição dos colaboradores a qualquer hora e em qualquer lugar.



Entre os treinamentos presenciais, demos sequência ao Programa de Desenvolvimento Educacional, que tem o objetivo de contribuir com a capacitação e o desenvolvimento dos profissionais, alavancando os resultados da organização. Foram mais de 900 colaboradores beneficiados com o apoio financeiro do programa, sendo 49% em Ensino Superior, 26% em Pós-Graduação e 25% em Idiomas entre Inglês e Espanhol.

Pelo quarto ano seguido, promovemos a Semana do Autodesenvolvimento, que este ano recebeu o nome #VivoAprendendo. Ela teve como tema principal o *Mindset* Digital, com o objetivo de gerar reflexão nos colaboradores sobre temas que influenciam suas carreiras, tirando-os da zona de conforto e estimulando comportamentos e habilidades do futuro, como os *soft skills*, criatividade e inovação.

Os participantes puderam se inscrever por meio de um *app* feito especialmente para o evento e utilizamos

reconhecimento facial para confirmar a presença nas palestras e oficinas. Realizamos 26 ações em 9 cidades, atingindo 1.190 participantes presenciais e 956 *online*.

Reconhecendo a importância da atração de novos talentos para a sustentabilidade e crescimento do negócio, em 2018 investimos em nosso programa voltado a esse público: o Jovens Talentos. Nosso programa de trainees teve mais de 22 mil inscrições para as 32 posições.

Ao longo de 18 meses, ele oferece a oportunidade de atuar nos projetos estratégicos da Companhia, além de participar de uma vasta trilha de desenvolvimento e capacitação, que acelera a maturidade profissional. Além disso, contamos com um programa de estágio, que vem se tornando uma importante fonte de captação de talentos para a empresa.

Seguimos buscando o desenvolvimento das lideranças, com programas presenciais e digitais, direcionados aos diversos níveis:

- **Programa Mentoring Corporativo:** expandimos o programa para acelerar o desenvolvimento de um número ainda maior da nossa liderança, preparando-a para os desafios atuais e futuros da Telefônica.

O programa contou com a participação de 150 mentores e 150 mentorados, compartilhando conhecimentos e trocando experiências, resultando em um verdadeiro processo de crescimento bidirecional.

- Academia de Líderes:** promove a cultura e a estratégia organizacional e tem como objetivo capacitar a liderança e os potenciais gestores por meio treinamentos presenciais e *online*. Em 2018, foram realizadas 120 turmas presenciais de 21 temas diferentes, com um total de 2.088 participações. Em outubro, lançamos a Plataforma *Online* da Academia de Líderes, que está disponível para 100% dos coordenadores, gerentes de seção e gerentes de divisão, com um portfólio de 150 conteúdos diversos.
- Universidade Telefônica (Barcelona):** por meio de programas internacionais de desenvolvimento, reforçamos nossa conexão com a estratégia global do Grupo Telefônica e preparamos os executivos para os desafios do negócio. Em 2018, enviamos 277 líderes para a Universidade Telefônica, em Barcelona, para participar de 7 diferentes cursos.
- Programa de *Coaching*:** ação voltada para desenvolvimento de executivos. Em 2018, direcionamos 91 executivos, com base nos resultados de avaliações de desempenho, para sessões de *Coaching* com renomadas consultorias do mercado.

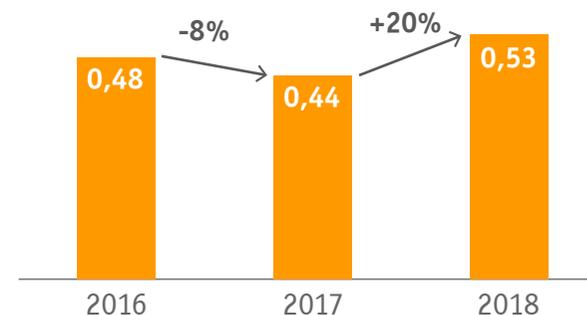
Saúde e segurança

GRI 103-1 / 103-2 / 103-3 / 403-1 / 403-2

Por meio de nossas ações de Saúde e Segurança do Trabalho, buscamos garantir tanto o *compliance* com a legislação trabalhista brasileira quanto a promoção do bem-estar e qualidade de vida dos colaboradores. Para isso, contamos com equipes especializadas atuando em todo território nacional, dedicadas à segurança, prevenção de acidentes e disseminação dos temas estratégicos da área.

Em 2018, o Grupo Telefônica publicou a Política Global de Saúde e Segurança, que contou com a participação da Telefônica Brasil em sua elaboração e estabelece as diretrizes e normas do tema em nosso negócio.

Taxa de acidentes



Indicadores de Saúde e Segurança do Trabalho

	Homens	Mulheres	Total
Taxa de acidentes¹	0,755	0,218	0,530
Taxa de dias perdidos²	40,774 ⁴	3,367	25,089⁴
Taxa de absenteísmo³	0,0444	0,0687	0,0546

¹ Número de Acidentes Laborais Típicos sobre o total de horas trabalhadas vezes 200.000. As horas trabalhadas levam em conta o total efetivo de carga horária.

² Total de dias perdidos por acidentes dividido pelo total de horas trabalhadas vezes 200.000.

³ Número de dias perdidos por qualquer enfermidade ou acidente, com mais de um dia de atestado, excluindo licença maternidade, dividido pelo total de dias trabalhados.

⁴ A taxa de dias perdidos, no caso dos homens e do total, incluiu, devido à legislação brasileira, 6.000 dias relacionados a um acidente fatal.

As taxas de saúde e segurança são diferentes do relatório global, devido à rotina de atualização local.

O aumento da taxa de acidentes se deve à melhoria no processo de acompanhamento da operação em campo e ao cruzamento de atestados médicos com identificação de patologias associadas, reduzindo assim a subnotificação.

Em 2018 registramos duas fatalidades entre nossos colaboradores, acometidas por violência urbana e acidente de trânsito, sendo a última uma ocorrência durante o trajeto entre o trabalho e a casa¹.

De acordo com as análises médicas, as ocorrências de afastamento por saúde estão relacionadas às causas diversas, e eventuais relações às causas ocupacionais tem sido contestadas junto a previdência. Portanto, no ano de 2018 não houve nenhum caso de afastamento por doença ocupacional.

Por meio de nossa Gestão de Aliados também fiscalizamos o cumprimento das obrigações legais de Saúde e Segurança de nossos prestadores de serviços. Realizamos o monitoramento das principais empresas a fim de avaliar o seu desempenho e instruir essas equipes para a adoção das melhores práticas de saúde e segurança.



Todas as nossas unidades operacionais com mais de 50 colaboradores, contam com uma Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), em conformidade com a regulamentação do setor no Brasil. Em 2018, foram formadas 62 CIPAs, oferecendo assistência direta a 77% de nossos colaboradores.

¹ O acidente de trajeto não foi considerado nas taxas e no reporte Global, por estar fora da jornada de trabalho.

Além disso, em 2018, realizamos a SIPAT (Semana Interna de Prevenção a Acidentes de Trabalho – Semana do Bem-Estar), que teve conteúdos disponibilizados para todos os colaboradores de forma *online* e para 23.686 de forma presencial. Conseguimos também levar ações de saúde ao âmbito familiar, de modo lúdico, com a disponibilização de um *App* com o tema “Segurança e Qualidade de Vida Conectados com Você!”. Este esteve disponível na internet por 898 horas e contou com um total de 98.596 partidas jogadas por colaboradores e familiares.

Continuamos promovendo o Diálogo Semanal de Segurança (DSS), um material informativo enviado aos colaboradores que atuam em campo, visando desenvolver uma cultura de segurança para a adoção de comportamentos seguros. Além disso, realizamos mais de 115 mil horas de treinamentos normativos.

Realizamos também uma série de iniciativas para promover hábitos de vida saudável entre nossos colaboradores, como: *coachings* de saúde, atendimentos nutricionais, de psicologia e psicoterapia, programas de apoio às gestantes e salas de meditação.

Por meio dessa iniciativa contribuímos com o ODS:



10

Parcerias responsáveis

Neste capítulo você vai encontrar:

- Cadeia de Fornecimento Sustentável
- Gestão de Aliados



Cadeia de Fornecimento Sustentável

GRI 102-9 / 103-1 / 103-2 / 103-3 / 204-1 / 308-1 / 308-2 / 409-1 / 414-1 / 414-2

Por meio dessa iniciativa contribuimos com os ODS:



Na Telefônica Brasil, consideramos o estabelecimento de relações sustentáveis e de benefício mútuo com nossa cadeia de fornecimento um aspecto central para a perenidade de nosso negócio. Se não contarmos com processos que garantam o cumprimento contratual por parte dos nossos fornecedores, não seremos capazes de entregar nossos produtos e serviços com a qualidade desejada pelos clientes.

Por isso, consideramos a identificação e gestão dos riscos associados à participação dos fornecedores em nossas atividades uma tarefa essencial para mantermos o atendimento aos requisitos legais, ao nível de satisfação dos clientes e à nossa reputação. E buscamos promover boas práticas de gestão e sustentabilidade na cadeia.

Além disso, por meio dos negócios que realizamos com a nossa cadeia de fornecedores ampliamos nosso impacto positivo nas comunidades onde atuamos, promovendo o desenvolvimento e a geração de empregos. Ao incentivar boas práticas socioambientais entre os fornecedores, também conseguimos ampliar nossa capacidade de impactar positivamente a sociedade e o meio ambiente.

Durante o ano de 2018, nos relacionamos com 1.301 fornecedores, para os quais pagamos aproximadamente R\$ 23,5 bilhões. Nossa cadeia de suprimentos engloba os mais diversos segmentos, como Telecomunicações, Call Center, Transporte, Mobiliário, Energia Elétrica e Treinamentos. Ao priorizarmos o relacionamento com empresas brasileiras, ampliamos a nossa geração de valor para o país.

Volume de negócios com fornecedores*	2018
Total de Fornecedores	1.301
Fornecedores locais	97,77%
Total gasto com fornecedores (R\$ bilhões)**	23,5
Gasto com fornecedores locais	99,65%

* As informações diferem do reporte Global, pois consideram apenas a empresa Telefônica Brasil S.A.

** O gasto com os fornecedores refere-se aos valores adjudicados em todos os anos com orçamento em 2018.

Ainda durante o processo de contratação, buscamos promover a sustentabilidade da cadeia, fornecendo aos parceiros cópias de nossa Política de Sustentabilidade na Cadeia de Suprimentos (saiba mais na página 70) e dos Princípios de Negócio Responsável (página 24). As empresas só participam do processo de concorrência se aceitarem as diretrizes desses documentos, bem como assinarem o nosso certificado anticorrupção.

Para se cadastrar no Grupo Telefônica, todos os fornecedores precisam comprovar Regularidade Financeira, Fiscal e Jurídica, e adotamos cláusulas contratuais para que eles se comprometam a atuar em estrita conformidade com a legislação tributária, trabalhista e ambiental.

A fim de gerir a nossa cadeia de suprimentos, nos focamos nos fornecedores mais significativos para a empresa, seja pelo risco que trazem ao nosso negócio ou pelo impacto em nossa operação.

Para os fornecedores considerados relevantes dentro dessa matriz, trabalhamos seguindo três pilares:



MONITORAMENTO



DESENVOLVIMENTO



**PARCERIA
E INOVAÇÃO**

No pilar Monitoramento, o Grupo Telefónica aderiu ao JAC (*Joint Audit Committee*), coalizão que envolve as maiores empresas de telecomunicações do mundo para avaliar o *compliance* de suas cadeias de fornecimento compartilhadas. O JAC audita os principais fornecedores dessas companhias no planeta. Em 2018, foram auditados dois fornecedores no Brasil.

Também somos parceiros da Ecovadis, plataforma presente em mais de 150 países que desenvolveu uma metodologia própria para avaliar e acompanhar o desempenho socioambiental de fornecedores. A iniciativa atribui uma nota a cada empresa cadastrada em seus sistemas, permitindo a evolução de nosso monitoramento da cadeia de fornecimento. Ao longo de 2018, continuamos incentivando que nossos principais fornecedores aderissem ao sistema e para 2019 temos a meta de aumentar em pelo menos 20% o número de respondentes.



MINERAL DE ZONA DE CONFLITO

Não temos relacionamento comercial direto com os fornecedores de extração de minerais, porém trabalhamos para reforçar o controle sobre esses materiais em nossa cadeia de valor. Nossa política é baseada no Guia da Devida Diligência para Cadeias de Fornecimento Responsáveis de Minerais de Zonas em Áreas de Conflito ou de Alto Risco, da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), que está contemplado na Política de Sustentabilidade na Cadeia de Suprimentos e é transferido para nossos fornecedores.

	2016	2017	2018
Respondentes na plataforma Ecovadis	0	14	109

Desde 2017, monitoramos a devida execução contratual dos fornecedores críticos ao Sistema de Gestão Ambiental (SGA) no Brasil. Dessa forma, melhoramos nosso controle e atuamos preventivamente diante de riscos legais ambientais associados às atividades de nossos parceiros, além de atender às necessidades da Norma ISO 14.001. Os fornecedores críticos são identificados a partir dos impactos ambientais das atividades, produtos e serviços que exercem. Atualmente possuímos 198 contratos de fornecedores monitorados, com 88 planos de melhorias sendo acompanhados.

	2016	2017	2018
Contratos de fornecedores avaliados em SGA	0	199	198
Planos de melhorias acompanhados	0	79	88

A privacidade e segurança dos dados dos nossos clientes é um tema estratégico para a nosso negócio (saiba mais na página 53), que demanda atenção de nossa gestão não apenas nos processos internos, mas também nos elos da cadeia de fornecedores que lidam com esse tipo de informação. Por isso, monitoramos a execução do contrato dos fornecedores que têm relação com esse tema, realizando visitas e identificando plano de ação para possíveis adequações. Em 2018, realizamos 64 visitas de conformidade, com 57 planos de melhorias sendo acompanhados.

