

Relatório de Sustentabilidade 2020 **vivo**



#VivoSustentável

ÍNDICE

3 Mensagem da Presidência

6 Digitalizar para Aproximar

O setor de Telecom em 2020

A Vivo em 2020

Nossas ações diante da Covid-19

Desempenho no ano

22 #TemVivoPraTudo

Fibra

Móvel

26 #TemTudoNaVivo

Parcerias e Serviços

Serviços digitais,
Cybersecurity e cloud

Inovação aberta

Vivo Discover

31 #DNAVivoEmTudoQueFazemos

Transformação da

Jornada de Clientes

Cultura com Centralidade no Cliente

Proteção e Privacidade de Dados

Segurança Digital

Lei Geral de Proteção de Dados

43 #DNAVivoEmTudoqueSomos

Diversidade na Vivo

Pesquisa de motivação

Desenvolvimento e digitalização

Saúde e segurança

54 #VivoSustentável

A Vivo e o desenvolvimento sustentável

Governança da Sustentabilidade

Ética e *Compliance*

Direitos Humanos

Meio Ambiente

Energia

Mudanças climáticas

Economia circular

Fundação Telefônica Vivo

Uso responsável da tecnologia

Relacionamento com fornecedores

86 Anexos do Relatório

Matriz de Materialidade

Complemento aos conteúdos

GRI e indicadores de gestão

Sumário de conteúdos GRI

Relatório de asseguração



Mensagem da **PRESIDÊNCIA**

Digitalizar para Aproximar, o propósito que orienta a maneira como atuamos na Vivo, nunca foi tão atual quanto agora. Na Vivo, a sustentabilidade pauta a estratégia de negócios, com ações alinhadas às expectativas de clientes, acionistas, fornecedores, colaboradores e sociedade.

A aceleração da transformação digital em 2020, provocada pelos desafios e impactos do distanciamento social trazidos pela pandemia de Covid-19, evidenciou a importância dos nossos serviços e de levarmos conectividade com infraestrutura robusta, soluções inovadoras e uma experiência de qualidade todos os dias, onde quer que as pessoas estejam.

Logo no início da pandemia, adotamos um plano de contingência para proteger a saúde dos nossos colaboradores e clientes e garantir a continuidade das nossas operações. Rapidamente, migramos toda a nossa equipe de *call center* para o

sistema de *home office*, assim como os profissionais das áreas administrativas. Nossas lojas passaram a atender por meio de aplicativos e drive-thru, como o modelo Vivo em Casa. Nossas equipes de campo seguiram atuando, com todos os protocolos de saúde e segurança, para garantir a instalação e manutenção dos serviços e manter tudo e todos conectados.

Unimos esforços com as outras operadoras no movimento #FiqueBemFiqueEmCasa. Também antecipamos cerca de R\$ 2 bilhões de pagamentos para centenas de fornecedores que atuam em segmentos críticos e têm maior necessidade de liquidez.

A Fundação Telefônica Vivo doou R\$ 36,6 milhões para contribuir no combate à Covid-19, com a compra de equipamentos e insumos hospitalares, aquisição de máscaras e materiais de proteção para profissionais de saúde e cestas básicas para apoiar famílias e comunidades em situação de vulnerabilidade.

No pilar **#TemVivoPraTudo**, investimos fortemente para que o Brasil seja cada vez mais digital, com foco na fibra (FTTH) até a casa do cliente, 4.5G, 5G. Na operação móvel, aumentamos nossa liderança de mercado com 33% de participação – a maior dos últimos 14 anos –, crescemos no pré-pago e mantivemos forte liderança no pós-pago. Na busca por oferecer sempre serviços diferenciados, lançamos o 5G DSS. Conectamos centenas de milhares de novos clientes com internet de ultravelocidade, que enxergaram a Vivo como principal aliada durante esse período. Expandimos o alcance em fibra levando a tecnologia para cerca de cem novas cidades, terminando o ano com 15,7 milhões de domicílios.

Na Vivo, acreditamos que a vida digital é a vida real e que a tecnologia está a serviço do desenvolvimento e da transformação da sociedade. E cumprimos esse papel materializando nosso propósito em quatro pilares que sustentam nossos investimentos, relacionamentos e decisões estratégicas: **#TemVivoPraTudo, #TemTudoNaVivo, DNA Vivo e #VivoSustentável.**



A Vivo também se diferencia e ganha competitividade no Brasil ao atuar como um *hub* de serviços digitais, com soluções que facilitam a vida dos clientes em diferentes segmentos, indo muito além dos serviços de telecomunicações. **#TemTudoNaVivo** significa inovar e formar parcerias com *startups* e outras empresas para entregar novas soluções com agilidade e qualidade. Nessa frente, foram destaque em 2020 os lançamentos do *marketplace* Loja.Vivo, que comercializa produtos digitais e de tecnologia, e do Vivo Money, serviço de crédito pessoal 100% digital para clientes Controle e Pós-pago. No segmento móvel, o Vivo Selfie manteve seu crescimento com a oferta de planos customizados integrados a aplicações digitais das marcas mais admiradas do mercado.

O **DNA Vivo**, presente em tudo o que somos e em tudo o que fazemos, é o que impulsiona a transformação digital, o crescimento dos negócios e a entrega da melhor experiência aos clientes. Em nossa cultura corporativa, fortalecemos os valores éticos e valorizamos a diversidade para termos um ambiente de trabalho verdadeiramente inclusivo, colaborativo e inovador, proporcionando que cada um desenvolva o máximo de seu potencial pessoal e profissional. O **#DNAVivoEmTudoQueSomos** se fortalece, por exemplo, quando alcançamos um percentual de 42% de mulheres no quadro de colaboradores e de 33% de presença feminina em cargos de liderança. Também quando 43% das vagas do Programa de Trainee são preenchidas por candidatos negros.

O pilar **#VivoSustentável** contempla as iniciativas ambientais, sociais e de governança, ou ESG, na sigla em inglês, identificando as ações conectadas para promover o cuidado com o meio ambiente e com as pessoas e o compromisso com a transparência e as melhores práticas de governança corporativa.

Em nossos canais de relacionamento, nas lojas físicas e nas plataformas digitais de atendimento, como o Meu Vivo, o **#DNAVivoEmTudoQueFazemos** proporciona a entrega da melhor experiência para nossos clientes. A digitalização dos processos, além de aumentar a eficiência e a geração de valor para os negócios, amplia a satisfação dos clientes com os nossos produtos e serviços. O crescimento da Aura, inteligência artificial da Vivo, presente em mais de 20 canais de relacionamento, é um destaque nessa transformação acelerada em 2020.

O **#VivoSustentável** direciona nosso olhar consciente para os impactos socioambientais das nossas atividades e as conexões que construímos com o planeta e a sociedade. Apoiados na relevância, na liderança e na credibilidade da marca Vivo, assumimos o protagonismo para dialogar sobre importantes temas desta nova era digital – como diversidade, empoderamento feminino, cuidado com o meio ambiente e uso consciente da tecnologia.

Desde 2019, somos uma empresa carbono neutro em emissões diretas, com a aquisição de créditos de carbono em ações socioambientais, e avançamos fortemente em nossos projetos para redução das emissões de CO₂. Seguimos sendo uma empresa que consome energia 100% renovável e impulsionamos a geração distribuída de energia, com parceria para a implantação de mais de 70 usinas de fontes solar, hídrica e de biogás em todo o Brasil.

Ao mesmo tempo, fortalecemos a economia circular com ações voltadas para o consumo consciente. Lançamos a campanha Recicle com a Vivo, com o mote “A Vivo cuida do seu lixo eletrônico e juntos cuidamos do meio ambiente”, para promover o engajamento de toda a sociedade no descarte adequado do lixo eletrônico. Como resultado, recolhemos em nossas lojas em torno de 7,6 toneladas de cabos, baterias, carregadores e celulares.



Acreditamos no poder da educação e somos protagonistas na transformação social alicerçada na digitalização. A Fundação Telefônica Vivo, reconhecida em premiação internacional da Unesco, contribui para o desenvolvimento dos educadores e a melhoria das tecnologias de ensino em nosso país. Em 2020, os investimentos realizados em diversos programas sociais voltados para a melhoria da educação pública totalizaram R\$ 59 milhões e beneficiaram quase 2,4 milhões de pessoas em todo o Brasil. Uma das principais iniciativas é o programa Escolas Conectadas, plataforma de educação continuada para educadores que promove práticas inovadoras de ensino conectadas às tendências de digitalização e novas soluções de tecnologia, ampliando os horizontes do ensinar e do aprender.

No aspecto de governança, merece destaque, em 2020, a unificação das ações da Vivo negociadas na B3 em uma única classe, o que garante mais direitos e proteção a todos os acionistas, os quais possuem direito de voto e concessão de *tag along*, em linha com a legislação societária em vigor e com os mais altos níveis de governança corporativa do mercado. Também estamos entre as dez empresas líderes no novo índice de sustentabilidade, o S&P/B3 Brasil ESG, e integramos a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE B3) pela nona vez consecutiva. Fomos, ainda, reconhecidos com destaque no anuário The Sustainability Yearbook 2021, elaborado pela S&P Global ESG. Listada na publicação como uma das companhias com maior desempenho em sustentabilidade, a Vivo foi destacada na categoria Industry Mover por ter alcançado uma evolução anual de 16,6% na pontuação do *ranking* – o maior crescimento no setor de telecom.

Todas essas iniciativas e conquistas reforçam nosso compromisso com os princípios e diretrizes do Pacto Global e dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), propostos pela Organização das Nações Unidas (ONU).

Temos confiança de que, com os avanços da medicina e a cooperação internacional, superaremos este difícil momento. A transformação da sociedade continuará, com a digitalização dinamizando e fortalecendo o insubstituível contato humano. Orientada pelo propósito de **Digitalizar para Aproximar**, com a força de seus colaboradores, a confiança dos acionistas e o reconhecimento dos clientes, a Vivo segue deixando um legado único para aproximar as pessoas de seus sonhos, impulsionar o desenvolvimento da nossa sociedade e cuidar do nosso planeta.

Christian Mauad Gebara
Diretor-presidente da Vivo





Digitalizar para **APROXIMAR**

A digitalização e a conectividade aceleram o acesso à informação e ao conhecimento e impulsionam o desenvolvimento econômico, social e ambiental do país. A Vivo, marca da Telefônica Brasil S.A., é a líder nacional no setor de telecomunicações e conecta milhões de brasileiros a infinitas possibilidades, orientada pelo propósito de **Digitalizar para Aproximar**.