	2016	2017	2018
Auditorias de privacidade e segurança da informação	52	57	64
Planos de melhorias acompanhados	51	54	57

No pilar Desenvolvimento, contamos com a Política de Sustentabilidade para a Cadeia de Suprimentos, que contém os Princípios e os Critérios Mínimos de Negócio Responsável que nossos fornecedores devem seguir.

Política de Sustentabilidade para a Cadeia de Fornecimento

CRITÉRIOS MÍNIMOS DE NEGÓCIOS RESPONSÁVEIS:

Qualquer pessoa, empresa ou organização que queira ser considerada fornecedor da Telefônica deverá comprometer-se a cumprir os Critérios Mínimos de Negócios Responsáveis.



Critérios éticos

- Cumprimento da lei
- Anticorrupção
- Conflitos de interesse
- Canal de Denúncias



Critérios ambientais

- Cumprimento da Lei
- Ciclo de vida e atuação preventiva
- Política ambiental
- Gestão ambiental
- Mudanças climáticas
- Resíduos
- Substâncias perigosas e produtos químicos
- Consumo de materiais e recursos
- Emissões atmosféricas



Critérios sociais

- Relação laboral
- Horário de trabalho
- Salários
- Trabalho forçado e tráfico de pessoas
- Trabalho Infantil
- Liberdade de associação e direito de negociação coletiva
- Não discriminação
- Condições de saúde e segurança
- Minerais em zonas de conflito



Critérios de privacidade e confidencialidade da informação

- Informação
- Dados de caráter pessoal

Em 2018, realizamos dois *workshops* para nossos principais fornecedores. Em um dos eventos foram abordados temas como gestão de riscos sociais e ambientais na cadeia e *compliance* nas relações comerciais, com a participação de 55 representantes de fornecedores. O outro *workshop* foi específico para os fornecedores de logística, que contou com participantes de oito empresas. Nele, abordamos o combate à exploração sexual infantil nas estradas brasileiras e a emissão de gases de efeito estufa.

Disponibilizamos também, em nosso portal voltado à cadeia de fornecimento um Canal de Negócio Responsável, no qual o fornecedor pode fazer perguntas e levantar questões relacionadas ao cumprimento dos Princípios de Negócios da Telefônica. Para o caso de queixas referentes ao descumprimento das nossas políticas e da legislação vigente, disponibilizamos um Canal de Consultas e Denúncias, que pode ser acessado anonimamente.

No pilar Parceria e Inovação, contamos com alguns projetos desenvolvidos em parcerias com os fornecedores, buscando eficiência operacional e inovação em nossos processos. Alguns exemplos são o Projeto Eco Rating (página 86) e a assinatura eletrônica de documentos (página 84).

A principal iniciativa dessa frente, no entanto, é o *Workshop* Global de Energia e Mudanças do Climáticas, realizado anualmente com o objetivo de impulsionar a transformação energética do Grupo Telefônica. Em 2018, ele aconteceu entre os dias 19 e 23 de novembro, em Buenos Aires, na Argentina. O evento reuniu colaboradores de 15 países e fornecedores estratégicos a fim de compartilhar as iniciativas de eficiência energética e avaliar nossas metas para a redução do consumo de energia e de emissões de gases do efeito estufa. Ao final do encontro, foram reconhecidos os melhores projetos

já implementados, entre eles o projeto de Compra de Certificados de Energia (saiba mais na página 76).

Gestão de Aliados

GRI 102-8 / 102-9 / 308-2 / 409-1 / 414-2

Os aliados são os prestadores de serviços e trabalhadores terceirizados que prestam serviço para a Telefônica Brasil. Eles são chamados desse modo pela importância que possuem no funcionamento de nossa operação, particularmente no atendimento aos clientes e na manutenção das redes — dois serviços essenciais para nossa sustentabilidade.

Em 2018, contamos com 122.011 aliados prestando serviços para a Telefônica. Esse número expressivo é explicado pela própria natureza de nosso negócio como empresa de Telecomunicações e é admitido pela lei que rege o setor no Brasil.



Número de Aliados

Tipo de aliado	2017	2018
Call Center	46.042	37.741
Dealers	24.732	27.075
Outros	17.208	17.514
Profissionais de Saúde	124	115
Redes	37.411	39.566
Total	125.517	122.011



Por conta da importância desses serviços para o nosso negócio, temos uma série de iniciativas e procedimentos para gerir a contratação desses fornecedores. A Gestão de Aliados é a área responsável pelo acompanhamento dos cumprimentos legais, normas de segurança e aplicação dos Princípios de Negócio Responsável por essas empresas.

Contamos com um Comitê de Aliados, com a função de apresentar às áreas internas responsáveis o *status* do cumprimento contratual dos aliados relativamente aos aspectos acima mencionados.

Os aliados também foram apresentados ao DNA Vivo, programa que busca a excelência no atendimento aos clientes por todos os meios em que eles possam entrar em contato com a Telefônica Brasil (saiba mais na página 40). Como os aliados são responsáveis por uma parte significativa desses contatos é importante que eles também estejam imbuídos nesse propósito.

Para avaliar o seu impacto social, realizamos monitoria documental mensal em mais de 200 fornecedores, em busca de pendências de pagamentos sobre encargos sociais.

Realizamos auditorias *in loco* para verificar o cumprimento contratual relativamente a observância da legislação trabalhista, previdenciária e de segurança do trabalho por parte desses fornecedores.

Além disso, também promovemos inspeções *in loco* em parceria com o Grupo Telefônica com foco na sustentabilidade desses fornecedores. Os principais impactos verificados são: saúde e segurança, meio ambiente, ética, trabalho análogo ao escravo e infantil e recursos humanos, entre outros.

	2016	2017	2018
Auditorias Aliados de Sustentabilidade	19	21	21

Por meio dessa iniciativa contribuimos com os ODS:



11

Responsabilidade ambiental

Neste capítulo você vai encontrar:

- Gestão Ambiental
- Mudanças Climáticas
- Consumo de Energia
- Logística Reversa
- Resíduos
- Projeto Paper Less
- Eco Rating
- Rede Responsável
- Economia Circular



Gestão Ambiental

GRI 102-11

O foco da Telefônica Brasil na digitalização da sociedade gera um impacto positivo no meio ambiente. Ao fornecermos conexão de qualidade e facilitarmos a comunicação entre as pessoas e empresas do Brasil, ajudamos a encurtar as distâncias, diminuir os deslocamentos e facilitar o controle sobre o consumo energético, contribuindo diretamente para uma economia de baixo carbono. Acreditamos também no potencial da tecnologia digital para criar novas oportunidades para o desenvolvimento sustentável, trazendo maior eficiência na utilização dos recursos naturais.

Além disso, buscamos mitigar continuamente o impacto ambiental de nossa operação, por meio de controles operacionais e da redução em nosso consumo de energia, da emissão de CO₂ e da geração de resíduos. Também buscamos ir além das fronteiras de nossas atividades, engajando toda a nossa cadeia de valor, dos fornecedores aos clientes, em nossa visão de sustentabilidade.



Essas diretrizes fazem parte da Política Ambiental do Grupo Telefônica, que rege o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) instalado em nossas operações. O sistema tem como objetivo melhorar o controle dos riscos e o atendimento às legislações ambientais, evitando possíveis passivos ambientais, multas e danos à reputação.



REPENSANDO A OCUPAÇÃO DOS ESPAÇOS

Em 2018, reavaliamos nosso modelo de ocupação dos nossos prédios, buscando um modo mais eficiente de utilizar os espaços. Por meio de iniciativas como o Coworking e o Mobility (saiba mais na página 61), conseguimos alocar a mesma quantidade de colaboradores em um ambiente menor, sem perder em eficiência e qualidade de vida.

Como resultado desses esforços, desocupamos quatro prédios: em São Paulo, Brasília, Curitiba e Porto Alegre. A iniciativa gerou uma economia de R\$ 17 milhões, apenas nos gastos com aluguel. Mas também contribuiu para diminuir nosso consumo de água e energia, a geração de resíduos e a mobilidade dos colaboradores.

Atualmente, o SGA abrange os processos de planejamento, implantação, manutenção, operação e desativação das redes móvel e fixa em 51 municípios onde atuamos. Para escolher os municípios onde o sistema foi instalado, levamos em conta fatores como a importância estratégica para a organização, a quantidade de sites e a população atendida. Em 2018, por meio de auditoria externa, obtivemos a manutenção da certificação ISO 14001:2015.



O SGA nos possibilita realizar um Plano de Auditorias Anual (PAA) com o objetivo de verificar a eficácia dos controles operacionais, a gestão dos aspectos e impactos da nossa operação e o atendimento aos requisitos legais. Em 2018, o ciclo de auditorias contemplou todas as regionais e abrangeu 27% dos municípios do SGA. Desde 2016, já auditamos 70,5% dos municípios.

Realizamos também 12 auditorias internas, sendo seis de Sistema de Gestão Ambiental e seis de Conformidade Legal Ambiental. Já em relação aos fornecedores, realizamos auditorias documentais com o objetivo de avaliar aqueles considerados críticos ao SGA (saiba mais na página 72).

Para garantir que nossos colaboradores estejam conscientes de nossa Política Ambiental, durante o ano de 2018 realizamos 1.215 horas de treinamentos ambientais, abordando temas como a norma ISO 14001, armazenamento de produtos químicos, gestão de resíduos sólidos, monitoramento de fumaça preta e resposta a emergência ambiental, entre outros.

Mudanças climáticas

GRI 103-1 / 103-2 / 103-3 / 305-1 / 305-2 / 305-3 / 305-4

As mudanças climáticas causadas pela emissão de Gases do Efeito Estufa (GEE) representam um dos principais riscos para a sustentabilidade, não só de nosso negócio, mas da sociedade como um todo. Acreditamos que uma das principais ferramentas para mitigar o impacto dessas mudanças é a digitalização do país, pois as novas tecnologias que aumentam a eficiência e diminuem as distâncias ajudam a reduzir as emissões de toda a sociedade.

A pesquisa Net Positive, realizada pelo Grupo Telefónica em parceria com a Carbon Trust, mostrou que o uso de nossos produtos e serviços evitou 119,5 mil toneladas de CO₂e que seriam emitidos pelos clientes em 2017 e 120,9 em 2018, divididos da seguinte forma:

Emissões dos clientes evitadas pela digitalização (em toneladas de CO ₂ e)		
	2017	2018
Gestão de frotas	21,3	20,1
Gestão da força de trabalho	1,0	0,9
Telecomunicações	96,8	99,5
Áudio/Vídeo conferência	0,2	0,2
Serviços de <i>cloud</i> e visualização	0,2	0,2
Total	119,5	120,9

O volume representou cerca de 60% de nossas emissões diretas e indiretas de carbono (Escopos 1 e 2) em 2017, e 119% das emissões de 2018, demonstrando o poder que a digitalização promovida pelos nossos produtos e serviços possui para combater as mudanças climáticas. Devemos, nos próximos anos, incluir outras categorias de serviços na estimativa, o que deve ampliar ainda mais o valor calculado.

Além de procurar desenvolver produtos e serviços inovadores, o Grupo Telefónica possui um compromisso global referente à redução do consumo de energia e da emissão de GEE em sua própria operação até 2030.



Objetivos de Mudanças Climáticas do Grupo Telefónica | 2015-2030

Reduzir em 50% o consumo de energia por unidade de tráfego até 2020.

Diminuir em 30% as emissões em termos absolutos até 2020 e em 50% até 2030.

Economizar 90 milhões de euros em projetos de eficiência energética até 2020.

Investir em energias renováveis como uma fonte sustentável para o nosso negócio, usando 50% da eletricidade de fontes renováveis até 2020 e 100% até 2030.

Reduzir as emissões de CO₂ na nossa cadeia de fornecimento em 30% por euro comprado até 2025 em comparação com 2016 (Escopo 3).

Evitar 10 toneladas de CO₂ em clientes para cada tonelada emitida pela Telefónica em 2025 (Positivo Líquido).

Por meio dessa iniciativa contribuimos com os ODS:



Para acompanhar as metas traçadas nos Objetivos de Mudanças Climáticas, o Grupo Telefónica conta com um Plano de Energias Renováveis e um Plano de Eficiência Energética.

Com a finalidade de tornar seu compromisso público, o Grupo Telefónica aderiu ao RE100, uma iniciativa global e colaborativa envolvendo grandes empresas comprometidas em atingir a marca de 100% de energia renovável consumida em suas operações (saiba mais na página 78).

No Brasil, em 2018, continuamos a aumentar a proporção de energia renovável consumida em nossa operação, contribuindo para reduzir nossas emissões e tornando nosso crescimento compatível com uma estratégia sustentável.

Para atingir os objetivos globais de redução de emissão de CO₂, passamos a comprar, a partir de outubro, Certificados de Energia Renovável (RECs) no mercado brasileiro. Esses certificados são emitidos por empreendimentos que produzem energia a partir de fontes renováveis, injetando-a diretamente na rede elétrica local.

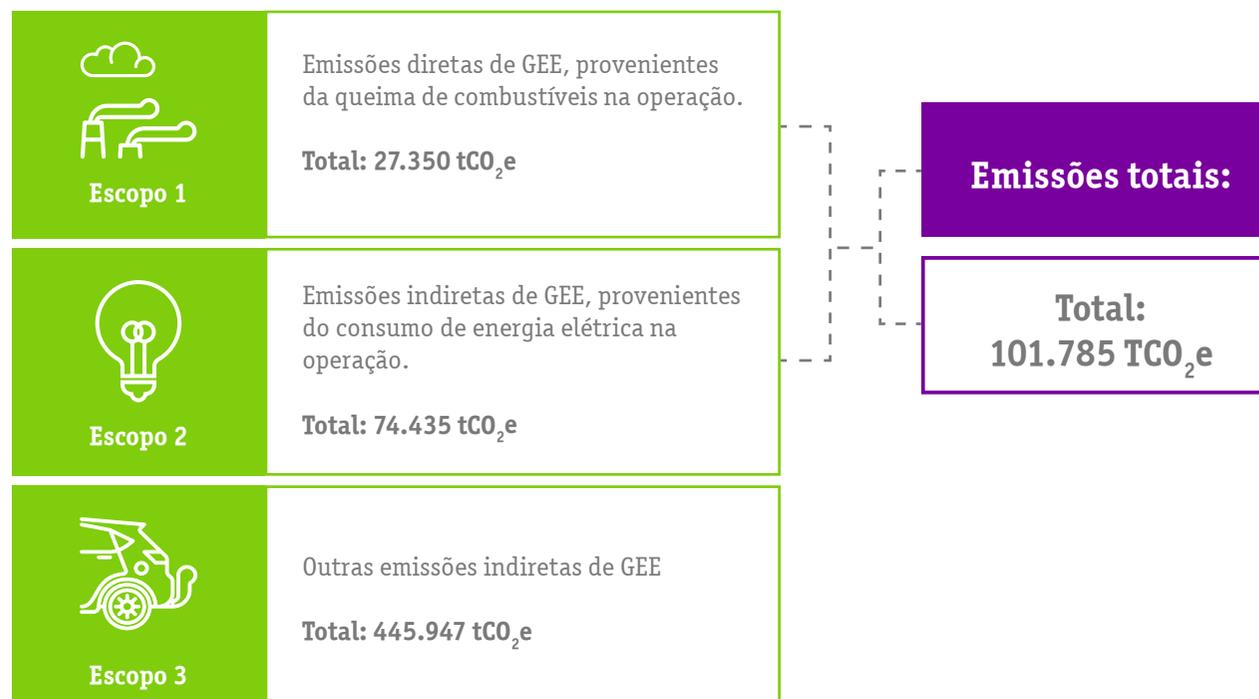
Ao comprar o certificado, atestamos que a energia que consumimos da rede elétrica tem como origem esse produtor específico. No caso dos certificados que compramos, 100% são referentes a energia eólica.

Nosso plano é, já em 2019, usar os Certificados para assegurar que todo o nosso consumo de energia elétrica seja proveniente de fontes renováveis.

Metas de Energia renovável					
	2017	2018	2019	2020	2030
Meta	27%	35%	45%	50%	100%
Atingimento	27%	44%	-	-	-

A fim de avaliar e mitigar nosso impacto, monitoramos as emissões geradas em nossa operação seguindo as diretrizes internacionais do GHG Protocol e disponibilizando essas informações na plataforma do Programa Brasileiro. Desde 2012, nosso inventário é qualificado com o Selo Ouro, a melhor classificação aplicável nessa plataforma.

Inventário de emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE)



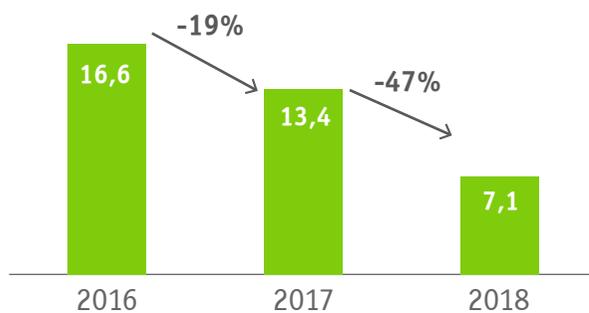
O Escopo 3 foi calculado por meio de um estudo realizado globalmente pela empresa inglesa Carbon Trust, que estimou as emissões oriundas de nossa cadeia de valor como consequência de nossas atividades.

Emissões de Escopo 3 (tCO₂e)

Categoria	2017	2018	Variação
Compra de produtos ou serviços	204.792	214.888	4,7%
Bens de capital	147.149	142.901	-3,0%
Atividades relacionadas ao consumo de energia	39.720	43.429	8,5%
Viagens de negócios	13.954	5.142	-63,2%
Uso de produtos vendidos	14.155	39.587	64,2%
Total	419.770	445.947	6,2%

Ao longo de 2018, a compra de energia elétrica de fontes renováveis evitou que emitíssemos 59.264 tCO₂e provenientes do Escopo 2 em nossa operação (saiba mais na página 76). Como resultado de nossos esforços, em 2018 reduzimos em 47% a emissão de CO₂e por dado trafegado.

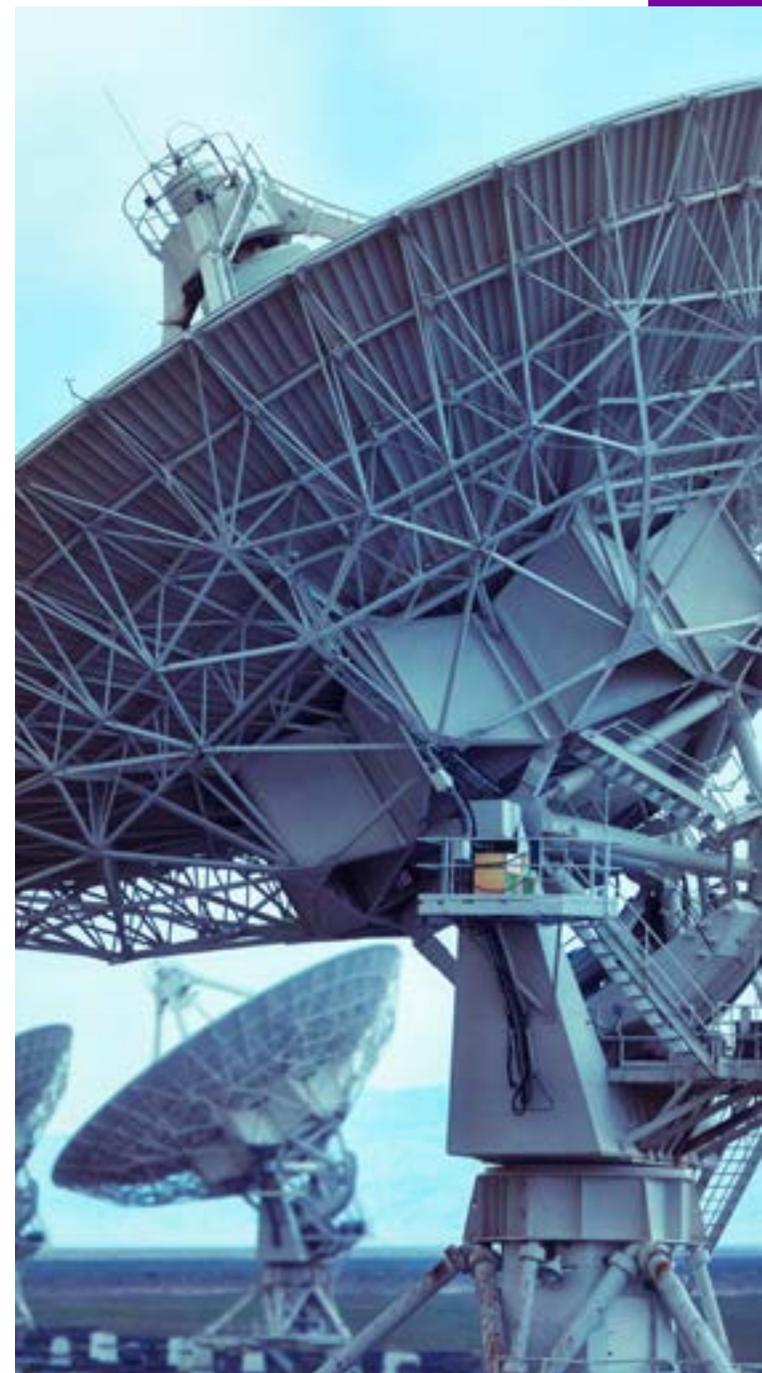
Emissões por tráfego* (tCO₂e/Pb)



*O cálculo de emissões por tráfego não leva em conta as emissões de Escopo 3.

Em 2018, iniciamos um estudo para calcular a Pegada de Carbono, em parceria com a Carbon Trust, dos serviços que oferecemos a nossos clientes, móvel e fixa, dados e telefonia, com objetivo de informá-los quanto cada um dos serviços utilizados emitem de CO₂e.

Dessa forma, eles serão informados sobre os seus impactos individuais no consumo de serviços de telecomunicações. O resultado deve ser publicado em 2020.



Riscos climáticos

Monitoramos os riscos relacionados às mudanças do clima segundo mapeamento dos principais riscos relacionados à nossa gestão de sustentabilidade. Em parceria com o Corporativo, a área de Gerenciamento de Riscos valida o mapeamento de riscos climáticos, bem como de outros riscos ambientais, atribuindo: descrição do risco, proximidade temporal, valoração em moeda local, probabilidade, estado do risco, controles e ações.

Entre os riscos listados estão:

- A inundação de sites técnicos em ambientes com aumento de chuvas;
- A falta de abastecimento em sites que necessitam de água para refrigeração;
- A maior necessidade de refrigeração e aumento do consumo energético;
- A redução de vida útil de equipamentos e infraestrutura;
- Maiores riscos de incêndio;
- Problemas na transmissão de sinal devido ao aumento de chuvas;
- Cortes no fornecimento de energia elétrica;
- Aumento no risco de saúde e segurança dos trabalhadores nos sites técnicos; e
- A impossibilidade de acesso a sites remotos por aumento de chuvas e problemas com acessos e estradas.

Além dos impactos diretos, as mudanças climáticas também podem ter impactos indiretos. Para o nosso negócio, os mais relevantes são aqueles vinculados à eletricidade.

No Brasil, a energia hidrelétrica representa mais de 65% da matriz elétrica, e, com a falta de chuvas, a disponibilidade e custo da eletricidade podem sofrer variações que impactem em nosso negócio.



Gerenciamos esse risco por meio da compra de energia no Mercado Livre e pela obtenção de energia renovável (saiba mais na página 80), incentivando o aumento da geração de outras fontes de energias renováveis no país, o que pode evitar a dependência de energia hidrelétrica no futuro.

É esperado que o setor de tecnologias de informação e comunicação (TICs) tenha um aumento de demanda por cobertura do serviço de telecomunicações, devido à crescente necessidade por conexões, mas também que haja dificuldades na entrega desses serviços, por conta de possíveis falhas técnicas e interrupções de sinal devido às mudanças climáticas.

Em 2017, realizamos um estudo sobre as necessidades de adaptação da Companhia em relação aos efeitos das mudanças climáticas e, durante os próximos anos, faremos ações para desdobrar as oportunidades levantadas.

Além disso, possuímos uma estratégia de mitigação das emissões decorrentes das nossas operações, que prevê a troca de equipamentos de refrigeração a água por modelos a seco, instrução de compra de baixo carbono para priorizar equipamentos elétricos eficientes e ar condicionado com menor emissão de gases de efeito estufa e um plano de Eficiência Energética, para redução do consumo de energia (saiba mais na página 79).



Consumo de energia

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

A fim de atingir a meta global de reduzir nosso consumo de energia por tráfego em 50% até 2020 (saiba mais na página 80), nossa gestão se foca em melhorar a eficiência energética de nossas operações e priorizar fontes renováveis. Para orientar nossos projetos dentro desse tema, contamos com uma Gerência de Energia e uma Política Global de Gestão Energética.

Alinhado a essa Política, contamos com o projeto Frota Sustentável, que busca substituir a gasolina utilizada pela nossa frota de 2.883 veículos no estado de São Paulo por etanol. Além de gerar economia devido ao menor preço do etanol, a substituição também diminui nossas emissões, por não se tratar de um combustível fóssil.

Consumo de combustíveis na frota*				
Tipo	2017		2018	
	Litros	Energia (GJ)	Litros	Energia (GJ)
Gasolina	5.877.540	189.492	4.801.897	154.813
Diesel	195.836	6.952	181.277	6.435
GLP	-	-	65	2
Etanol	7.073.979	151.029	6.904.418	147.409

*Foram utilizados os fatores de conversão do Balanço Energético Nacional de 2018. Não foram descontadas as porcentagens de biocombustível.

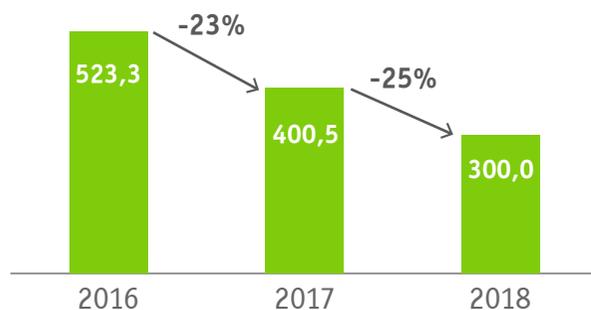


Em 2019, planejamos compensar 100% das emissões de nossa frota por meio da compra de créditos de carbono.

A Política Global de Gestão Energética também orienta a solução de Eficiência Energética que vendemos aos nossos clientes corporativos do B2B, com o objetivo de gerir seu consumo de eletricidade de forma inteligente (saiba mais na página 79).

Em 2018, tivemos um maior tráfego de dados em nossa rede, o que também influenciou no aumento de 1,6% do consumo de energia da nossa operação em relação ao ano anterior. Apesar desse aumento, estamos mais eficientes e consumindo cada vez menos energia por dado trafegado.

Consumo de energia por tráfego (GJ/Pb)



Consumo de energia (GJ)

	2016	2017	2018
Energia gerada pela queima de combustível nas operações*			
Diesel	52.606	57.595	57.997
Gasolina	6.493	6.210	10.496
Energia elétrica adquirida consumida nas operações			
Consumo total de energia elétrica	5.586.431	6.406.131	6.505.730
Energia proveniente do Mercado livre (compra de energia renovável)	1.398.399	1.670.546	1.759.382
Percentual de energia do Mercado Livre	25%	26%	27%
Certificados de energia renovável (I-RECs)	-	-	1.124.392
Percentual compensado com certificados	-	-	17%
Percentual de energia renovável	25%	26%	44%
Energia total consumida nas operações			
Total	5.645.530	6.469.936	6.574.223
Gastos com energia elétrica (R\$ milhões)	725,0	819,8	762,7

*Foram utilizados os fatores de conversão do Balanço Energético Nacional 2018. Não foram descontadas as porcentagens de biocombustível.