Nosso propósito nasce da crença de que a revolução tecnológica deve ser parte da vida de todas e todos, e não um privilégio de poucos. Queremos que as oportunidades que o mundo digital oferece sejam universais, contribuindo como uma força positiva para a transformação individual, das empresas e da sociedade.

Por isso, levamos a digitalização a milhões de brasileiros, aproximando diferentes realidades e reduzindo a distância entre as pessoas e o que importa para cada uma delas – educação, cultura, entretenimento, saúde, negócios e, acima de tudo, outras pessoas.

Ao investirmos constantemente em infraestrutura, serviços e inteligência de dados, não apenas lideramos os avanços tecnológicos, mas criamos soluções para que pessoas e empresas se digitalizem e se aproximem.





Nossa estratégia para materializar esse propósito e gerar valor com sustentabilidade está apoiada em **quatro pilares**:

#TemVivoPraTudo

Para qualquer conexão de que nossos clientes precisem, queremos que a Vivo seja sempre a melhor alternativa

#TemTudoNaVivo

Garantir que tudo de tecnologia possa ser encontrado na Vivo, sendo cada vez mais uma plataforma de distribuição de serviços digitais

#DNAVivo EmTudoQueSomos

Promovemos a diversidade e a inclusão para fortalecer e valorizar a ética e os nossos valores em todas as decisões e no relacionamento com todos os públicos

#DNAVivo EmTudoQueFazemos

Queremos oferecer a melhor experiência em digitalização e conectividade, com produtos e serviços inovadores para atender cada tipo de cliente

#VivoSustentável

Nosso compromisso com a sustentabilidade está presente em tudo o que fazemos e amplia o valor que geramos e compartilhamos com todos os públicos, com um olhar consciente para nossos impactos e as consequências da hiperconectividade



O setor de Telecom **EM 2020**

No Brasil, com as diversas medidas de restrição de deslocamentos adotadas para tentar conter o avanço do novo coronavírus, o consumo de dados de internet cresceu até 50%, segundo dados da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), e as compras em plataformas de *e-commerce* aumentaram 39% nos seis primeiros meses de 2020, de acordo com relatório da EBIT | Nielsen.

A infraestrutura de telecomunicações e as soluções digitais assumiram um papel fundamental para garantir a continuidade dos negócios e da vida em sociedade nesse cenário inédito. A união de esforços de todas as operadoras viabilizou a análise de dados massificados dos celulares conectados às Estações Rádio Base (ERBs), o que permitiu identificar os índices de deslocamento da população nos grandes centros urbanos e apoiou o poder público na formação de políticas públicas e ações emergenciais para tentar conter o avanço da doença.

A disponibilidade dos equipamentos e das conexões digitais possibilitou às empresas o estabelecimento de rotinas de *home office*, permitindo que as atividades profissionais fossem realizadas por funcionários em suas próprias residências. O *home office* tornou-se uma prática comum em diversas áreas de negócios e é uma tendência que pode se consolidar para mais de 20 milhões de pessoas, segundo estudo do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea).





Para 99% dos educadores brasileiros, a melhoria da infraestrutura de conexão nas instituições públicas de ensino tornou-se imprescindível

No mesmo sentido, as atividades educacionais para muitos jovens e crianças ao longo de todo o ano foram asseguradas por meio da internet e de softwares de reuniões virtuais. No Brasil, o cenário mostrou a importância e a urgência de combater o déficit de conectividade nas escolas públicas, a fim de garantir a formação completa dos alunos e o desenvolvimento profissional dos professores. Para 99% dos educadores brasileiros, a melhoria da infraestrutura de conexão nas instituições públicas de ensino tornou-se imprescindível, segundo pesquisa realizada pelo Instituto Datafolha.

Nesse ambiente, garantir a manutenção das redes de telefonia e internet e a disponibilidade passou a ter importância ainda maior. No Brasil, as operadoras atuaram de forma conjunta nessa frente, com a criação de um comitê supervisor integrado, sob a gestão do Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviços Móvel Celular e Pessoal (Sinditelebrasil).

O objetivo dessa união foi assegurar o planejamento adequado das ações e a adoção das melhores práticas e medidas emergenciais, como a instalação de plantão permanente das equipes de implementação, instalação, reparo e manutenção de rede e serviços. Além disso, o comitê possibilitou acesso aos órgãos oficiais para comunicação direta com a sociedade brasileira por meio da soma das redes e das bases de clientes das operadoras.



A digitalização na pandemia

O Brasil possui cerca de 127 milhões de usuários da internet, o que corresponde a 74% da população brasileira¹

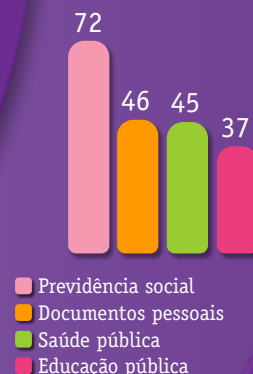
72% buscaram informações relacionadas a saúde on-line

20% realizaram consulta médica ou com outro profissional de saúde pela internet

20% baixaram aplicativo do governo com informações sobre a Covid-19

32% dos usuários realizaram serviços públicos on-line relacionados a direitos do trabalhador ou previdência social integralmente pela internet

Os tipos de serviços públicos mais buscados:



43% pagaram por serviços de filmes ou séries em *streaming*

64% acompanharam transmissões de áudio ou vídeo em tempo real

- A demanda praticamente dobrou em relação a 2016

66% compraram produtos ou serviços pela internet

- Essa proporção era de 44% em 2018

46% usaram aplicativos de mensagens para mediar compras

- A proporção de usuários que pediram refeições por sites ou aplicativos saltou de 15% em 2018 para 44% em 2020

49% realizaram atividades de trabalho pela internet

82% dos usuários que frequentam escolas ou universidades acompanharam aulas ou fizeram atividades educacionais remotas

- 37% deles utilizam o celular com maior frequência para assistir às aulas on-line

38% dos usuários que trabalham realizaram atividades profissionais remotamente

- 30% deles venderam produtos ou serviços por aplicativos de mensagens

A Vivo EM 2020

Nosso propósito mostrou-se mais atual do que nunca no ano de 2020, permitindo uma atuação direcionada para oferecer aos clientes a melhor experiência, produtos e serviços inovadores e uma conectividade excelente em todos os segmentos de negócio.

Nosso portfólio completo abrange serviços e produtos de voz, dados e soluções digitais, alcançando uma base de clientes com 95 milhões de acessos (um mesmo cliente pode contratar mais de um produto ou serviço). Somos líderes de participação de mercado em segmentos com crescimento sólido.

Nossa rede móvel cobre mais de 84% dos municípios brasileiros, beneficiando quase 97% da população nacional. A rede de banda larga já está disponível para 24,5 milhões de imóveis (*homes passed*), sendo que 64% desse total conta com a tecnologia de fibra óptica (FTTH).



Móvel

Serviços de Voz

3G, 4G e 4.5G

Venda de aparelhos



Fixa

Serviços de Voz

Fibra

FTTH (*fiber-to-the-home*)
FTTC (*fiber-to-the-curb*)

IPTV



Serviços digitais

Apps

Internet das coisas (IoT)

Segurança digital

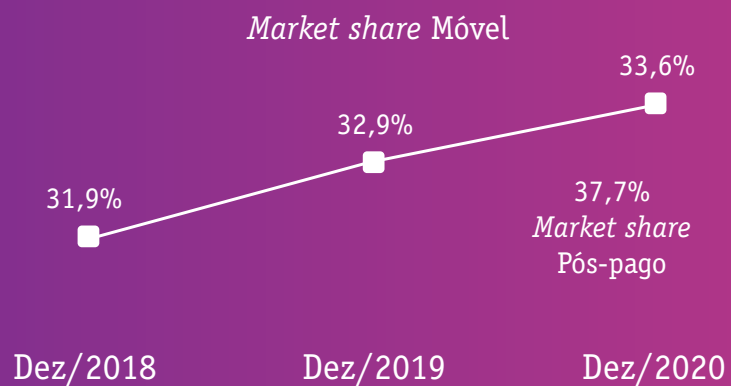
Soluções completas e suporte de TI
OTT





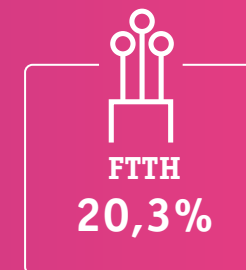
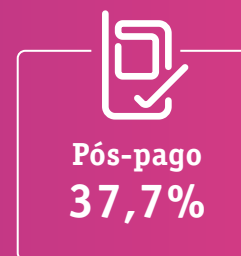
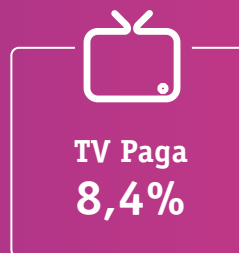
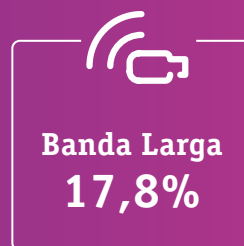
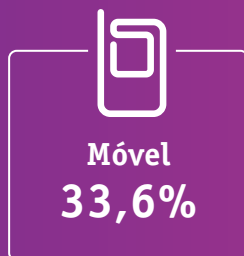
Acessos

95 milhões
de acessos, com liderança
nos *market shares* de Móvel
e FTTH (*fiber-to-the-home*)



Acessos (mil)	2020	2019	Var. 20/19 (%)
Acessos móveis	78.532	74.582	5,30%
Pós-pago	44.870	43.174	3,90%
M2M	10.452	10.099	3,50%
Pré-pago	33.663	31.408	7,20%
Acessos fixos	16.519	19.044	-13,30%
Banda larga fixa	6.276	6.908	-9,10%
FTTH	3.378	2.477	36,30%
Outros	2.899	4.430	-34,60%
TV por assinatura	1.248	1.320	-5,50%
IPTV	891	715	24,70%
DTH	357	605	-41,00%
Voz	8.995	10.817	-16,80%
Total de acessos	95.051	93.627	1,50%

Market Share da Vivo no Brasil*



*Fonte: Anatel, dezembro de 2020.