Ao longo do ano, aumentamos a participação da energia renovável em nossa matriz energética, tanto pela compra de energia no Mercado Livre, que cresceu 5,3% em relação ao ano anterior, quanto pelo início da compra de Certificados de Energia Renovável. Dessa forma, passamos a contar com 44% de energia renovável em nosso consumo de eletricidade, sendo que a energia do Mercado Livre vem de fonte hidrelétrica e a dos Certificados vem de origem eólica.

Por meio dessa iniciativa contribuimos com o ODS:



Energia renovável (milhares de GJ)



Nossos dados de consumo de energia passam por uma auditoria independente, realizada pela AENOR.

Durante o ano, implementamos uma série de iniciativas para reduzir o consumo de energia de nossas operações. Por meio do SUSI (Sistema Unificado de Suporte à Infraestrutura), que monitora e automatiza nossos sistemas de infraestrutura, economizamos 8.089 GJ em 2018 (saiba mais na página 32). Já o projeto Power Saving Features, que busca reduzir o consumo de energia de nossa rede nos momentos com menor tráfego de dado, colaborou com a redução de 8.119 GJ em nosso consumo durante o ano.



ÁGUA

O consumo de água em nossas operações está relacionado principalmente aos sistemas de refrigeração e ao uso doméstico em bebedouros, lavatórios e sanitários. Contamos com equipamentos ecoeficientes para evitar desperdícios e sistema de reutilização de água em alguns edifícios. Além disso, promovemos periodicamente campanhas de conscientização para os nossos colaboradores. Avaliamos constantemente nossos prédios operacionais e estações, desligando conexões de consumo de água que não são necessárias.

Em 2018, nosso consumo de água totalizou 1,23 milhões de metros cúbicos, volume 10,3% maior do que no ano anterior. Desse total, 98% foi adquirido de empresas de abastecimento público e o restante captado diretamente de águas superficiais. Ao longo do período, realizamos o fechamento de ligações que não eram mais utilizadas, substituímos equipamentos da operação por modelos que não utilizam água e reforçamos os esforços para tratar vazamentos com agilidade, evitando desperdícios.

	2016	2017	2018
Consumo de água (m³)	1.120.700,00	1.099.693,19	1.226.299,19



Logística reversa

GRI 301-3

A digitalização do país apoiada pela Telefônica Brasil traz consigo um desafio ambiental: a geração de resíduos eletrônicos. Esses materiais, oriundos de equipamentos eletrônicos usados, muitas vezes são descartados sem o devido cuidado, indo parar em aterros sanitários e poluindo o meio ambiente.

A fim de diminuir esse impacto, contamos com diversas iniciativas de Logística Reversa, que propõem realizar a análise e desmonte desse tipo de resíduo, separando seus diversos componentes e garantindo a destinação adequada de cada um deles, seja enviando para reciclagem, utilizando em novos produtos ou destinando a aterros especiais.

Para os aparelhos eletrônicos comercializados na telefonia móvel, possuímos, desde 2007, o programa Recycle com a Vivo, no qual oferecemos em nossas lojas e revendas uma urna onde os clientes podem depositar celulares, baterias e acessórios. Após recolhidos, garantimos a Logística Reversa e a destinação adequada de seus componentes. Em 2018, as urnas receberam 5,0 toneladas de equipamentos, o equivalente a 76,6 mil itens. Ao longo dos últimos 10 anos, reciclamos quase 4 milhões de itens — sendo 961,8 mil celulares — por meio do Programa, totalizando quase 105 toneladas.

Em 2018, o resultado financeiro obtido na operação do Recycle com a Vivo foi de R\$ 9 mil, a partir da venda dos equipamentos para reciclagem. O montante foi destinado à Fundação Telefônica Vivo para financiar projetos de empreendedorismo social que oferecem formação em competências empreendedoras a jovens de periferia (saiba mais na página 33).

Já o Vivo Renova propõe a nossos clientes a troca de seus smartphones e tablets usados por modelos mais novos, oferecendo descontos mediante a entrega dos aparelhos antigos. Por meio desse programa, recolhemos 11,9 toneladas de aparelhos, o equivalente a 84,2 mil itens. Desde o início do projeto, em 2013, reutilizamos aproximadamente 300 mil aparelhos.

No negócio fixo, os clientes devem nos entregar os equipamentos com defeito ou devolvê-los ao final do contrato. Esses materiais passam por uma triagem e, dependendo de nossa avaliação, são recuperados para voltar às operações com plena capacidade técnica ou são desmontados para a destinação correta de seus materiais. Os clientes podem agendar a retirada de equipamentos que não estão mais em uso na página www.vivo.com.br/devolverequipamento

Em 2018, retiramos 966,0 toneladas de equipamentos da telefonia fixa, sendo que 438,0 toneladas foram destinadas a reciclagem e 528,0 toneladas foram recuperadas e devolvidas à casa dos clientes.

Equipamentos destinados a logística reversa *

Projeto	Peso (toneladas)**	Itens
Telefonia móvel		
Recycle com a Vivo	4,99	76.649
Vivo Renova	11,93	84.227
Telefonia fixa		
Reciclados	438,03	1.168.089
Recuperados	527,96	1.408.229
Total de aparelhos que passaram por Logística Reversa		
Total	982,91	2.737.194

* A logística reversa inclui equipamentos que são encaminhados a reciclagem (Recycle com a Vivo e Reciclados) e a reuso (Vivo Renova e Recuperados).
**O peso em toneladas considera os valores referentes aos diferentes tipos de equipamentos.

Por meio dessa iniciativa contribuímos com o ODS:



Resíduos

GRI 103-1 / 103-2 / 103-3 / 306-2

Por conta do próprio tamanho de nossa Companhia, distribuída por todo o país, a geração de resíduos em nossas operações pode ser um impacto ambiental significativo de nosso negócio. Para mitigar esse impacto, buscamos ampliar o ciclo de vida dos materiais que utilizamos, priorizando sua recuperação e reutilização. Quando isso não é possível, enviamos o maior volume possível para reciclagem.

Nesse caso, os materiais são vendidos para fornecedores homologados, que garantem a reciclagem adequada. Os fornecedores considerados críticos pelo Sistema de Gestão Ambiental são monitorados nos processos de gestão de fornecedores, visando a garantia da conformidade em relação à gestão dos resíduos.

Os materiais enviados para aterro representam 3% do total de resíduos, apresentado na tabela ao lado. Eles compreendem os resíduos de fibra ótica, que ainda estamos estudando a melhor forma de reciclar, e uma pequena porcentagem de celulares e itens recolhidos em nossas urnas, que não podem ser reciclados ou reaproveitados.

Por meio dessa iniciativa contribuimos com o ODS:



Destinação de resíduos por tipo e método (toneladas)				
	Tipo	2016	2017	2018
Reciclagem				
Papel e papelão ¹	Não perigoso	48,7	15,3	37,7
Cabos e metais	Não perigoso	6.366,6	6.339,0	5.713,9
Baterias	Perigoso	1.312,2	1.590,0	1.104,9
Lâmpadas fluorescentes	Perigoso	11,3	3,7	2,6
RAEE (Resíduos de Aparelhos Eletroeletrônicos) – operacionais ²	Não perigoso	812,7	757,0	1.179,9
RAEE – escritório ²	Não perigoso	294,2		
RAEE – clientes	Não perigoso	345,5	528,4	438,0
Celulares de clientes	Não perigoso	6,3 ³	8,1	5,0
Total	-	9.197,5	9.241,5	8.482,0
Aterro				
Cabos e metais	Não perigoso	143,0	352,0	298,6
Telefones móveis de clientes	Não perigoso	0,0	0,1	0,1
Total	-	143,0	352,1	298,7
Reúso				
RAEE – clientes	Não perigoso	607,3	449,0	528,0
Telefones móveis de clientes	Não perigoso	-	11,0	11,9
Total	-	607,3	460,0	539,9

¹ O cálculo de 2017 e 2018 inclui apenas o prédio Ecoberrini.

² A partir de 2017, as informações sobre os RAEE operacionais e administrativos foram calculadas de forma conjunta.



Projeto Paper Less

Em linha com a digitalização de nossa operação e com os produtos e serviços digitais que oferecemos aos nossos clientes, implementamos o Projeto Paper Less, que busca reduzir o consumo e o armazenamento de papel em todas as áreas da Companhia. Dessa forma, usamos as próprias tecnologias desenvolvidas em nosso negócio para diminuir o nosso impacto ambiental.

A proposta do Paper Less é reduzir nossa impressão de documentos em até 70% entre 2014 — ano das primeiras iniciativas de digitalização de documentos — e 2021, diminuindo de 4,4 milhões de folhas impressas ao mês para 1,3 milhão. O projeto envolve todas as operações da Companhia, desde os processos administrativos até as lojas e vendas B2C e B2B, e inclui também operações terceirizadas e alguns fornecedores.

Ao mesmo tempo, o Projeto traz uma contrapartida inédita no setor das telecomunicações: o plantio de árvores nativas da Mata Atlântica em uma área de reflorestamento no interior de São Paulo. Esse plantio é produto de uma parceria com a Fundação SOS Mata Atlântica, que será responsável pela manutenção e monitoramento da área reflorestada. Dessa forma, além de reduzir os impactos ambientais relacionados ao consumo de papel, os contratos digitais também contribuem com o reflorestamento de espécies nativas.

Frentes do Projeto Paper Less



**DIGITALIZAÇÃO
DOS CONTRATOS**



**DIGITALIZAÇÃO DE
DOCUMENTOS ANTIGOS**



**GESTÃO ESPECIALIZADA
DA IMPRESSÃO**

Contrapartida do Projeto Paper Less



**PLANTIO DE ÁRVORES
NATIVAS em parceria com
a SOS Mata Atlântica**

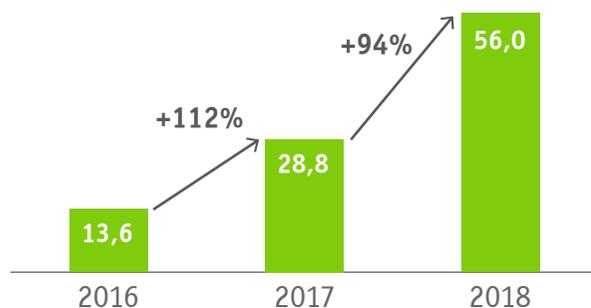
A primeira frente teve início ainda em 2014 e propõe digitalizar os contratos assinados com clientes B2C e B2B, a partir da substituição dos documentos em papel nas lojas por versões digitais em tablets e smartphones. Por meio da ferramenta, o cliente pode digitalizar seus documentos e criar uma assinatura biométrica para aceite no contrato. Ao final do processo, uma cópia do contrato digital fica armazenada em um repositório da Telefônica e o cliente recebe uma cópia do documento em seu e-mail.

Atualmente, os contratos digitais são empregados em todas nossas lojas, revendas e autorizadas. Em 2018, eles também passaram a ser empregados na assinatura de documentos administrativos, nas contratações de RH e em contratos com fornecedores.



Apenas em 2018, realizamos a assinatura de 11 milhões de contratos digitais, resultando na economia de 56 milhões de folhas de papel. Desde o início do Projeto, foram economizadas 133.789.740 folhas.

Folhas de papel economizadas com os contratos digitais (milhões)



Na frente de digitalização de contratos, a parceria com a SOS Mata Atlântica prevê o plantio de uma árvore nativa para cada 23 mil folhas de papel economizadas por meio dos contratos digitais.

No primeiro semestre de 2018, a Companhia adiantou o plantio das mudas referentes aos contratos que estão previstos para serem digitalizados até o final do projeto, resultando no plantio de 24 mil árvores, distribuídas em uma área de 9,6 hectares, o equivalente a dez campos de futebol.

Já a segunda frente prevê digitalizar documentos antigos oriundos de diversas áreas da Companhia, reduzindo seus arquivos em papel das atuais 550 mil caixas para 50 mil até 2022.

Os documentos começaram a ser analisados, catalogados e digitalizados em novembro de 2018. Caso a área de origem autorize seu descarte, eles são transformados em papel picado e vendidos para reciclagem. O valor arrecadado com a venda será revertido para o plantio de mudas em parceria com a SOS Mata Atlântica.

Cada documento digital gerado passa por uma pré-autenticação em cartório, garantindo sua validade legal, e é submetido a um registro em *blockchain*, técnica digital que protege contra adulterações ao longo do tempo e dá segurança às informações.

O processo é acompanhado pelas áreas jurídica e regulatória, pois em alguns casos os documentos em papel não podem ser descartados por questões de *compliance*.

A terceira frente, de gestão especializada da impressão, terá início em abril de 2019, com um novo contrato de *outsourcing* da impressão, que prevê uma gestão terceirizada e especializada

dos equipamentos, gerando mais eficiência e reduzindo os custos e o volume de impressões. Como contrapartida do contrato com o novo fornecedor, a Telefônica propõe o plantio de 5 mil árvores nativas por ano. Até o final do contrato de cinco anos serão 25 mil mudas plantadas.



Por meio dessa iniciativa contribuimos com os ODS:



Eco Rating

Na Telefônica Brasil, temos consciência de nossa responsabilidade em reduzir o impacto socioambiental de todos os elos da nossa cadeia de valor, incluindo os clientes. Por isso, desenvolvemos o selo Eco Rating, que classifica os celulares comercializados nas lojas da Vivo segundo critérios ambientais e sociais, ampliando o acesso dos clientes a informações que levem a decisões de compra mais responsáveis.

A metodologia de avaliação do Eco Rating foi desenvolvida pelo Grupo Telefónica no Reino Unido em parceria com a Forum for the Future, uma organização sem fins lucrativos que atua para promover o desenvolvimento sustentável.