Infraestrutura e contribuição ao progresso

1.647
pontos de venda
(próprios +
terceirizados)

11.571
pontos de
venda nas redes
varejistas*

**Dados consolidados
até dezembro de
2020.*

4.694
municípios
cobertos pela
rede móvel

84,3%
do total
de cidades
brasileiras

96,7%
da população

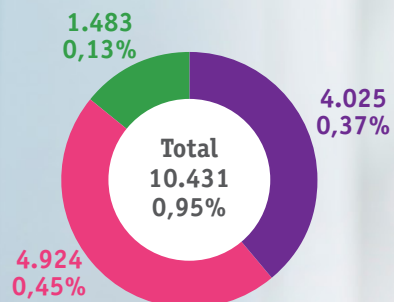
266 cidades
com cobertura
de FTTH

15,7 milhões
de HPs
(homes passed)

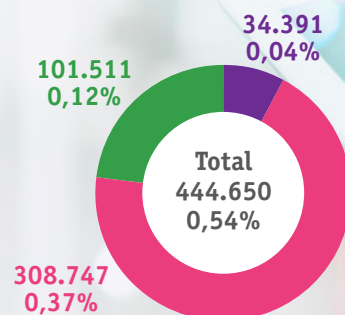
1.872
cidades com
cobertura
4.5G

Nossa contribuição para o Produto Interno Bruto (PIB) é medida por meio da metodologia global “Total Impact During 2020” e alcançou 10,4 bilhões de euros. Esse valor inclui o impacto direto derivado da nossa atividade econômica e os impactos indireto e induzido decorrentes do incremento do consumo como consequência do aumento de renda pelos empregos gerados.

Impacto no PIB brasileiro
(€ milhões)



Impacto na geração
de empregos



■ Direto ■ Indireto ■ Induzido



Empregabilidade

32.759
colaboradores*

81 jovens
atuando em vagas de estagiários

101.190 empregados
contratados por empresas
prestadoras de serviços

**São considerados os colaboradores contratados no regime CLT. Não são considerados: estagiários, aprendizes, terceiros, conselheiros e Hub SP.*

Destaques financeiros

R\$ 43.126 milhões
de receita líquida

R\$ 9.610 milhões
de Fluxo de Caixa Livre

R\$ 4.771 milhões
de lucro líquido

R\$ 5.418 milhões
de remuneração ao acionista por
meio da distribuição de proventos

R\$ 27.135 milhões
de valor adicionado distribuído



Mercado de capitais

A Vivo é a **oitava marca mais valiosa do Brasil**, avaliada

em US\$ 2,168 bilhões
(*ranking* Brand Finance)

A marca pertence à Telefônica Brasil S.A., companhia de capital aberto com ações listadas na B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão (“B3”) e na Bolsa de Valores de Nova York (“NYSE”)

VIVT3

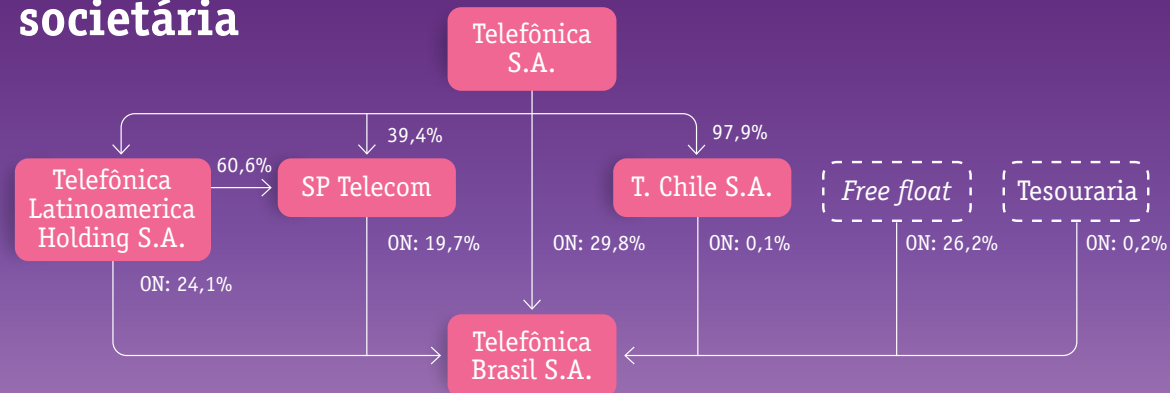
Em 2020, todas as ações preferenciais da companhia foram convertidas em ações ordinárias. Os papéis estão listados sob o ticker “VIVT3”.

A iniciativa fortalece o compromisso com as melhores práticas de governança e amplia a liquidez das ações e a atratividade para os investidores, garantindo o direito de voto e *tag along* para todos os acionistas, em linha com a legislação societária em vigor.

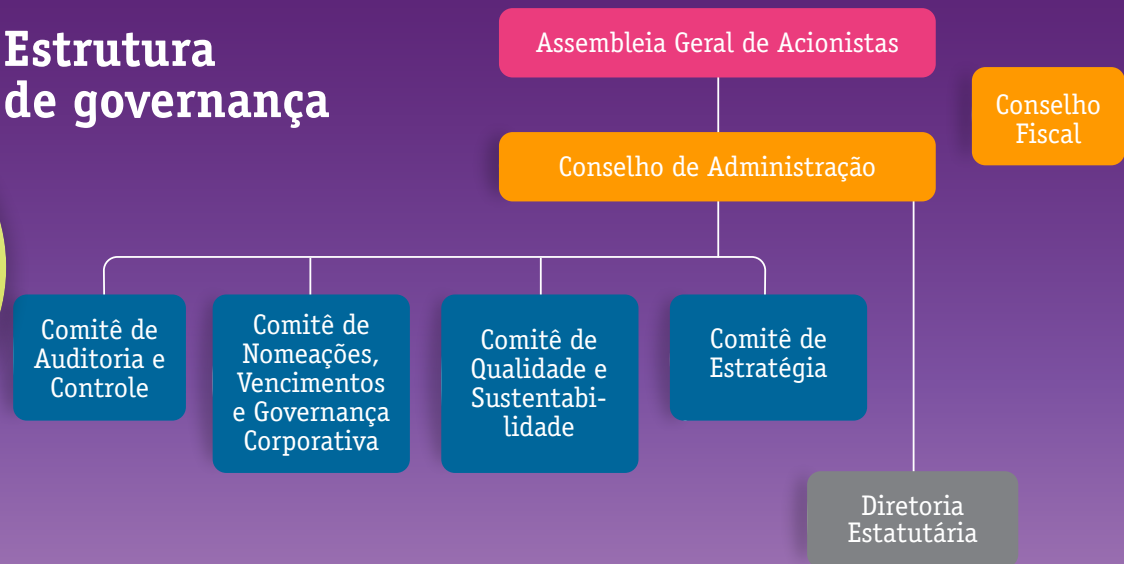
- Selecionada pelo nono ano consecutivo para compor a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE)
- Classificada como uma das dez mais representativas entre as que integram o novo índice S&P/B3 Brazil ESG, lançado em 2020, em uma parceria entre a B3 e a S&P Dow Jones – gestora do Dow Jones Sustainability Index (DJSI)
- Destaque no S&P Sustainability Yearbook 2021, com crescimento de 16,6% no desempenho ESG



Estrutura societária



Estrutura de governança



As mulheres ocupam **25%** das posições no Conselho de Administração



Modelo de negócios

Insumos

Capital Financeiro

- Resultados das operações
- Financiamentos com instituições financeiras

Infraestrutura

- Rede de operações distribuída por 84,3% dos municípios brasileiros
- 13,2 mil pontos de venda (próprios, terceirizados e rede varejista) em todo o país

Clientes

- 95 milhões de acessos aos nossos serviços
- Rede de atendimento digitalizada, visando à 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
- 1,2 mil fornecedores
- Atuação reconhecida da Fundação Telefônica

Colaboradores

- 32,7 mil colaboradores e 101 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



Ambiente externo



Economia brasileira



Legislação brasileira



Compromissos internacionais (ODS/Pacto Global)



Pandemia de Covid-19

Geração de valor

Capital Financeiro

- Resultado líquido de R\$ 4,8 bilhões
- R\$ 5,4 bilhões distribuídos aos acionistas

Infraestrutura

- 15,7 milhões de domicílios residenciais e comerciais atendidos com a tecnologia FTTH

Clientes

- Crescimento constante do NPS (Net Promoter Score)
- + de 2 mil colaboradores treinados para elaboração de projetos de experiência do cliente no âmbito do Lean 6 Sigma

Cultura Inovadora

- 340 milhões de interações da Aura
- Startups inovadoras apoiadas pelo Wayra
- Envolvimento nos debates da digitalização

Capital Social

- Contribuição para o PIB brasileiro e a geração de empregos (Total Impact During 2020)
- R\$ 24,8 bilhões gastos com fornecedores
- Reconhecimento do Escolas Conectadas (Fundação Telefônica) com premiação da Unesco

Colaboradores

- Média de 27,31 horas de treinamento por colaborador
- Programa de Diversidade

Capital Natural

- 100% da matriz energética proveniente de fontes renováveis
- 96,5% do volume de resíduos eletroeletrônicos gerados em nossa planta destinados para reciclagem
- Logística reversa em 819 toneladas de celulares e equipamentos eletrônicos



Nossas ações diante da Covid-19

Os desafios e as mudanças que a pandemia de Covid-19 trouxe em 2020 evidenciaram a importância da vida digital e das conexões. Nosso propósito mostrou-se mais relevante do que nunca para a sociedade e, em especial, para o desenvolvimento do Brasil.

Cuidar dos colaboradores e prestadores de serviços da Vivo e manter as operações em funcionamento para levar a melhor conexão aos nossos clientes foram nossas prioridades absolutas ao longo de todo o ano. Assim que o primeiro caso da doença foi diagnosticado no país, demos início ao nosso procedimento de gestão de crises para responder às incertezas do cenário externo e avançar em nossa estratégia de digitalização e inovação.

Reuniões diárias do nosso Comitê de Crises, envolvendo o diretor-presidente e executivos de diferentes áreas, e os processos de comunicação garantiram a divulgação das informações e protocolos de saúde com agilidade para todas as áreas da empresa, reduzindo riscos e preservando a integridade das equipes.

Com diferentes iniciativas e ações desenvolvidas ao longo do ano, buscamos garantir a segurança de todos os públicos conectados ao nosso negócio.

Também fomos uma das companhias a apoiar o movimento “Não Demita”, criado no início de 2020 para engajar as empresas brasileiras a buscarem alternativas para assegurar a empregabilidade das pessoas durante a fase mais aguda da crise no ano passado. A fim de garantir esse compromisso, a Vivo utilizou, entre 17 e 31 de dezembro, o benefício da Medida Provisória nº 936/2020, criada pelo governo federal e em acordo coletivo negociado com as federações que representam os sindicatos, para suspender temporariamente os contratos de trabalho dos colaboradores administrativos.



A Fundação
Telefônica Vivo doou
R\$ 36,6 milhões
para contribuir em
ações de combate ao novo
coronavírus no Brasil



Colaboradores

- Compra emergencial de equipamentos de proteção, com distribuição em tempo recorde para todos os colaboradores (com ênfase no público de campo, devido ao atendimento na casa dos clientes)
- Desenvolvimento de protocolos específicos de proteção para cada público (*call center*, loja, administrativo e campo)
- Informativos semanais para orientação sobre o uso correto dos equipamentos de proteção e medidas de prevenção à Covid-19, com acompanhamento e inspeções em prédios administrativos, campo e lojas para verificação dos protocolos de prevenção
- Disponibilidade do modelo *home office* aos colaboradores das áreas administrativas e *call centers* próprios
- Adesão ao movimento Não Demita (naodemita.com), que reuniu mais de 2 mil empresas no Brasil, reforçando o compromisso de manter o quadro de colaboradores para ajudar a evitar ou minimizar os impactos econômicos e sociais provocados pela pandemia
- Gerenciamento das ações de prevenção e monitoramento constantes dos prestadores de serviços e aliados/terceiros
- Adaptação dos times comerciais para atendimento aos nossos clientes, como a solução de atendimento por WhatsApp e *drive-thru*



- Curadoria de conteúdos sobre ferramentas para produtividade em *home office* e especialistas convidados para falar sobre como conciliar filhos e *home office*, criatividade em tempos de isolamento e como lidar com a solidão
- Consultas on-line via telemedicina, realizadas por equipe médica especializada, para colaboradores e dependentes
- Acompanhamento médico diário de colaboradores e dependentes contaminados, com suporte para consultas, exames para detecção da Covid-19 e internação
- Atendimentos sociais e psicológicos com profissionais capacitados
- Monitoramento digital da ocupação dos edifícios, para garantir o distanciamento e evitar aglomerações nos prédios
- Inclusão de *dispenser* de peróxido de hidrogênio em elevadores do Eco Berrini (maior concentração de colaboradores) e *call centers* de Curitiba e Maringá
- Sinalização em todas as unidades nos pisos e elevadores e *banners* informando sobre as medidas de proteção



Clientes

- Priorização do atendimento nos canais digitais
- Liberação temporária de canais de TV
- Bônus de internet grátis temporário para celulares Vivo com planos Pré-pagos, Controle e Pós-pagos
- Acesso gratuito de clientes com celular Vivo a aplicativos de bem-estar, educação e música
- Parcelamento de débitos para clientes pessoa física inadimplentes
- Esforço conjunto com todas as outras operadoras para garantir a conectividade de forma rápida e segura



Comunidades

- A Fundação Telefônica Vivo investiu R\$ 14,5 milhões na compra de insumos e equipamentos hospitalares, alimentos e produtos de higiene e limpeza, beneficiando nove estados
- De forma inédita, a Fundação Telefônica Vivo e o Santander Brasil se uniram para importar 200 respiradores e apoiar a rede de saúde no Brasil
- As plataformas de educação oferecidas gratuitamente pela Fundação Telefônica Vivo formaram cerca de 72 mil educadores na utilização de recursos digitais para a melhoria da aprendizagem dos alunos



Fornecedores

- A Vivo efetuou a antecipação de recebíveis dos fornecedores no segundo e terceiro trimestres de 2020, de aproximadamente R\$ 2 bilhões, como forma de apoio e suporte ao caixa dessas empresas para manutenção de suas atividades produtivas



Desempenho no ano

Os investimentos realizados pela Vivo na infraestrutura para a digitalização e o desenvolvimento socioeconômico se revertem em resultados positivos, compartilhados com acionistas, colaboradores, fornecedores e toda a sociedade.

Em 2020, destinamos R\$ 7.789 milhões para o crescimento, manutenção e modernização das redes móvel e fixa. No encerramento do ano, atingimos um total de 3.598 municípios com a tecnologia 4G implementada, dos quais 1.872 com 4.5G, além de 4,8 milhões de novos *homes passed* atendidos com fibra (FTTH).

Com esse modelo de atuação, nossa companhia tem ampliado a oferta de produtos e serviços digitais e de maior valor para os clientes. A receita dos negócios *core* representou 86% da receita líquida total, que atingiu em 2020 um aumento de 1,5% em relação ao ano anterior.

Consolidado em R\$ milhões	2020	2019	Var. 20/19 (%)
Receita operacional líquida	43.126	44.268	(2,6%)
Receita Líquida Móvel	28.421	28.666	(0,9%)
Receita Líquida Fixa	14.705	15.602	(5,7%)
Custos operacionais	-25.318	-26.135	(3,1%)
Custos Operacionais Recorrentes ¹	-25.394	-26.327	(3,5%)
EBITDA	17.808	18.134	(1,8%)
Margem EBITDA	41,3%	41,0%	0,3 p.p.
EBITDA Recorrente ¹	17.733	17.942	(1,2%)
Margem EBITDA Recorrente ¹	41,1%	40,5%	0,6 p.p.
Lucro líquido	4.771	5.001	(4,6%)
Investimentos ex-licenças ex-IFRS 16	7.789	8.844	(11,9%)
Fluxo de caixa livre²	9.610	8.536	12,6%

1. Em razão de resultados atípicos principalmente advindos da Covid-19, considera o EBITDA reportado como EBITDA Recorrente.

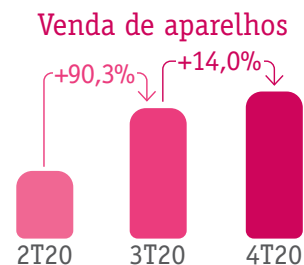
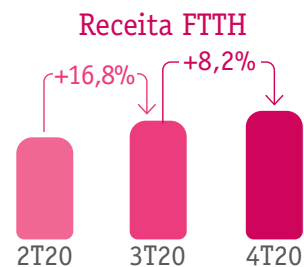
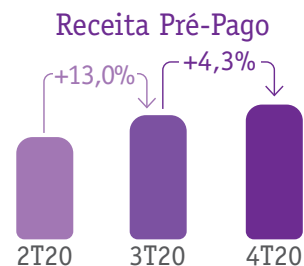
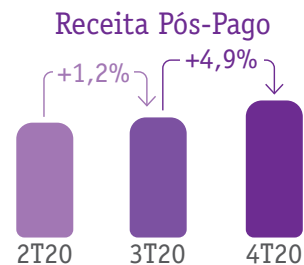
2. Fluxo de Caixa Livre após pagamento de leasing.

Negócios core		Negócios non-core	
Móvel	Aparelhos	FTTH	Voz fixa
IPTV	Serviços digitais	Dados e TIC	ADSL
			DHT
Consolidado em R\$ milhões	2020	2019	Var. 20/19 (%)
Receitas core	37.030	36.478	1,5%
Receita core/Receita Operacional Líquida	85,9%	82,4%	3,5 p.p.
Receita non-core	6.096	7.791	(21,7)%
Receita non-core/Receita Operacional Líquida	14,1%	17,6%	(3,5) p.p.





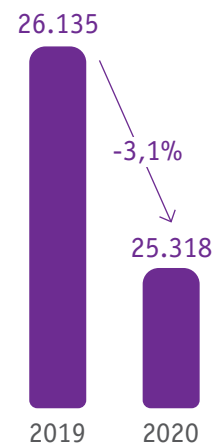
Evolução da receita em segmentos-chave



Na frente de eficiência, continuamos investindo na melhoria, expansão e integração dos sistemas operacionais, transformando os processos de faturamento e acelerando os projetos de *Big Data*, essenciais para o lançamento de novos produtos e serviços focados em oferecer a melhor experiência ao cliente.

Assim, os custos e despesas operacionais tiveram uma redução de 3,1% na comparação anual, refletindo o crescimento da utilização dos canais digitais nas vendas de produtos e serviços, a crescente adoção das faturas digitais (*e-billing*) pelos clientes e a redução de chamadas no *call center*. O resultado também foi impulsionado pelos menores custos das mercadorias vendidas, devido à redução de venda de equipamentos em razão da pandemia.

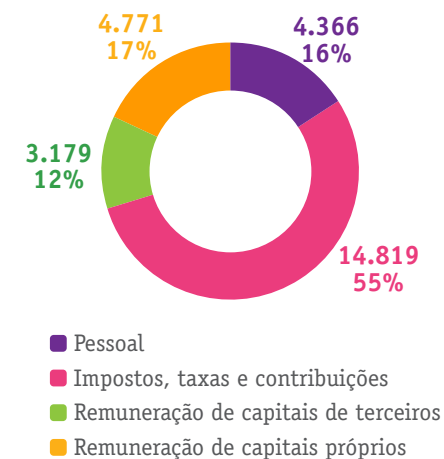
Custos operacionais (R\$ milhões)



A eficiência na gestão financeira e na alocação de investimentos permitiu um aumento de 12,6% no fluxo de caixa livre (R\$ 9.610 milhões), aumentando a liquidez e reduzindo o nível de alavancagem da companhia. Assim, deliberamos a distribuição de R\$ 5,4 bilhões na forma de dividendos e juros sobre o capital próprio (JSCP), proporcionando um *payout* de 113,6%.

O valor adicionado distribuído totalizou R\$ 27,1 bilhões. Esse montante é 5,1% menor na comparação anual, principalmente pela diminuição de 2,7% nas receitas. O pagamento de impostos, taxas e contribuições representou 54,6% do total, em linha com a representatividade nos últimos anos.

Distribuição do valor adicionado (R\$ milhões)





#TemVivo PraTudo

A Vivo faz parte da vida de milhares de brasileiros, e nosso compromisso é ser a melhor alternativa para qualquer conexão de que nossos clientes precisem. Por isso, buscamos ter a maior rede, com capilaridade e garantindo uma oferta de valor com um amplo portfólio de serviços complementares, inovação e menor *time to market*.

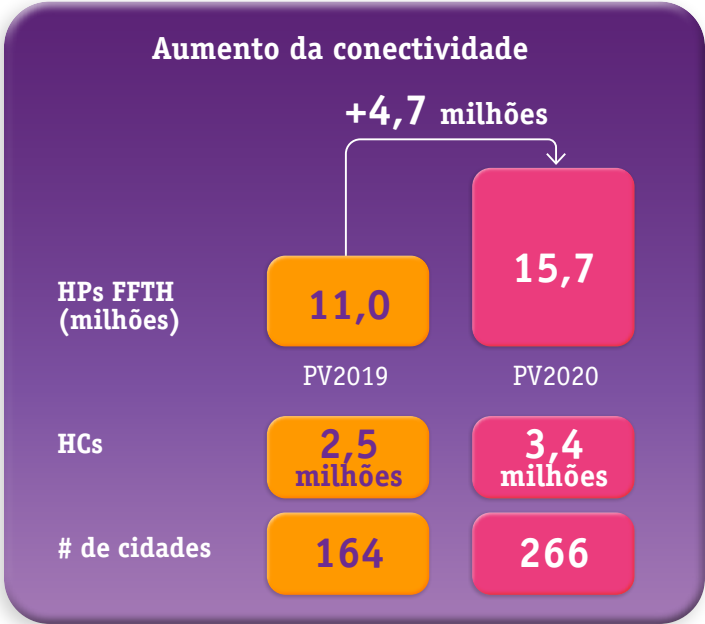
FIBRA

Em 2020, chegamos a 15,7 milhões de domicílios residenciais e comerciais (HPs) atendidos com a tecnologia FTTH (*fiber-to-the-home*).