A avaliação segue uma metodologia que classifica os aparelhos numa escala de 0 a 5, com foco em mais de 100 critérios de sustentabilidade. Para chegar na nota de cada celular, a metodologia do Eco Rating avalia quatro módulos:

Critérios de avaliação do ECO RATING



PONTUAÇÃO CORPORATIVA

Avalia a gestão da Companhia que produz o aparelho segundo critérios de sustentabilidade. Como o celular é produzido? A Companhia atua para diminuir suas emissões? Ela respeita os direitos trabalhistas?



ANÁLISE DO CICLO DE VIDA

Mede o impacto ambiental do aparelho ao longo de seu ciclo de vida, desde o consumo de matérias primas e o transporte, até o uso e o fim da vida.



DESIGN RESPONSÁVEL

Assegura que os celulares sejam duradouros, que possam ser consertados e recebam assistência técnica apropriada, com uso adequado da bateria. Além disso, avalia se os dispositivos foram concebidos com matérias-primas facilmente recicladas.



FUNCIONALIDADE

Analisa se o aparelho traz funcionalidades específicas que substituem a utilização de outros dispositivos, como câmera digital, GPS e tablet.

Por meio dessa iniciativa contribuimos com o ODS:



Em 2018, aumentamos o número de celulares avaliados, chegando ao patamar de 69,6% dos lançamentos marcados com o selo em nossas lojas.



Evolução do Eco Rating

	2016	2017	2018
% de aparelhos vendidos com o selo	36,8%	71,5%	72,9%
% do faturamento representado pelos aparelhos com o selo	28,1%	54,5%	56,0%
Nota média no Ecorating dos aparelhos vendidos	3,20	3,17	3,14

Rede responsável

O maior impacto ambiental de nossa operação está na infraestrutura de rede que utilizamos para levar conexão até os nossos clientes, principalmente por causa do consumo de energia elétrica e dos resíduos gerados durante sua manutenção.

Para reduzir esse impacto, contamos com controles operacionais estruturados para gerir todos os seus aspectos ambientais, descritos no gráfico ao lado:

Por meio dessa iniciativa contribuímos com o ODS:



Gestão responsável da infraestrutura de rede



PLANEJAMENTO E CONSTRUÇÃO

2.264
licenças ambientais

R\$ 5.413.678 investidos em licenças ambientais

191 medidas para reduzir o impacto visual

R\$ 1.711.970 investidos em redução de impacto visual

R\$ 1.922.473 investidos em estudos de impactos ambientais

3 bases remotas com uso de energia renovável



OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO

3.825 medições de campos eletromagnéticos

R\$ 651.481 gastos em medições de campos eletromagnéticos

23.779 estruturas compartilhadas

R\$ 23.453,80 investidos em auditorias ambientais da ISO 14.001

1.108 toneladas de resíduos perigosos destinados



DESMONTAGEM

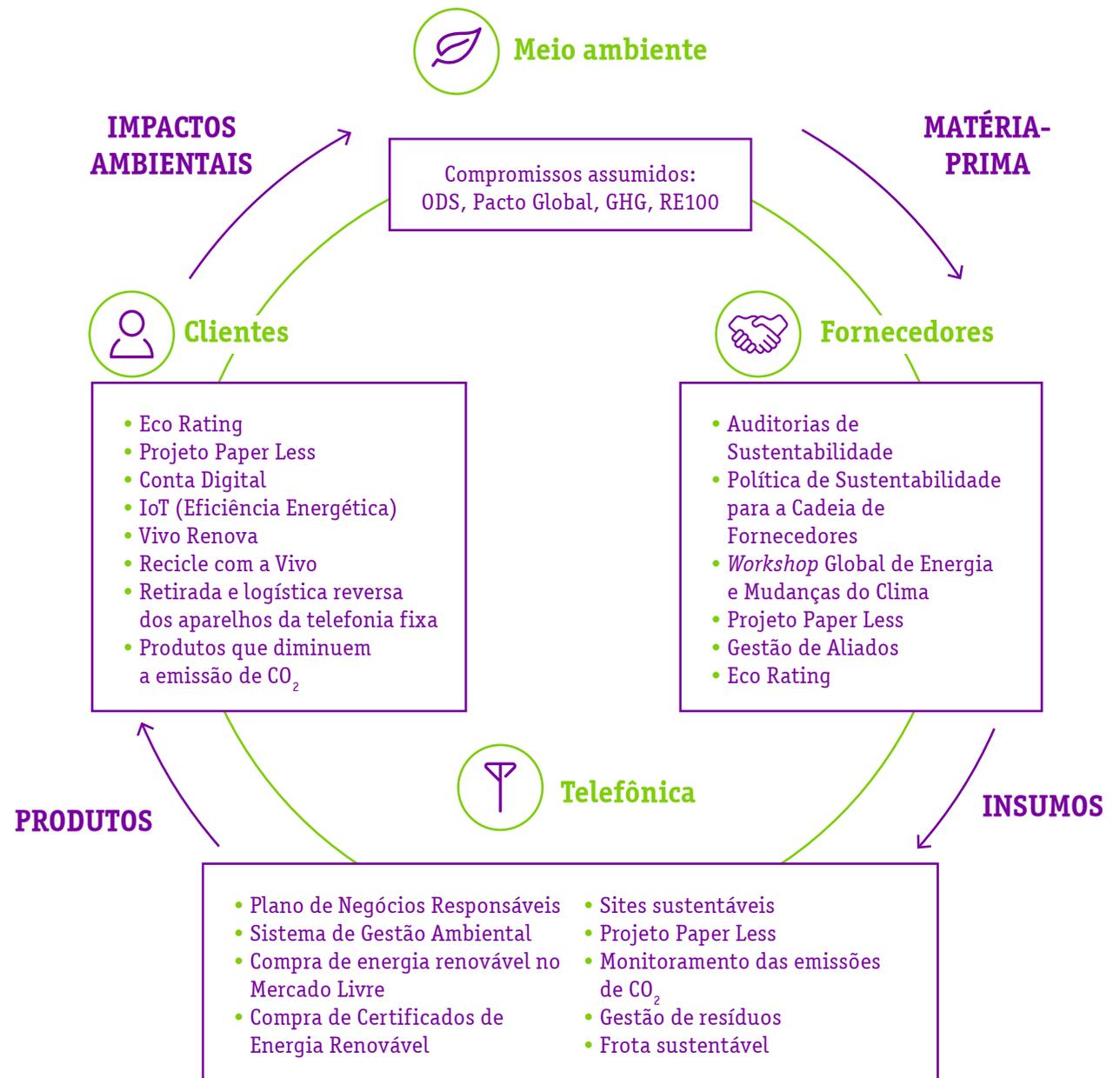
1.180 toneladas de resíduos eletrônicos reciclados na operação

17 toneladas de aparelhos recolhidos

R\$ 63.244.199 renda da venda de resíduos

Economia circular

A nossa gestão ambiental é planejada de forma integrada, desenvolvendo ações com objetivo de reduzir os impactos de toda a cadeia de valor, desde os fornecedores até os clientes.



12

Resultados Financeiros

Neste capítulo você vai encontrar:

- Negócio Móvel
- Negócio Fixo
- Receita
- EBITDA e Lucro Líquido
- DVA
- Endividamento
- Mercado de Capitais



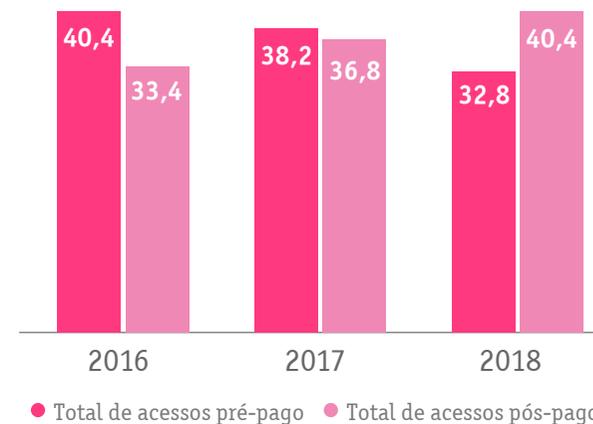
Negócio móvel

O total de acessos à nossa rede de telecomunicações móvel atingiu 73,2 milhões ao final do ano, representando uma redução de 2,4% frente a 2017. Desse montante, 55,2% são acessos pós-pago, que apresentou um crescimento de 9,9% no ano, refletindo nosso foco em clientes que geram maior valor e que contribuem para aumentar a rentabilidade do negócio.

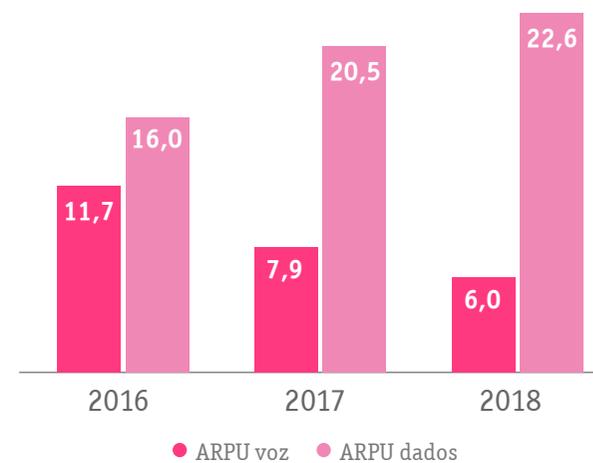
O ARPU (sigla em inglês para receita média por cliente) registrou elevação de 0,5% na comparação com o ano anterior. O crescimento foi impulsionado pelo maior consumo de dados, que teve um crescimento de 10,1% em seu ARPU. Já o ARPU de voz reduziu 24,1%. Continuamos sendo líderes no segmento pós-pago, com *market share* de 40,5%, e nos terminais com tecnologia 4G, com taxa de 31,3%.

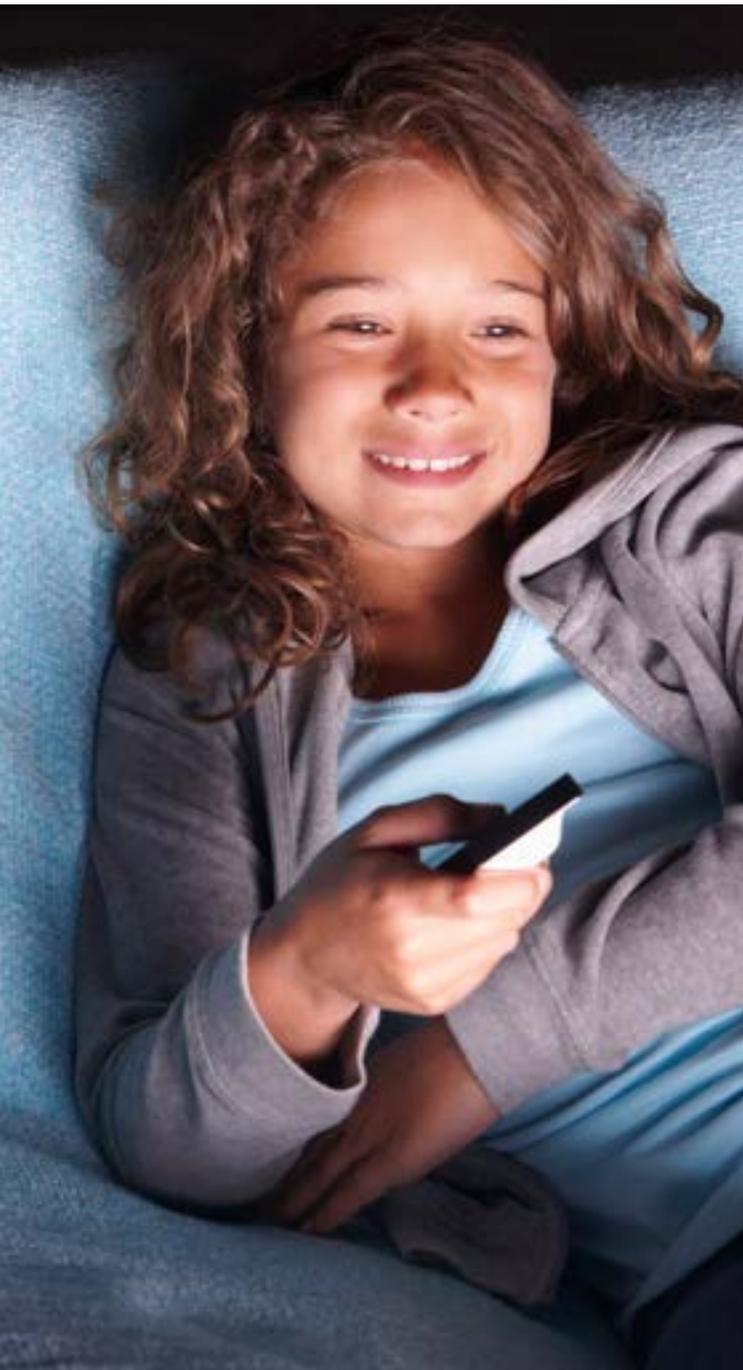


Acessos à rede móvel (em milhões)



ARPU da rede móvel (R\$/mês)



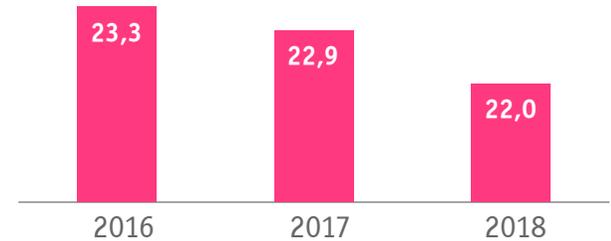


Negócio fixo

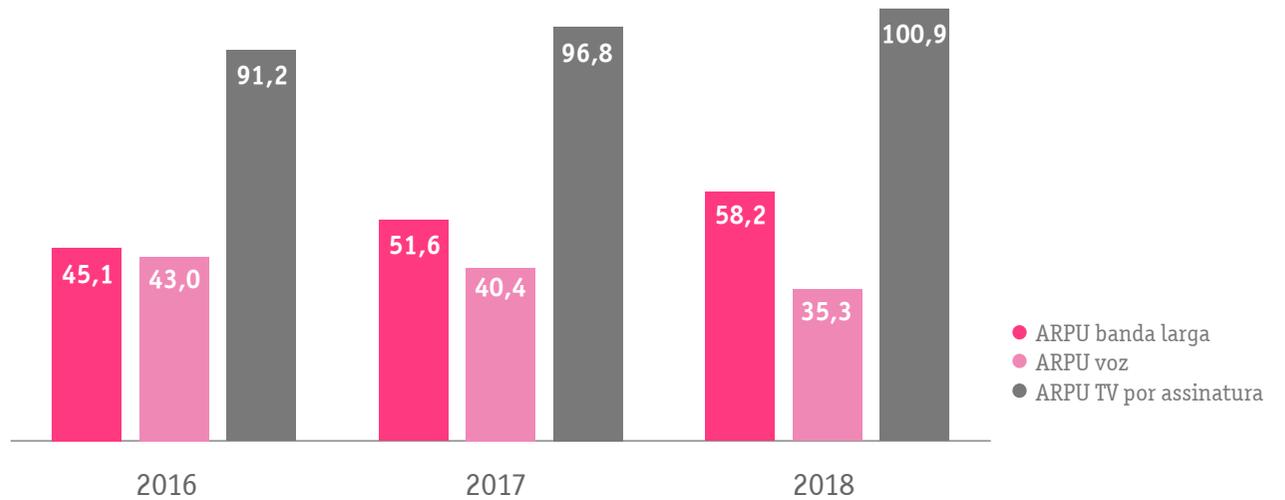
Registramos 22,0 milhões de acessos a nossa rede de telecomunicações fixa, apresentando uma redução de 3,6% em relação ao ano anterior. Essa redução se justifica pelo desempenho dos acessos de voz, que caíram 6,0%, e da TV por assinatura, que caíram 1,3%. A Banda Larga Fixa, no entanto, cresceu 0,3% no ano.

No ARPU, os serviços de voz continuaram sua tendência de redução, com uma queda de 12,5%, enquanto a TV por assinatura cresceu 4,2% e a Banda Larga 12,8%.

Acessos à rede fixa (em milhões)



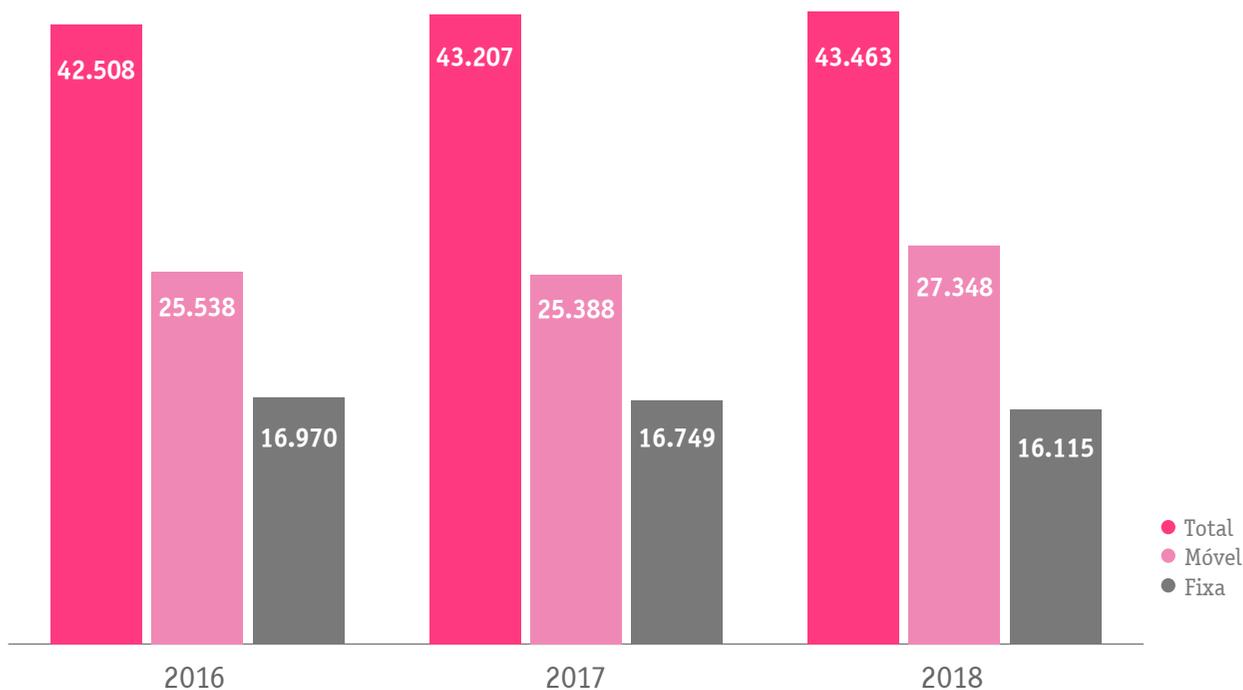
ARPU da rede fixa (R\$/mês)



Receita

Em 2018, registramos uma Receita Operacional Líquida de R\$ 43,5 bilhões, valor 0,6% superior ao de 2017. Contribuíram para esse crescimento as maiores receitas de dados e serviços digitais móveis, além da banda larga fixa. O resultado foi impactado negativamente pela redução dos valores das chamadas fixo-móvel e pela redução da tarifa de interconexão, tanto fixa quanto móvel, determinadas pelo órgão regulador.

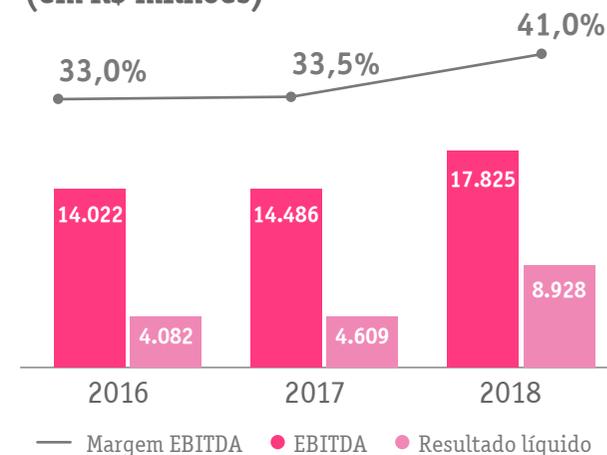
Receita líquida (em R\$ milhões)



EBITDA e Lucro Líquido

O EBITDA foi de R\$ 17,8 milhões em 2018, aumento de 23,0% em relação ao de 2017. Por sua vez, a Margem EBITDA alcançada em 2018 foi de 41,0%, incremento de 7,5 p.p. em relação à margem do ano anterior. Contribuíram para esse resultado a maior receita de serviços móveis e de ultra banda larga, além das medidas de eficiência e digitalização adotadas pela Companhia e do registro de efeito não-recorrente relacionado a decisão judicial em favor da Companhia referente à contingência tributária. O resultado influenciou positivamente nosso Lucro Líquido, que atingiu R\$ 8,9 bilhões, resultado 93,7% superior ao do ano anterior.

EBITDA e Resultado Líquido (em R\$ milhões)



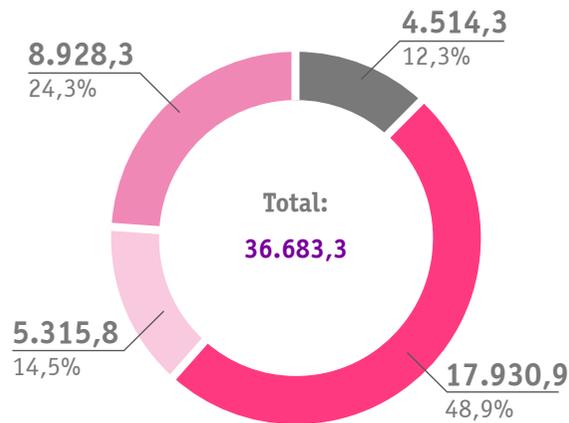


DVA

GRI 201-1

O valor adicionado da Telefônica totalizou R\$ 36,7 bilhões em 2018, valor 11,5% superior ao do ano anterior. Desse total, 48,9% foram direcionados ao pagamento de impostos, taxas e contribuições.

DVA (R\$ milhões)



- Pessoal
- Impostos, taxas e contribuições
- Remuneração do capital de terceiro
- Remuneração do capital próprio

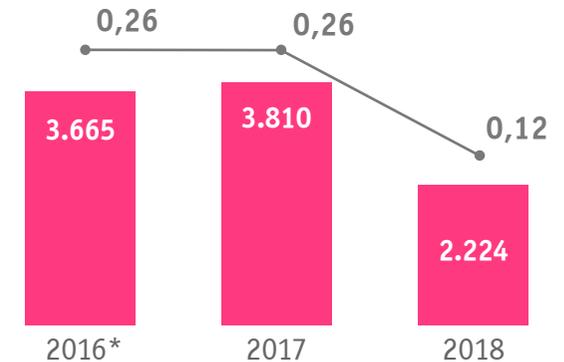
Endividamento

GRI 102-48

Encerramos o ano com uma dívida líquida de R\$ 2,2 bilhões, representando 0,12 do EBITDA.

Em comparação a 2017, a dívida líquida reduziu R\$1,6 bilhão, principalmente pela maior geração de caixa no período.

Endividamento (em R\$ milhões)



- Endividamento
- Dívida líquida/EBITDA

* A informação de 2016 foi reclassificada em função de alinhamento de critério de classificação do ativo garantidor da contraprestação contingente.

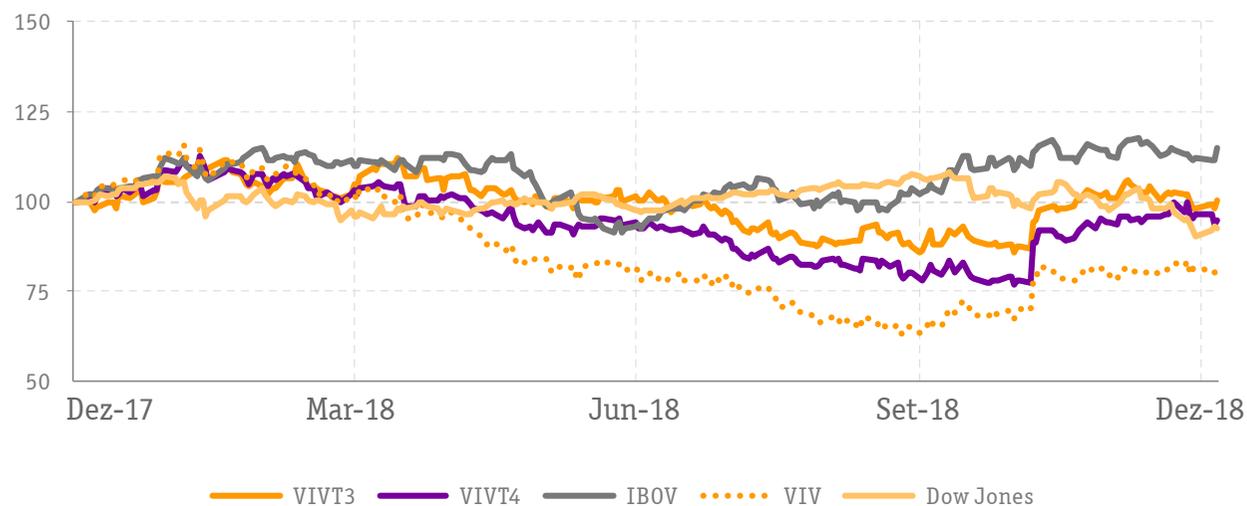
Mercado de capitais

Composição acionária da Telefônica Brasil

Acionistas	Ações ordinárias	Ações preferenciais	Total
Grupo controlador	540.033.264 (94,47%)	704.207.855 (62,91%)	1.244.241.119 (73,58%)
Minoritários	29.320.789 (5,13%)	415.131.868 (37,09%)	444.452.657 (26,28%)
Tesouraria	2.290.164 (0,40%)	983 (0,00%)	2.291.147 (0,14%)
Total	571.644.217	1.119.340.706	1.690.984.923

Nossas ações ordinárias e preferenciais, negociadas na B3 sob os símbolos VIVT3 e VIVT4, apresentaram uma valorização de 0,2% e uma desvalorização de 4,9% no ano, respectivamente. As ADRs negociadas na NYSE (Bolsa de Nova York) desvalorizaram 19,6% em comparação à 2017. Os juros sobre capital próprio e dividendos a serem pagos aos acionistas em 2019, referentes ao exercício social de 2018, totalizaram R\$ 7,0 bilhões.