Para acelerar essa expansão, o Grupo Telefônica e o grupo de investimentos canadense CDPQ chegaram a um acordo para a criação da FiBrasil – cada um com 50% de controle. A nova empresa realizará a construção, o desenvolvimento e a operação, no Brasil, de uma rede neutra e independente de fibra por atacado, implementando e comercializando infraestrutura FTTH aos provedores

de telecomunicações em municípios de médio porte fora do estado de São Paulo.

A FiBrasil iniciará suas atividades em 2021, com 1,6 milhão de HPs antes operados diretamente pela Vivo. A meta da *joint venture* é chegar a um total de 5,5 milhões de HPs nos próximos quatro anos, tendo a Vivo como cliente-âncora. Essa iniciativa acelera a implementação da tecnologia no país e reduz o *time to market* da nossa oferta convergente de produtos e serviços.





MÓVEL

Nossa liderança no segmento de telefonia móvel, com 33,6% de *market share* no Brasil, é impulsionada por uma oferta abrangente de produtos e serviços que atendem os diferentes perfis de clientes e suas necessidades específicas. Evoluímos nossa oferta de planos pós-pagos, entregando benefícios adicionais, como mais franquia e *roaming* internacional.

No segmento Pós-pago, o Vivo Easy, plano digital da Vivo, cresceu sua base de clientes em 113% em 2020, no comparativo com o ano anterior. O modelo de negócio possibilita a contratação e customização do plano diretamente pelo cliente por meio do aplicativo exclusivo, impulsionando escolhas mais eficientes para cada perfil de consumo de voz e dados.

O crescimento dos clientes no segmento pré-pago é sustentado pela ampliação do portfólio de ofertas, dando mais escolha aos clientes e permitindo maximizar a rentabilização da base.

Nossa atuação segmentada, com a utilização de *Big Data* e soluções de *machine learning*, possibilita oferecer uma experiência mais personalizada aos clientes



Também ampliamos nossas ações direcionadas para os clientes B2B, cujos clientes foram impactados pelos efeitos da crise econômica decorrente da pandemia de Covid-19. O lançamento de ofertas com melhor valor em dados e a organização de equipes para atender a demandas urgentes surgidas com o novo modelo de trabalho a distância (*home office*) contribuíram para minimizar os efeitos adversos do cenário de 2020.



A revolução do 5G

A tecnologia 5G será decisiva para a digitalização do país. A chegada dessa solução ao país permitirá uma revolução na maneira como empresas e pessoas utilizam a internet móvel e se comunicam, possibilitando conexões massivas com mais velocidade, menor latência (tempo de resposta), maior confiabilidade e disponibilidade.

Em 2020, lançamos o projeto piloto de 5G DSS (compartilhamento dinâmico de espectro, na sigla em inglês) em oito cidades brasileiras – Belo Horizonte, Brasília, Curitiba, Goiânia, Porto Alegre, Salvador, São Paulo e Rio de Janeiro. Essa solução fornece, por meio do compartilhamento de parte do espectro que atualmente está alocado, uma nova experiência aos clientes com smartphones já preparados para a nova tecnologia.

Simultaneamente, trabalhamos em conjunto com os fabricantes de smartphones parceiros para ampliar a oferta de aparelhos com a tecnologia 5G embarcada. No encerramento de 2020, nossos pontos de venda disponibilizavam um total de 17 opções diferentes para nossos clientes.

Em fevereiro de 2021, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) aprovou o edital para o leilão 5G, que deverá ocorrer ainda em 2021. O certame permitirá a aquisição da faixa de 3,5 GHz (gigahertz), possibilitando que as operadoras lancem a tecnologia com equipamentos de rede 100%

dedicados ao provimento de serviços dessa tecnologia.

Com a evolução do 5G em todo o país nos próximos anos, novas aplicações digitais poderão ser aceleradas, tais como imersões em realidade virtual e realidade aumentada, conexões de máquinas e equipamentos à internet, automações de alta precisão e outras funcionalidades de missão crítica.

A baixa latência da nova rede, por exemplo, tende a permitir o controle remoto de infraestruturas e o funcionamento de carros autônomos, inovações com potencial para transformar e melhorar a qualidade de vida.



Aquisição dos ativos móveis da Oi

Em dezembro de 2020, a oferta apresentada pela Telefônica Brasil em conjunto com a TIM e a Claro foi declarada vencedora do procedimento competitivo de alienação dos ativos da operação de telefonia móvel da Oi. A proposta apresentada, no valor total de R\$ 16,5 bilhões, foi homologada pelo juízo da Recuperação Judicial como vencedora do leilão, após as manifestações favoráveis do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro e do Administrador Judicial.

A oferta traz benefícios aos clientes e ao setor como um todo, em razão do reforço na capacidade de investimento, inovação tecnológica e competitividade.

A efetivação da aquisição está sujeita a condições aplicáveis a esse tipo de transação, como a anuência da Anatel e do Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE), bem como, se aplicável, a submissão à Assembleia Geral de Acionistas da companhia.

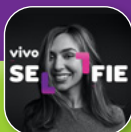


#TemTudo NaVivo

Tudo de tecnologia pode ser encontrado na Vivo. Somos um *hub* de digitalização, um provedor integrado e parceiro de nossos clientes para as tecnologias que virão. Nosso objetivo é oferecer uma experiência *one-stop shop*, integrando os canais de atendimento e desenvolvendo uma mentalidade consultiva em todos os pontos de experiência.



Parcerias E SERVIÇOS



Os planos **Vivo Selfie** agregam valor à experiência de nossos clientes do segmento móvel por meio de parcerias com plataformas de conteúdos digitais de grande reconhecimento. Os modelos de comercialização atendem a diferentes perfis e necessidades, facilitando o acesso de toda a família a filmes, séries, músicas e outras opções de divertimento.

Em 2020, o Vivo Selfie passou a oferecer também o acesso ao Disney+, serviço de *streaming* por assinatura que chegou ao Brasil com conteúdos das franquias da The Walt Disney Company (Disney, Pixar, Marvel, Star Wars e National Geographic). Os clientes podem, ainda, acessar Spotify, Netflix, Premiere e outros aplicativos de sucesso.

LOJA vivo

Em 2020, lançamos nosso **Marketplace**, reforçando nossa estratégia do #TemTudoNaVivo, cuja ideia central é oferecer aos clientes a possibilidade de encontrar na Vivo tudo de que precisam em termos de conectividade. Esse é mais um passo para nos tornarmos *one-stop shop*, oferecendo os itens das marcas mais desejadas do mercado e que se conectam ao negócio e ao propósito da Vivo.

Nosso Marketplace terá centenas de ofertas de produtos ligados à tecnologia de marcas globais e nacionais. Para facilitar a navegação dos clientes, a plataforma está dividida em quatro categorias: Casa Conectada, TV e Áudio, Smartphones e Informática.



O **Vivo Money** é o serviço de Crédito Pessoal da Vivo, exclusivo para clientes dos planos Controle e Pós-pago. Os empréstimos são solicitados de forma 100% on-line e segura, com mais simplicidade, agilidade e sem burocracias, agregando ainda mais valor à experiência dos clientes e contribuindo também para a inclusão financeira. Os valores vão de R\$ 1 mil a R\$ 30 mil, com taxas a partir de 1,49% ao mês e parcelamento de 6 a 24 vezes.

Em apenas seis meses, um em cada três empréstimos do Vivo Money foi concedido para autônomos, fortalecendo os pequenos negócios e impulsionando a economia local.



O **Terra**, um dos maiores e mais relevantes portais de conteúdo do país, investe na curadoria e na produção de material jornalístico exclusivo para fornecer experiência e conteúdo relevantes, responsáveis e éticos aos leitores, contribuindo para a formação de opinião e uma sociedade mais informada e engajada. O Terra conta ainda com uma ampla experiência em coberturas de grandes eventos e aposta também em parcerias estratégicas para atender seu público de forma diferenciada.



Serviços digitais, cybersecurity e cloud

Os serviços e produtos oferecidos com o **Vivo Empresas** potencializam a digitalização e a eficiência dos negócios no Brasil. Nossa parceria com os clientes corporativos foi fortalecida em 2020 com o crescimento da oferta de soluções em *cybersecurity* e *cloud*; e o portfólio de IoT tem proporcionado uma melhor gestão e eficiência dos negócios por meio de informações relevantes em tempo real.

Nossa estratégia de totalização dos clientes B2B, integrando o portfólio de produtos dos segmentos móvel e fixo, ampliou a fidelização e a satisfação com as soluções oferecidas. Também registramos crescimento na área de TI Corporativa, materializando nossa promessa de atuar como um *hub* de serviços digitais.



Inovação aberta

A **Wayra**, *hub* de inovação aberta da Vivo, está presente no Brasil desde 2012 e tem como missão buscar oportunidades de investimento em *startups* que tenham soluções tecnológicas disruptivas em sinergia com temas estratégicos para a Vivo. Por meio do seu fundo de investimento em capital de risco (*corporate venture capital*), a Wayra investe e apoia *startups* na geração de negócios com a Vivo e com o Grupo Telefônica no mundo, visando escalar suas soluções em projetos conjuntos.

A Wayra fortaleceu sua atuação no Brasil em 2020, por meio de uma parceria estratégica com o Cubo Itaú,

o maior centro de fomento ao empreendedorismo inovador da América Latina – com mais de 500 *startups* e 20 corporações integradas. Com essa mudança, a Wayra busca ampliar o seu impacto positivo para fomentar o ecossistema de inovação no país.

Desde o início das suas atividades no Brasil, a Wayra já investiu um total de R\$ 19 milhões em 79 *startups* e novos negócios digitais. Apenas em 2020, das 34 *scale ups* investidas presentes no portfólio, mais de 40% já haviam gerado negócios com a Vivo.