Desempenho das Ações — Telefônica Brasil (Base 100 em 31/12/2018)



13

Anexo GRI

Neste capítulo você vai encontrar:

- Materialidade: Definição e Limites
- Sumário de Conteúdo GRI
- Relatório de Asseguração
- Créditos e Informações Corporativas



Materialidade: definição e limites

GRI 103-1

Tema Material	Aspectos	Relevância	Limites
Meio Ambiente	Mudanças Climáticas	Capacidade de mitigar a emissão de GEE e de gerir os riscos e oportunidades vindos das mudanças climáticas.	LIMITES INTERNOS <ul style="list-style-type: none"> • Executivos • Grupo Telefónica LIMITES EXTERNOS <ul style="list-style-type: none"> • Sociedade • Pares do Mercado • Clientes • Investidores
	Consumo de Energia	Gestão do consumo de energia das operações, garantindo a eficiência energética da infraestrutura de rede, dos escritórios e lojas.	
	Gestão de Resíduos	Capacidade de gerir os resíduos gerados ao longo do ciclo de vida de seus produtos e serviços, especialmente os resíduos eletrônicos.	
Promessa ao Cliente	Experiência do Cliente	Capacidade de prestar um serviço de qualidade, levando aos clientes um sinal satisfatório e com poucas falhas, ao mesmo tempo em que se foca no aprimoramento constante dos canais de atendimento.	LIMITES INTERNOS <ul style="list-style-type: none"> • Executivos • Grupo telefónica • Colaboradores LIMITES INTERNOS <ul style="list-style-type: none"> • Executivos • Grupo Telefónica • Colaboradores
	Marketing Responsável	Adoção de ferramentas de marketing e comunicação responsáveis, respeitando à regulamentação do setor e a privacidade dos consumidores.	
Ética	Anticorrupção e Ética	Procedimentos para garantir a conduta ética dos negócios e prevenir a corrupção	LIMITES INTERNOS <ul style="list-style-type: none"> • Executivos • Grupo telefónica • Colaboradores LIMITES EXTERNOS <ul style="list-style-type: none"> • Sociedade • Pares do mercado • Fornecedores • Investidores

Tema Material	Aspectos	Relevância	Limites
Gestão de Talentos	Saúde e Segurança no Trabalho	Procedimentos adotados para garantir a segurança e bem-estar dos colaboradores sob responsabilidade da Companhia, incluindo os terceirizados.	LIMITES INTERNOS <ul style="list-style-type: none"> • Executivos • Grupo Telefónica • Colaboradores LIMITES EXTERNOS <ul style="list-style-type: none"> • Sociedade • Pares do mercado • Clientes • Investidores
	Atração e Retenção de Colaboradores	Capacidade de gerar empregos, atrair novos colaboradores e reter os talentos.	
	Diversidade	Mecanismos para aumentar a diversidade da equipe de colaboradores nos diversos níveis da organização, até os órgãos de governança.	
	Treinamentos	Foco no desenvolvimento dos colaboradores a fim de atualizar suas competências e habilidades.	
Confiança Digital	Cibersegurança	Mecanismos para garantir a segurança da Companhia, de seus colaboradores, clientes e fornecedores contra ciberataques. O tema inclui a proteção de grupos vulneráveis, como crianças e jovens.	LIMITES INTERNOS <ul style="list-style-type: none"> • Executivos • Grupo Telefónica LIMITES EXTERNOS <ul style="list-style-type: none"> • Sociedade • Pares do mercado • Clientes • Investidores
	Privacidade	Procedimentos para reforçar a privacidade dos consumidores, protegendo seus dados de roubos e vazamentos e buscando dar transparência para quais informações são usadas pela Companhia.	
Sustentabilidade na Cadeia de Fornecedores	Sustentabilidade na Cadeia de Fornecedores	Capacidade de gerir os impactos ambientais e sociais dos fornecedores, garantindo o <i>compliance</i> e a sustentabilidade da cadeia.	LIMITES INTERNOS <ul style="list-style-type: none"> • Executivos • Grupo Telefónica LIMITES EXTERNOS <ul style="list-style-type: none"> • Sociedade • Fornecedores • Investidores
	Combate ao Trabalho Forçado e Infantil	Práticas voltadas para o combate ao trabalho análogo ao escravo e ao trabalho infantil.	
Contribuição ao Progresso	Inovação Sustentável	Pesquisa e desenvolvimento de novas tecnologias que possam levar ao lançamento de produtos, serviços e negócios que impactem positivamente a sociedade.	LIMITES INTERNOS <ul style="list-style-type: none"> • Executivos • Grupo Telefónica • Colaboradores LIMITES EXTERNOS <ul style="list-style-type: none"> • Sociedade • Pares de mercado • Fornecedores • Investidores
	Digitalização da Sociedade	Contribuição com o desenvolvimento do setor, da economia local e da sociedade como um todo, por meio do fornecimento de conexão de qualidade e serviços inovadores.	

Sumário de conteúdo GRI

GRI 102-55

	Conteúdo	Referência (pg.) / Resposta direta	Pacto Global
Disclosures Gerais			
PERFIL ORGANIZACIONAL			
102-1	Nome da organização	Pg. 12	-
102-2	Principais atividades, marcas, produtos e/ou serviços	PG. 12	-
102-3	Localização da sede	Pg. 12	-
102-4	Número de países em que a organização opera	Pg. 12	-
102-5	Tipo e natureza jurídica da propriedade	A Telefônica Brasil S.A é uma sociedade anônima de capital aberto com ações listadas na B3 e na NYSE.	-
102-6	Mercados atendidos	Pg. 12	-
102-7	Porte da organização	Pg. 12	-

Conteúdo		Referência (pg.) / Resposta direta	Pacto Global																											
102-8*	Perfil de empregados e outros trabalhadores	<p>Além das respostas nas páginas 59 e 71, discriminamos nossos colaboradores nas seguintes categorias:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Colaboradores por gênero e vínculo empregatício</th> </tr> <tr> <th>Contrato de trabalho</th> <th>Homens</th> <th>Mulheres</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Efetivos</td> <td>19.055</td> <td>13.583</td> </tr> <tr> <td>Estagiários</td> <td>16</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Aprendizes</td> <td>142</td> <td>237</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Colaboradores por gênero e tipo de emprego</th> </tr> <tr> <th>Tipo de emprego</th> <th>Homens</th> <th>Mulheres</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Integral</td> <td>16.365</td> <td>8.491</td> </tr> <tr> <td>Parcial</td> <td>2.690</td> <td>5.092</td> </tr> </tbody> </table> <p>Os dados para controle e fechamento do <i>headcount</i> mensal, são extraídos do SAP do módulo HCM (<i>Human Capital Management</i>).</p>	Colaboradores por gênero e vínculo empregatício			Contrato de trabalho	Homens	Mulheres	Efetivos	19.055	13.583	Estagiários	16	11	Aprendizes	142	237	Colaboradores por gênero e tipo de emprego			Tipo de emprego	Homens	Mulheres	Integral	16.365	8.491	Parcial	2.690	5.092	6
Colaboradores por gênero e vínculo empregatício																														
Contrato de trabalho	Homens	Mulheres																												
Efetivos	19.055	13.583																												
Estagiários	16	11																												
Aprendizes	142	237																												
Colaboradores por gênero e tipo de emprego																														
Tipo de emprego	Homens	Mulheres																												
Integral	16.365	8.491																												
Parcial	2.690	5.092																												
102-9*	Descrição da cadeia de fornecedores da Companhia	Pg. 68 e 71	-																											
102-10	Principais mudanças na estrutura da Companhia e na cadeia de fornecedores durante o período coberto	Em 30 de novembro de 2018, a Assembleia Geral Extraordinária da Companhia aprovou a incorporação da subsidiária integral da Companhia, TData, pela Telefônica Brasil. Desta maneira, a partir dessa data, a TData deixou de existir.	-																											
102-11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio de precaução	Embora não aplique oficialmente o princípio de precaução, a Telefônica Brasil conta com uma Gestão de Riscos (página 27) e um Sistema de Gestão Ambiental (página 74) que levam em conta os riscos socioambientais da Companhia.	-																											
102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social, que a organização subscreve ou endossa	Pg. 20	-																											

Conteúdo		Referência (pg.) / Resposta direta	Pacto Global																														
102-13	Principais participações em associações e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa	<p>As entidades estão listadas na página 20. Os valores pagos a cada uma delas está descrito a seguir:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Entidade</th> <th>2017</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SindiTelebrasil</td> <td>8.081.417,12</td> <td>8.055.210,38</td> </tr> <tr> <td>Telebrasil</td> <td>561.524,81</td> <td>567.757,32</td> </tr> <tr> <td>ASIET</td> <td>394.356,00</td> <td>395.772,00</td> </tr> <tr> <td>ABTA</td> <td>359.548,81</td> <td>317.350,00</td> </tr> <tr> <td>Telcomp</td> <td>201.334,61</td> <td>37.527,04</td> </tr> <tr> <td>Brasscom</td> <td>36.716,64</td> <td>97.715,73</td> </tr> <tr> <td>ABERJE</td> <td>10.006,00</td> <td>23.880,00</td> </tr> <tr> <td>IBRAC</td> <td>6.237,00</td> <td>6.995,20</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>9.651.140,99</td> <td>9.502.207,67</td> </tr> </tbody> </table>	Entidade	2017	2018	SindiTelebrasil	8.081.417,12	8.055.210,38	Telebrasil	561.524,81	567.757,32	ASIET	394.356,00	395.772,00	ABTA	359.548,81	317.350,00	Telcomp	201.334,61	37.527,04	Brasscom	36.716,64	97.715,73	ABERJE	10.006,00	23.880,00	IBRAC	6.237,00	6.995,20	Total	9.651.140,99	9.502.207,67	-
Entidade	2017	2018																															
SindiTelebrasil	8.081.417,12	8.055.210,38																															
Telebrasil	561.524,81	567.757,32																															
ASIET	394.356,00	395.772,00																															
ABTA	359.548,81	317.350,00																															
Telcomp	201.334,61	37.527,04																															
Brasscom	36.716,64	97.715,73																															
ABERJE	10.006,00	23.880,00																															
IBRAC	6.237,00	6.995,20																															
Total	9.651.140,99	9.502.207,67																															
ESTRATÉGIA																																	
102-14	Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão sobre a relevância da sustentabilidade para a organização	Pg. 4 e 5	-																														
ÉTICA E INTEGRIDADE																																	
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	Pg. 12 e 19	10																														
102-17*	Mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento (ex.: ouvidoria)	Pg. 19	10																														
GOVERNANÇA																																	
102-18	Estrutura de governança, incluindo comitês	Pg. 18																															

Conteúdo		Referência (pg.) / Resposta direta	Pacto Global
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDER			
102-40	Lista de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	Nós consultamos nossos acionistas, executivos, colaboradores, fornecedores, prestadores de serviço e parceiros comerciais, além de representantes do conselho de usuários e de organizações da sociedade civil, por meio de entrevistas <i>online</i> e <i>workshops</i> presenciais. Além disso, realizamos no final de 2018 um processo de consulta presencial com colaboradores, fornecedores e clientes para conhecer em quais temas nossa Companhia é capaz de impactar positivamente ou negativamente nessas relações (processo descrito na página 8).	-
102-41	Percentual de empregados cobertos por negociação coletiva	Dentre os nossos colaboradores, 30.942 (94,8%) estão cobertos por negociação coletiva. Os demais, por serem executivos, não se enquadram nesse tipo de convenção.	3
102-42	Base usada para identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento	Pg. 8	-
102-43	Abordagem adotada pela Companhia para engajar <i>stakeholders</i> e frequência do engajamento	Pg. 8 e 36	-
102-44	Principais tópicos levantados durante o engajamento de <i>stakeholders</i> e medidas adotadas pela Companhia para abordá-los	Pg. 8 e 36	-
PRÁTICAS DE REPORTE			
102-45	Lista de entidades incluídas nas demonstrações financeiras	A lista completa das entidades incluídas nas Demonstrações financeiras pode ser encontrada na página 67, Item 2, d, no documento: http://ri.telefonica.com.br/pt/documentos/1813-DFP-2018.pdf As informações de governança, ambientais e sociais reportadas neste Relatório representam 87,4% do escopo das demonstrações financeiras.	-
102-46	Processo para definição do conteúdo e limite do relatório	Pg. 8	-

	Conteúdo	Referência (pg.) / Resposta direta	Pacto Global
102-47*	Lista de aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo	Pg. 8	-
102-48	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Pg. 37	-
102-49	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere à lista de tópicos materiais, limite dos tópicos abordados	Pg. 8	-
102-50*	Período coberto pelo relatório	Pg. 8	-
102-51*	Data do relatório anterior mais recente	De 1º de janeiro de 2017 até 31 de dezembro de 2017.	-
102-52*	Ciclo de emissão dos relatórios	Anual.	-
102-53	Dados para contato sobre dúvidas em relação ao relatório	Pg. 8	-
102-54	Premissas de relato de acordo com os Standards GRI	Este relatório foi elaborado de acordo com os GRI Standards: opção essencial.	-
102-55	Sumário de Conteúdo GRI	Pg. 98	-
102-56*	Verificação externa	Pg. 8	-
FORMA DE GESTÃO			
103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Pg. 19, 31, 36, 43, 45, 53, 56, 59, 62, 64, 65, 68, 75, 79, 83 e 96	-
103-2	Gestão sobre o tema material	Pg. 19, 31, 36, 43, 45, 53, 56, 59, 62, 64, 65, 68, 75, 79 e 83	-
103-3	Evolução da gestão	Pg. 19, 31, 36, 43, 45, 53, 56, 59, 62, 64, 65, 68, 75, 79 e 83	-

Conteúdo		Referência (pg.) / Resposta direta	Pacto Global
Disclosures Econômicos			
DESEMPENHO ECONÔMICO			
201-1*	Valor econômico direto gerado e distribuído	Pg. 93	-
IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS			
203-1*	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	Pg. 31	-
203-2*	Impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos	Pg. 30	-
PRÁTICAS DE COMPRA			
204-1*	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	Pg. 68	-
COMBATE À CORRUPÇÃO			
205-1*	Percentual e número total de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção e os riscos significativos identificados	O número de operações que passam por análise de risco relacionado a corrupção está descrito na página 19. Os riscos identificados são confidenciais e compõem o mapa de risco da Companhia.	10
205-2*	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	O número de participantes no treinamento sobre os Princípios de Negócios Responsáveis está descrito na página 19. Em 2018, 100% dos colaboradores receberam comunicações relativas ao combate à corrupção.	10

Conteúdo	Referência (pg.) / Resposta direta	Pacto Global
----------	------------------------------------	--------------

Disclosures Ambientais

MATERIAIS

301-3*	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto	<p>Pg. 82</p> <p>O reporte global deste indicador considera apenas os equipamentos que são destinados a reuso (Vivo Renova e Recuperados), os demais são reportados em Reciclagem.</p> <p>O reporte Global também apresenta o peso médio em toneladas por equipamento, enquanto a tabela reportada neste indicador apresenta os valores referentes aos diferentes tipos de equipamentos.</p>	8
---------------	---	--	---

ENERGIA

302-1*	Consumo de energia dentro da organização	Pg. 79	7 e 8
302-3	Intensidade do consumo de energia	Pg. 79	8
302-4	Redução do consumo de energia	Pg. 79	8 e 9

EMISSIONES

305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	Pg. 75	7 e 8
305-2	Emissões Indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 2)	<p>Pg. 75</p> <p>As emissões do Escopo 2 foram calculadas com base na localização.</p>	7 e 8
305-3	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	Pg. 75	7 e 8
305-4	Intensidade de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)	Pg. 75	8

Conteúdo		Referência (pg.) / Resposta direta	Pacto Global
EFLUENTES E RESÍDUOS			
306-2*	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	Pg. 83	8
AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES			
308-1	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Não selecionamos fornecedores com base em critérios ambientais. Embora não seja uma exigência para a seleção de fornecedores, lançamos campanhas convidando algumas empresas para realizar a avaliação Ecovadis (saiba mais na página 68). O Grupo Telefónica possui um plano de ações definidas de acordo com o Grau de Risco apresentado pelo fornecedor registrado na plataforma, porém a operacionalização deste processo ainda não está implementado no Brasil.	8
308-2	Impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	Pg. 68 e 71	8

Conteúdo	Referência (pg.) / Resposta direta	Pacto Global																																																																																																				
Disclosures sociais																																																																																																						
EMPREGO																																																																																																						
401-1*	<p data-bbox="309 344 976 887">Total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região</p> <p data-bbox="1010 344 1930 408">Além dos números apresentados na página 59, também discriminamos a informação por estado:</p> <table border="1" data-bbox="1010 440 1897 1350"> <thead> <tr> <th>Estado</th> <th>Contratações</th> <th>Taxa de Contratação</th> <th>Desligamentos</th> <th>Taxa de Rotatividade*</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>AC</td><td>18</td><td>36,00%</td><td>18</td><td>36,00%</td></tr> <tr><td>AL</td><td>19</td><td>30,60%</td><td>21</td><td>32,30%</td></tr> <tr><td>AM</td><td>36</td><td>27,50%</td><td>35</td><td>27,10%</td></tr> <tr><td>AP</td><td>14</td><td>53,80%</td><td>12</td><td>50,00%</td></tr> <tr><td>BA</td><td>98</td><td>15,60%</td><td>121</td><td>17,40%</td></tr> <tr><td>CE</td><td>411</td><td>23,80%</td><td>599</td><td>29,20%</td></tr> <tr><td>DF</td><td>99</td><td>9,90%</td><td>201</td><td>14,90%</td></tr> <tr><td>ES</td><td>58</td><td>15,60%</td><td>100</td><td>21,30%</td></tr> <tr><td>GO</td><td>93</td><td>15,20%</td><td>122</td><td>17,60%</td></tr> <tr><td>MA</td><td>33</td><td>27,50%</td><td>27</td><td>25,00%</td></tr> <tr><td>MG</td><td>260</td><td>20,40%</td><td>290</td><td>21,60%</td></tr> <tr><td>MS</td><td>49</td><td>15,70%</td><td>62</td><td>17,70%</td></tr> <tr><td>MT</td><td>83</td><td>32,50%</td><td>124</td><td>40,60%</td></tr> <tr><td>PA</td><td>73</td><td>26,30%</td><td>61</td><td>24,10%</td></tr> <tr><td>PB</td><td>11</td><td>6,20%</td><td>23</td><td>9,60%</td></tr> <tr><td>PE</td><td>75</td><td>13,30%</td><td>85</td><td>14,20%</td></tr> <tr><td>PI</td><td>31</td><td>51,70%</td><td>26</td><td>47,50%</td></tr> <tr><td>PR</td><td>2.100</td><td>26,50%</td><td>2.498</td><td>29,00%</td></tr> <tr><td>RJ</td><td>284</td><td>15,00%</td><td>370</td><td>17,30%</td></tr> </tbody> </table>	Estado	Contratações	Taxa de Contratação	Desligamentos	Taxa de Rotatividade*	AC	18	36,00%	18	36,00%	AL	19	30,60%	21	32,30%	AM	36	27,50%	35	27,10%	AP	14	53,80%	12	50,00%	BA	98	15,60%	121	17,40%	CE	411	23,80%	599	29,20%	DF	99	9,90%	201	14,90%	ES	58	15,60%	100	21,30%	GO	93	15,20%	122	17,60%	MA	33	27,50%	27	25,00%	MG	260	20,40%	290	21,60%	MS	49	15,70%	62	17,70%	MT	83	32,50%	124	40,60%	PA	73	26,30%	61	24,10%	PB	11	6,20%	23	9,60%	PE	75	13,30%	85	14,20%	PI	31	51,70%	26	47,50%	PR	2.100	26,50%	2.498	29,00%	RJ	284	15,00%	370	17,30%	6
Estado	Contratações	Taxa de Contratação	Desligamentos	Taxa de Rotatividade*																																																																																																		
AC	18	36,00%	18	36,00%																																																																																																		
AL	19	30,60%	21	32,30%																																																																																																		
AM	36	27,50%	35	27,10%																																																																																																		
AP	14	53,80%	12	50,00%																																																																																																		
BA	98	15,60%	121	17,40%																																																																																																		
CE	411	23,80%	599	29,20%																																																																																																		
DF	99	9,90%	201	14,90%																																																																																																		
ES	58	15,60%	100	21,30%																																																																																																		
GO	93	15,20%	122	17,60%																																																																																																		
MA	33	27,50%	27	25,00%																																																																																																		
MG	260	20,40%	290	21,60%																																																																																																		
MS	49	15,70%	62	17,70%																																																																																																		
MT	83	32,50%	124	40,60%																																																																																																		
PA	73	26,30%	61	24,10%																																																																																																		
PB	11	6,20%	23	9,60%																																																																																																		
PE	75	13,30%	85	14,20%																																																																																																		
PI	31	51,70%	26	47,50%																																																																																																		
PR	2.100	26,50%	2.498	29,00%																																																																																																		
RJ	284	15,00%	370	17,30%																																																																																																		

*Passamos a reportar a taxa de rotatividade e não mais a taxa de desligamentos. A taxa de rotatividade foi calculada considerando: ((colaboradores contratados+colaboradores desligados)/2)/total de colaboradores).

Conteúdo		Referência (pg.) / Resposta direta				Pacto Global																																												
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Estado</th> <th>Contratações</th> <th>Taxa de Contratação</th> <th>Desligamentos</th> <th>Taxa de Rotatividade</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>RN</td> <td>14</td> <td>22,60%</td> <td>29</td> <td>34,70%</td> </tr> <tr> <td>RO</td> <td>10</td> <td>23,80%</td> <td>24</td> <td>40,50%</td> </tr> <tr> <td>RR</td> <td>9</td> <td>36,00%</td> <td>11</td> <td>40,00%</td> </tr> <tr> <td>RS</td> <td>220</td> <td>19,70%</td> <td>255</td> <td>21,30%</td> </tr> <tr> <td>SC</td> <td>163</td> <td>21,40%</td> <td>176</td> <td>22,20%</td> </tr> <tr> <td>SE</td> <td>9</td> <td>8,40%</td> <td>15</td> <td>11,20%</td> </tr> <tr> <td>SP</td> <td>2.090</td> <td>16,10%</td> <td>2.032</td> <td>15,80%</td> </tr> <tr> <td>TO</td> <td>35</td> <td>63,60%</td> <td>42</td> <td>70,00%</td> </tr> </tbody> </table>	Estado	Contratações	Taxa de Contratação	Desligamentos	Taxa de Rotatividade	RN	14	22,60%	29	34,70%	RO	10	23,80%	24	40,50%	RR	9	36,00%	11	40,00%	RS	220	19,70%	255	21,30%	SC	163	21,40%	176	22,20%	SE	9	8,40%	15	11,20%	SP	2.090	16,10%	2.032	15,80%	TO	35	63,60%	42	70,00%			6
Estado	Contratações	Taxa de Contratação	Desligamentos	Taxa de Rotatividade																																														
RN	14	22,60%	29	34,70%																																														
RO	10	23,80%	24	40,50%																																														
RR	9	36,00%	11	40,00%																																														
RS	220	19,70%	255	21,30%																																														
SC	163	21,40%	176	22,20%																																														
SE	9	8,40%	15	11,20%																																														
SP	2.090	16,10%	2.032	15,80%																																														
TO	35	63,60%	42	70,00%																																														

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

403-1*	Percentual de trabalhadores, cujo trabalho, ou local de trabalho é controlado pela organização, que é 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	Pg. 65	-
---------------	--	--------	---

Conteúdo		Referência (pg.) / Resposta direta	Pacto Global																												
403-2*	Taxas e tipos de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região e gênero	<p>Além dos indicadores relatados na página 65, também discriminamos os dados de SST por região:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Regional</th> <th>Taxas de Acidentes</th> <th>Taxa de Dias Perdidos</th> <th>Taxa de Absenteísmo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nordeste</td> <td>0,479</td> <td>4,698</td> <td>0,0649</td> </tr> <tr> <td>Centro Oeste e Norte</td> <td>0,793</td> <td>7,516</td> <td>0,061</td> </tr> <tr> <td>São Paulo</td> <td>0,462</td> <td>49,184</td> <td>0,0378</td> </tr> <tr> <td>Sudeste</td> <td>0,567</td> <td>10,279</td> <td>0,0484</td> </tr> <tr> <td>Sul</td> <td>0,544</td> <td>11,952</td> <td>0,0728</td> </tr> <tr> <td>Geral</td> <td>0,53</td> <td>25,089</td> <td>0,0546</td> </tr> </tbody> </table> <p>A área de SST controla a região dos colaboradores de maneira diferente do resto do RH.</p> <p>A taxa de acidentes foi calculada utilizando o sistema OHSAS.</p>	Regional	Taxas de Acidentes	Taxa de Dias Perdidos	Taxa de Absenteísmo	Nordeste	0,479	4,698	0,0649	Centro Oeste e Norte	0,793	7,516	0,061	São Paulo	0,462	49,184	0,0378	Sudeste	0,567	10,279	0,0484	Sul	0,544	11,952	0,0728	Geral	0,53	25,089	0,0546	
Regional	Taxas de Acidentes	Taxa de Dias Perdidos	Taxa de Absenteísmo																												
Nordeste	0,479	4,698	0,0649																												
Centro Oeste e Norte	0,793	7,516	0,061																												
São Paulo	0,462	49,184	0,0378																												
Sudeste	0,567	10,279	0,0484																												
Sul	0,544	11,952	0,0728																												
Geral	0,53	25,089	0,0546																												
Treinamento e Educação																															
404-1	Média de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	Pg. 64	6																												
Diversidade e Igualdade de Oportunidades																															
405-1	Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	Pg. 62	6																												
405-2	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes	Pg. 62	6																												

Conteúdo	Referência (pg.) / Resposta direta	Pacto Global	
TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO			
409-1*	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a sua erradicação	Nossas auditorias não identificaram nenhuma operação ou fornecedor como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado (conheça nossas auditorias nas páginas 68 e 71). Entre as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho escravo estão a disseminação dos Princípios de Negócio Responsável na cadeia de fornecimento, cláusulas em contratos e a Política de Sustentabilidade na Cadeia de Suprimentos (saiba mais sobre as ações nas páginas 19 e 70).	4
AValiação Social de Fornecedores			
414-1	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a direitos humanos	Pg. 68	2
414-2	Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	Pg. 68	2
POLÍTIcas PÚBLICAS			
415-1	Valor total de contribuições financeiras para partidos políticos e políticos discriminadas por país e destinatário/beneficiário	A Telefônica Brasil não realiza contribuições a partidos políticos, conforme estabelecido em nossos Princípios de Negócio Responsável.	10
MARKETING E ROTULAGEM			
417-3*	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e/ou códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado	Pg. 43	-
MARKETING E ROTULAGEM			
418-1	Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes	A informação é confidencial.	-

* Indicadores assegurados pela PwC.

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018

**Aos Administradores e Acionistas
Telefônica Brasil S.A.
São Paulo - SP**

Introdução

Fomos contratados pela Telefônica Brasil S.A. (“Telefônica” ou “Companhia”) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre a compilação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018 da Telefônica, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2018.

Responsabilidades da administração da Companhia

A administração da Companhia é responsável pela elaboração e adequada apresentação das informações

de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018, de acordo com os critérios da Global Reporting Initiative (GRI-STANDARDS) e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01 – “Emissão de Relatório de Asseguração Relacionado com Sustentabilidade e Responsabilidade Social”, emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, com base na NBC TO 3000 – Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional

ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information, emitida pelo IAASB - International Auditing and Assurance Standards Board. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, de independência e demais responsabilidades dessas normas, inclusive, quanto a aplicação da Norma Brasileira de Controle de Qualidade (NBC PA 01) e, portanto, a manutenção de sistema de controle de qualidade abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos sobre o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos jurídicos e regulatórios aplicáveis.

Adicionalmente, as referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 e a ISAE 3000 consiste, principalmente, em indagações à administração e a outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como na aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018,

de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- (a) O planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018 da Companhia;
- (b) O entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores mediante entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) A aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018;
- (d) O confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou os registros contábeis.

Os trabalhos de asseguarção limitada compreenderam, também, a aplicação de procedimentos quanto a aderência às diretrizes e aos critérios da Global Reporting Initiative (GRI-STANDARDS) aplicáveis na elaboração das informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguarção limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018. Conseqüentemente, não nos possibilitam obter segurança razoável de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com o objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Além disso, não realizamos nenhum trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

A preparação e apresentação de indicadores de sustentabilidade seguiu os critérios da GRI-STANDARDS e, portanto, não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais

descumprimentos a tais regulamentações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguarção deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados (GRI-STANDARDS).

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2018 da Telefônica Brasil S.A. não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes do Global Reporting Initiative (GRI-STANDARDS).

São Paulo, 30 de abril de 2019

PricewaterhouseCoopers
Auditores Independentes
CRC 2SP000160/0-5

Sérgio Eduardo Zamora
Contador CRC 1SP168728/0-4

Créditos e informações corporativas

Coordenação Geral do Relatório
Área de Sustentabilidade da Telefônica

**Consultoria GRI, coordenação editorial,
redação do conteúdo e design**
RICCA Sustentabilidade

Fotos
Banco de imagens Telefônica