A Wayra também desenvolve o papel de direcionador dos Desafios da Vivo. Abertos a interessados de todo o Brasil, os Desafios permitem identificar soluções inovadoras por meio de *startups* que, em colaboração com a Vivo, possam agregar valor ao negócio, conectados ao propósito de Digitalizar para Aproximar. Os selecionados para a fase final têm a chance de fazer uma apresentação aos executivos com foco na geração de negócios e contratos com a Vivo. O primeiro deles, lançado em 2020, propôs a busca por soluções para melhorias na área de logística reversa, envolvendo temas como gestão e serviço de coleta, ferramenta de *crowdshipping*, sistema de gerenciamento de transporte, logística reversa, entre outros.

O segundo Desafio da Wayra, lançado em fevereiro de 2021, foi direcionado para *startups* que possam acelerar a inclusão de pessoas com deficiência visual por meio de ferramentas de leitura aplicáveis às plataformas de comunicação interna da Vivo



Outra frente de atuação da Wayra se pauta no desenvolvimento de programas de Inovação Aberta em parceria com outras organizações públicas e privadas em temas de sinergia com as prioridades estratégicas de tecnologia e impacto da Vivo. É o caso do Agro IoT Lab, que foi desenvolvido em 2019, numa parceria entre Vivo, Raízen, Pulse, Ericsson e Esalq/USP com o intuito de mapear *startups* com soluções disruptivas para o agronegócio. Como resultado desse programa, a Wayra investiu em duas *startups*, Ativa e Iotag, que desenvolveram novos produtos em serviços em parceria com a Vivo – é o caso do Vivo Clima Inteligente e do Vivo Maquinário Inteligente. Outro exemplo de programa de fomento ao ecossistema empreendedor foi o BNDES Garagem, iniciativa nacional de aceleração de *startups* em fase de criação (estágio inicial) e de crescimento (tração no mercado) que ocorreu em 2019, sendo executada pelo consórcio formado entre a Wayra e a Liga. Em 2021, haverá o BNDES Garagem II, ainda mais abrangente e com foco em impacto, com apoio do consórcio AWL – formado por Artemisa, Wayra e Liga.



Clique aqui e conheça o portfólio completo das *startups* atuais e investidas da Wayra.



Vivo Discover fomenta a inovação aberta

O programa **Vivo Discover**, lançado em 2019, tem como foco a geração de novos negócios com *startups*, que podem aportar agilidade, disrupção e espírito empreendedor para a Vivo, além de fortalecer e fomentar a cultura de inovação aberta dentro da companhia, por meio do engajamento dos colaboradores e lideranças.

O principal pilar de atuação do Vivo Discover é o “Programa Vivo Shapers”, iniciativa que tem o objetivo de desenvolver “multiplicadores da inovação” em toda a companhia e que já treinou mais de 40 executivos da Vivo, qualificando-os a buscar parceiros no ecossistema de *startups* para endereçar oportunidades em diferentes áreas da empresa. A jornada de capacitação, com duração de seis meses, envolve metodologias de inovação como *design thinking*, *scouting de startups* (busca de *startups* com soluções para desafios internos) e modelos de negócio com *startups*.

Durante a formação, os Shapers identificam pontos de dores relevantes que podem ser endereçadas por *startups*. Os participantes, além de impulsionarem a geração de valor para a Vivo, estimulam a cultura de inovação entre suas equipes e colegas, disseminando os conceitos e aprendizados obtidos durante o programa.

Foto: Ariana Assumpção



#DNAVivo EmTudo QueFazemos

O pilar #DNAVivo busca transformar e uniformizar a forma como nos relacionamos com nossos clientes e a cultura de quem faz parte da Vivo, criando um DNA único de excelência de relacionamento e atendimento em todos os pontos de contato e para todos os clientes.



Valores do DNA Vivo



Temos sustentado nosso programa de transformação da experiência do cliente ao longo dos últimos três anos em quatro princípios de atuação únicos. Esses valores guiam a nossa atuação e apoiam até hoje o Programa **#DNAVivoEmTudoQueFazemos** nos seus dois principais pilares:

**Transformação
da Jornada de
Clientes**

**Cultura com
Centralidade
no Cliente**



Transformação da jornada **DE CLIENTES**

Para transformar a jornada dos clientes, contamos com a revolução no relacionamento digital. A digitalização dos canais de atendimento e de relacionamento melhora a experiência dos clientes, oferecendo soluções para as principais demandas nos diversos segmentos de atuação e comercialização. A Aura, inteligência artificial da Vivo, impulsiona essa evolução e facilita a interação, oferecendo as respostas mais adequadas para cada tipo de consulta.

Lançada em 2018, a Aura já está presente em mais de 20 canais de relacionamento, como o aplicativo Meu Vivo (e-care e empresas), o atendimento automático e as redes sociais. A tecnologia também foi aplicada no canal do WhatsApp, aplicativo que registrou um crescimento significativo de atendimentos em 2020, devido aos efeitos da pandemia de Covid-19.



Em 2020,
houve mais de
340 milhões
de interações da
Aura, inteligência
artificial da Vivo

O número de
usuários do
aplicativo Meu Vivo
cresceu
25%
em relação ao ano
anterior

O atendimento
pelo WhatsApp
ultrapassou a marca de
160 milhões
de interações

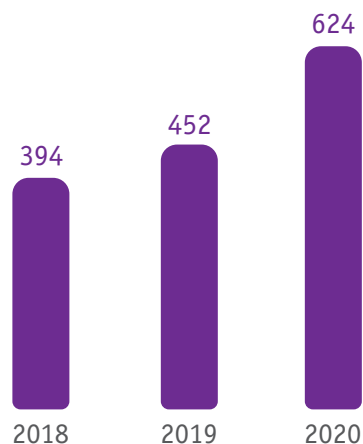


O Meu Vivo soma mais de 80 milhões de acessos por mês e 19 milhões de usuários únicos. O canal já responde por 77% do atendimento da Vivo todos os meses, e esse número chega a 83% considerando apenas os clientes Pós-pago, fibra e TV. Isso mostra a eficácia do canal, já que a taxa de engajamento daqueles que usam o Meu Vivo (retorno no mês seguinte ao aplicativo) é de quase 100%.

As funcionalidades mais acessadas são consumo de internet, consulta a fatura, compartilhamento de internet e suporte técnico, que pode ser totalmente digital ou por agendamento de visita presencial de um técnico.

Essa transformação digital, além de melhorar a experiência dos nossos clientes, amplia a eficiência da Vivo na condução dos negócios. Em 2020, a companhia atingiu uma economia da ordem de R\$ 1,5 bilhão em despesas operacionais em decorrência do avanço da digitalização dos processos e canais internos.

Economias de OPEX com digitalização em relação ao ano anterior (R\$ milhões)



Em diferentes frentes da companhia, a jornada de digitalização agrega valor e promove a melhoria de indicadores de qualidade.

- Faturamento** > **84%** de alcance das contas digitais (*e-billing*)
- Cobrança** > **64%** de pagamentos realizados em plataformas digitais
- Serviço ao cliente** > **25%** de suporte técnico feito digitalmente
- Vendas digitais** > **61%** de crescimento na comparação com 2019
- Recargas digitais** > **37%** das recargas feitas em canais digitais
- Call center** > **24%** de redução no número de chamadas



Programa de experiência do cliente

Toda a transformação que acontece não só nos canais digitais, mas também nos canais remotos e presenciais, tem se baseado em um programa de experiência do cliente (Programa de CX) com frentes reconhecidas no mercado nacional e internacional. O programa está estruturado em três pilares:

➤ **Medição da satisfação** de 100% dos pontos de contato dos clientes B2C e B2B, por meio de um sistema robusto e que já conta com milhões de respostas que retroalimentam todas as áreas e níveis hierárquicos da companhia, provendo *insights* de oportunidades e seus impactos na satisfação dos clientes.

➤ **Acelerar a transformação** através de *Squads* de Satisfação, com equipes multidisciplinares formadas para identificar e resolver oportunidades estruturantes que tocam diversas áreas da empresa.

➤ **Cuidar dos clientes insatisfeitos**, criando um programa de *Close-the-Loop*, em que as próprias áreas de negócios entram em contato com os clientes para reverter insatisfeitos em satisfeitos e, mais do que isso, oferecer a chance de aprendizado para quem está no dia a dia interagindo com os clientes.

É possível ver esforços de todas essas frentes traduzidos no crescimento global da satisfação dos clientes (NPS – *Net Promoter Score*), que apresenta crescimento constante ao longo dos últimos anos.

NPS

2020

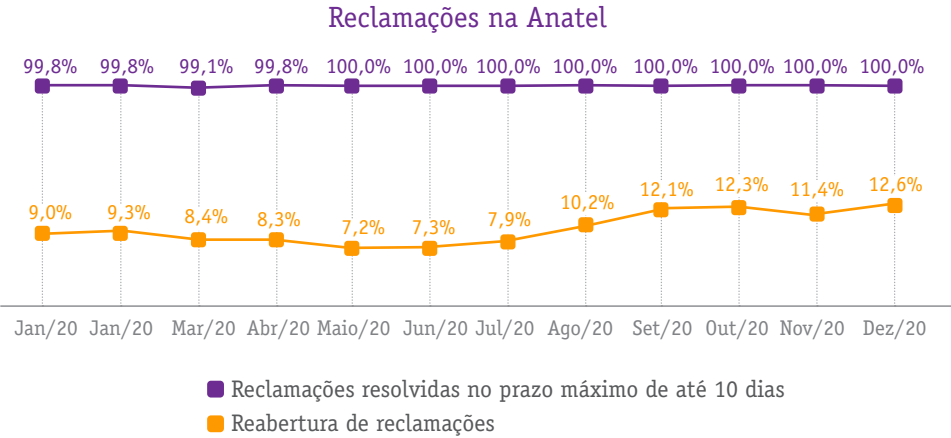
2019

2018

Evolução ano
a ano do NPS

+ 1 p.p. + 2 p.p. - 1 p.p.

Os resultados do programa de CX, somados ao compromisso da Vivo em aprimorar cada vez mais a satisfação dos seus clientes, são refletidos na melhora da maioria dos indicadores monitorados pelos órgãos oficiais – como o Indicador de Satisfação da Anatel e os indicadores de reclamações relacionadas à Vivo registradas em plataformas como o painel de consumidores da Anatel e o Consumidor.gov.br, mantido pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), além das outras entidades que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.



Procon Nacional

- Redução de 43% do volume de reclamações e melhora na posição no ranking do órgão



Procon do Estado de São Paulo

- 1º lugar entre as empresas do setor que mais resolvem as reclamações quando o cliente reclama no Procon



Consumidor.Gov

- Manutenção da Vivo da liderança do setor, tanto em resolutividade quanto em satisfação de clientes que procuram esse órgão





Cultura com Centralidade no Cliente

Queremos que a cultura de experiência do cliente (CX) seja a principal força motriz de transformação e que todos os colaboradores diretos e indiretos da Vivo sejam responsáveis por transformar a experiência dos nossos clientes. Criamos programas que potencializam essa mudança de *mindset*, entre os quais três merecem destaque:

Vivência dos Executivos nos Canais

Para sensibilizar a experiência do cliente e do elenco, criamos um programa em que todos os executivos vivenciam as experiências dos principais canais de interação com o cliente. Já aconteceram mais de 800 visitas presenciais e digitais nos últimos 18 meses.

Metodologia de Implantação de Projetos de CX

De forma aliada a um dos maiores programas de Lean 6 Sigma do Brasil, estendemos a capacitação em metodologias de diagnóstico para elaboração de projetos de CX de mais 2 mil colaboradores em suas respectivas áreas. Assim, todos na empresa podem identificar oportunidades e implantar ações de melhoria na experiência do cliente.

Dias de Promoção da Cultura de CX

Criamos um grande evento, que conta com a participação de milhares de colaboradores, no qual são mostrados casos reais de clientes e emblemáticos de CX. Nesse momento, reforçamos a importância da consistência das experiências geradas e dividimos as melhores práticas adotadas por empresas dos mercados nacional e internacional.





Proteção e privacidade **DE DADOS**



Também faz parte do nosso DNA proteger a privacidade dos clientes, abrangendo a gestão transparente, segura e confiável dos dados compartilhados pelos consumidores e empresas que utilizam nossos produtos e serviços na jornada de transformação digital. Possuímos um modelo de governança, com políticas e normas internas, que direciona como essas informações são tratadas e protegidas em nossos sistemas e bases de dados.

Nossa atuação é norteadada pela **Política de Privacidade** do Grupo Telefônica e pela **Política de Privacidade e Proteção de Dados de Clientes e Titulares** da Vivo (atualizada em 2020). Essas diretrizes definem os projetos e investimentos que realizamos para proteger as informações compartilhadas de ataques cibernéticos que possam afetar nossos sistemas internos.

Para dar ainda mais transparência à nossa gestão, disponibilizamos todos os procedimentos sobre como atuamos em nosso **Centro de Privacidade de Dados** (www.vivo.com.br/a-vivo/informacoes-aos-clientes/centro-de-privacidade).

Em 2020, recebemos da Anatel um Procedimento de Apuração de Descumprimento de Obrigações (PADO) relacionado a uma possível fragilidade de segurança cibernética no Meu Vivo. Nossas equipes técnicas atuaram com prioridade para detectar falhas e corrigir os problemas, tomando todas as iniciativas de contenção existentes em nossos planos de gestão.

Identificamos um total de 224 clientes que tiveram dados consultados e acessados por terceiros nos dois eventos que geraram o PADO. Desse total, menos da metade (102 clientes) teve informações expostas, e não 24 milhões de clientes, como havia sido anunciado pelos veículos de imprensa.

No ano passado, registramos ainda 32 processos judiciais relacionados ao tema, sendo seis deles com queixa comprovada de divulgação de dados e disponibilização de fatura de terceiros. As demandas envolveram um valor total de R\$ 38,3 mil em indenizações judiciais.



Lei Geral de **PROTEÇÃO DE DADOS**

A Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/18) entrou em vigor em setembro de 2020, dois anos após a sua promulgação pelo governo federal. Desde 2018, temos trabalhado para garantir a conformidade de todas as nossas operações com essa nova legislação, fortalecendo e ampliando o compromisso da Vivo com a segurança e a proteção das informações dos clientes. Esse esforço, inicialmente por meio do projeto de adequação à LGPD, hoje se transformou no Programa de Governança em Privacidade da Vivo.

No Centro de Privacidade de Dados, os clientes da Vivo podem conhecer todos os dados que são compartilhados e o tratamento dessas informações em nossos processos por meio de um canal digital. Ao fazer o acesso com as informações do Meu Vivo, os usuários podem solicitar detalhes sobre como essas informações estão sendo tratadas e armazenadas por nossa companhia, seguindo todas as determinações da Lei Geral de Proteção de Dados.





O projeto de adequação à LGPD foi estruturado com sete frentes de trabalho para garantir a evolução dos processos e da cultura de segurança da informação de acordo com as diretrizes da legislação (veja no quadro). Uma dessas frentes envolveu a criação da área de Data Protection Office (Escritório-DPO) e a criação do cargo de Data Protection Officer, líder da nova estrutura responsável pela governança dos temas relacionados à proteção e privacidade de dados na companhia.

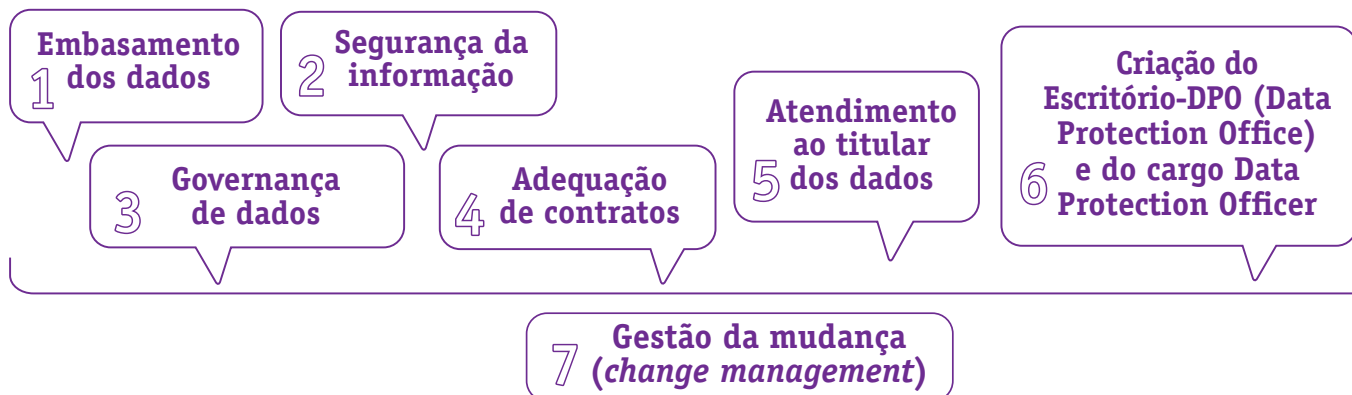
Também lançamos, em março de 2020, uma capacitação em formato digital para todos os colaboradores a respeito da LGPD.

Entre as atribuições do DPO está o acompanhamento, em conjunto com as áreas de negócio, do desenvolvimento de novos processos que exijam o tratamento de dados pessoais para garantir a aderência à LGPD

e aos procedimentos e diretrizes internas. Periodicamente, uma comunicação é enviada aos gestores para identificar novos processos e demandas que necessitem de mapeamento pelo DPO, de embasamento legal para o tratamento do dado pessoal e de avaliações de segurança da informação. Em 2021, nosso objetivo é implementar uma ferramenta de governança que automatize o fluxo desses procedimentos e do contato com todas as áreas da Vivo.

O Programa LGPD implementou em nossa companhia uma metodologia que garante os princípios em privacidade desde a concepção de novos projetos, chamada Privacy by Design (PbD). Dessa forma, garantimos que os novos projetos sejam classificados em três níveis de risco (alto, médio ou baixo), de acordo com um formulário preenchido pelo gestor.

Nosso programa para a LGPD Estruturado em 7 frentes



93%
dos
colaboradores
realizaram o
e-learning

Quase
3 mil
processos já
foram mapeados
para avaliar a
aderência
à LGPD



As iniciativas de médio e alto risco são reavaliadas, antes mesmo de serem iniciadas, para identificar oportunidades de melhoria que possam diminuir os riscos de privacidade e proteção de dados.

Os contratos firmados com terceiros que envolvem tratamento de dados foram revisados e adequados à nova legislação, com a inclusão do Termo de Tratamento de Dados Pessoais.



Segurança DIGITAL

Estudos apontam a dimensão dos impactos relacionados aos riscos de segurança da informação. De acordo com o Relatório Global de Riscos 2020, do Fórum Econômico Mundial (WEF, na sigla em inglês), os ataques cibernéticos estão, no mapa global de riscos, entre os de maior probabilidade e impacto.

Diante desse contexto, tratamos a segurança digital com diligência e estendemos esse compromisso aos principais prestadores de serviços. Temos uma lista extensa de protocolos a serem seguidos, que desenvolvemos com base nos requisitos de segurança da companhia e *frameworks* de mercado (ISO 27001 e ISO 22301, NIST, PCI/DSS etc.), especialmente relacionados a sistemas e servidores seguros. É nosso compromisso proteger todos os dados dos nossos clientes e garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade conforme a Política Global de Segurança do Grupo Telefônica, cujas diretrizes abrangem as operações em todos os países nos quais o grupo atua.



É nosso compromisso proteger todos os dados dos nossos clientes e garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade



Em caso de qualquer incidente que viole ou comprometa a segurança das nossas informações, temos uma área de Resposta a Incidentes de Segurança que atua prontamente e conta com um e-mail específico para esse tipo de atendimento (csirt.br@telefonica.com). Para assegurar a segurança e a privacidade dos nossos clientes, contamos com uma robusta estrutura de segurança digital, que direciona nossa atuação, a fim de evitar vazamentos e ataques cibernéticos. Para mitigar esses riscos, inerentes ao nosso negócio, temos uma atuação baseada em quatro pilares: **antecipar, prevenir, detectar e responder**.



Antecipar

Antever as ameaças antes que ocorram, gerenciando novos riscos, aprendendo as técnicas, táticas e procedimentos dos adversários.



Prevenir

Por meio da transformação de segurança digital, apoiar nossos negócios garantindo conformidade regulamentar e privacidade, alinhando de ponta a ponta a digitalização com requisitos de segurança.



Detectar

Identificar qualquer incidente de segurança o mais cedo possível, por meio de um monitoramento integrado.



Responder

Ser capaz de controlar e responder aos incidentes de segurança e minimizar impactos.



#DNAVivo EmTudo queSomos

Digitalizar e aproximar nossos clientes e a sociedade só é possível se tivermos essa cultura dentro de casa.

Em primeiro lugar, vivemos nosso DNA em tudo que somos. Acreditamos que uma boa experiência do colaborador é o melhor caminho para uma boa experiência do cliente. Inspirados por isso, começamos por nós.

Dedicamos energia para fazer da Vivo uma empresa mais diversa e implementamos metodologias ágeis por toda a empresa, buscando nos conectar com as formas mais inovadoras de se trabalhar.



Nossos colaboradores*

*Considera colaboradores efetivos (não inclui estagiários, aprendizes, terceiros e conselheiros). Abrange dados da Telefônica Brasil S.A. (excluindo TISA Hub São Paulo e aprendizes) e Terra Networks Brasil S.A.

8.206
até 30 anos

22.179
entre 30 e 50 anos

2.374
com mais de 50 anos

13.895
mulheres (42%)

18.864
homens (58%)

114
em cargos
diretivos

3.410
em cargos
de liderança
intermediária

29.235
nos demais
cargos

Proporção dos
valores pagos às
mulheres em relação
aos homens em
2020 por nível
funcional

Salário
médio

Remuneração*

Cargos diretivos	90%	88%
Cargos de liderança intermediária	100%	110%
Demais cargos	80%	81%

*Inclui salário, PPR/bônus e remuneração variável.



DIVERSIDADE na Vivo



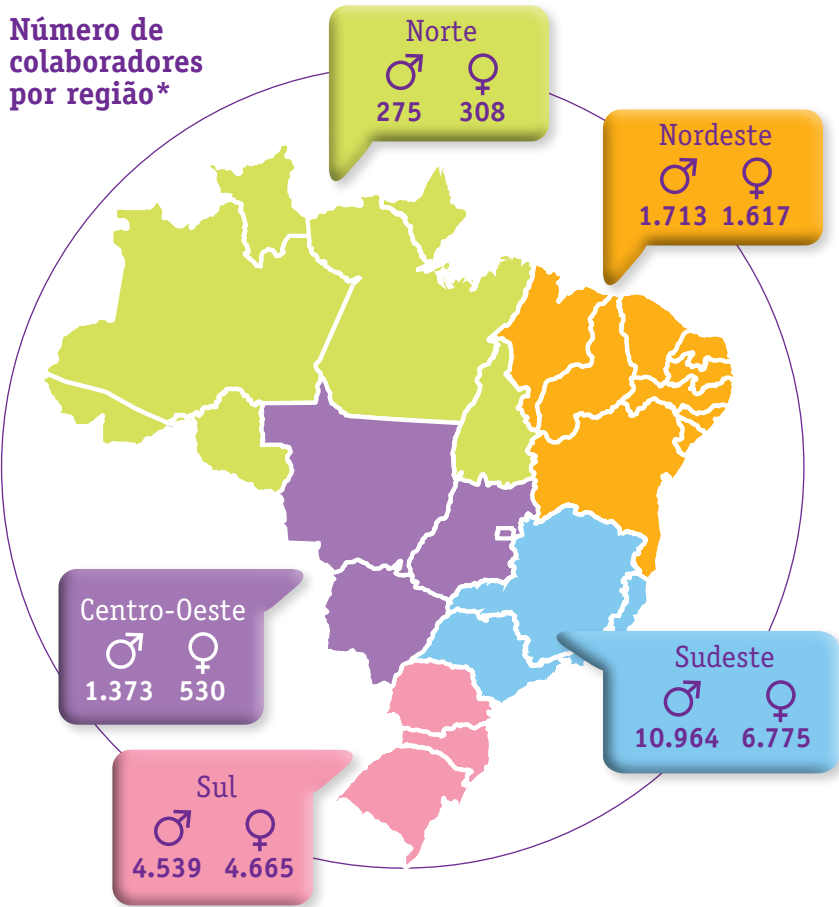
Diversidade é fundamental para que possamos trabalhar em um ambiente que estimule a inovação e a criatividade. A união de pessoas diferentes agrega valor e traz sucesso para a nossa companhia, materializando o nosso propósito corporativo.

Para fortalecer essa visão, desenvolvemos desde 2018 o Programa Vivo Diversidade, com ações para promover a inclusão e a conscientização de todos os colaboradores e das lideranças. Nosso objetivo é consolidar,

em nossa cultura corporativa, a liberdade para que todas as pessoas possam expressar sua identidade e alcançar o seu máximo potencial.

O Programa Vivo Diversidade possui quatro grupos de afinidades, nos quais participam diretamente quase 1,5 mil colaboradores. São nesses fóruns que discutimos, idealizamos e executamos ações e projetos relacionados à promoção da diversidade na Vivo.

Além disso, são implementadas ações internas com foco em inclusão e conscientização das temáticas racial, de gênero, LGBTI+ e pessoas com deficiência entre os colaboradores da Vivo. Entre elas, destaca-se a Jornada da Diversidade, que conta com 12 temas discutidos uma vez por mês com toda a companhia. Trazemos colaboradores e convidados externos para compartilhar suas experiências, e cada edição é acompanhada de uma ação que simboliza movimentos concretos, como o lançamento de uma nova política ou a disponibilização de benefício.



*Os dados contemplam todos os colaboradores porque a quebra entre contrato determinado e indeterminado não é significativa.



Vivo Afro

O percentual de negros em cargos de liderança passou de 16% em 2017 para 18,2% em 2020. O número de colaboradores negros na companhia aumentou de 20,7% em janeiro de 2018 para 26,2% em dezembro de 2020.

Na edição de 2020 do Programa de Trainees, 43% das vagas abertas para jovens líderes foram preenchidas por candidatos negros. Também fortalecemos ações de educação corporativa, abordando assuntos como o letramento racial para redução de vieses e preconceito, e de desenvolvimento de carreira, em que 23 talentos negros da companhia foram qualificados em temas como autoconhecimento, autoimagem, ambiente corporativo e estratégias para o crescimento de carreira.

Vivo Pride

Aproximadamente 3% dos nossos colaboradores se autodeclararam como parte da comunidade LGBTI+. O número de colaboradores trans na Vivo dobrou em relação a 2019, cinco jovens aprendizes trans foram efetivados na companhia no ano passado e mais cinco aprendizes trans contratados. Mereceram destaque também ações afirmativas, como o uso das cores do orgulho LGBTI+ nas fachadas de prédios da Vivo, em junho, e a mudança da licença-paternidade para licença parental, em agosto, que estendeu o período de afastamento para 30 dias e incluiu as mães não gestantes entre aqueles elegíveis ao benefício.

#FuturoVivo



Em novembro, mês da Consciência Negra, a Vivo lançou o projeto Fábulas da Conexão.

Jovens negros roteiristas, ilustradores e animadores, de diferentes lugares do Brasil, foram convidados a criar quatro curtas-metragens sob a mentoria de Renata Martins e Diego Paulino, nomes expoentes no cinema nacional. O objetivo da campanha era trazer um olhar sobre a representatividade negra no mercado publicitário e da cultura afro-brasileira na construção de narrativas tecnológicas. O projeto contou com a curadoria de Andreza Delgado, uma das criadoras da PerifaCon.

A campanha inédita obteve mais de 58 milhões de impactos no ambiente digital e mais de 854 mil interações, além de retorno positivo nas pesquisas com influenciadores e grupos formadores de opinião, com receptividade de conteúdo acima de 71% em publicações no ambiente digital (*earned media*, ou seja, fora dos canais oficiais da Vivo).

Além disso, foram entregues ações internas com foco em inclusão e conscientização da temática racial entre os colaboradores da Vivo.



Veja a *playlist* completa de **Fábulas da Conexão** no YouTube



Vivo Mulheres

Na Vivo, a diversidade está expressa nos números e indicadores da nossa equipe de colaboradores. As mulheres ocupam 42,4% dos cargos em nossa companhia e estão presentes em 25% dos cargos de liderança (diretivas) e 31% dos cargos de liderança geral (coordenadoras diretivas). Também encerramos o ano de 2020 com um total de 106 colaboradoras atuando em áreas técnicas, ante um número de apenas 12 em 2018. No Conselho de Administração, elas representam 25% dos integrantes.

A presença feminina no mercado de trabalho foi o tema da Semana da Mulher, promovida em março. O combate à violência contra a mulher foi destaque em outubro de 2020, mês em que aderimos à Coalizão Empresarial Pelo Fim da Violência Contra Mulheres e Meninas e divulgamos nossos canais de acolhimento e orientação sobre esse tema.



Vivo Pessoas com Deficiência

Em nossa companhia, incluímos colaboradores com qualquer tipo de deficiência em diversas áreas e cargos. A cada ano, as iniciativas de inclusão são fortalecidas e, ao final de 2020, contávamos com 464 colaboradores com deficiência empregados. Esse grupo está representado por pessoas com as seguintes deficiências: auditiva (13%), física (58%), intelectual (0,4%), reabilitado (10%) e visual (19%).

Reconhecimentos da Diversidade

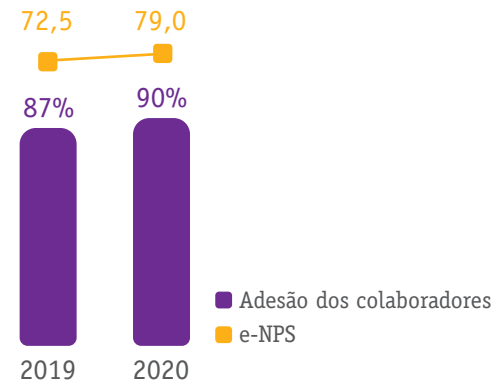
- Nossa companhia figurou entre as **35 melhores empresas para mulheres trabalharem** no *ranking* elaborado pela consultoria Great Place to Work (GPTW). Também fomos eleitos uma das 150 Melhores Empresas para se Trabalhar na classificação nacional.
- **Fomos a única Telecom** a integrar o Guia Exame de Diversidade, realizado pela revista *Exame* em parceria com o Instituto Ethos de Responsabilidade Social.
- **Conquistamos** o Prêmio Notáveis CNN 2020, na categoria Diversidade. A primeira edição do evento, realizado pelo canal CNN Brasil, reconheceu empresas, instituições e pessoas que se destacaram durante o ano, especialmente com o desafio da pandemia de Covid-19.
- **2º lugar** entre as empresas mais bem avaliadas no Índice de Igualdade Racial nas Empresas (IIRE). O IIRE é uma iniciativa da Universidade Zumbi dos Palmares e pesquisou 23 empresas sobre ações afirmativas para a redução da desigualdade racial.

Pesquisa de MOTIVAÇÃO

Em 2020, realizamos a segunda edição da nossa Pesquisa de Motivação, que avalia o nível de engajamento e adesão dos nossos colaboradores com o propósito e os valores da Vivo. Essa pesquisa vem sendo adotada desde a divulgação do nosso propósito de Digitalizar para Aproximar e substitui a Pesquisa de Clima, que era conduzida até então. A consulta utiliza a metodologia e-NPS (Employee Net Promoter Score) e é baseada na pergunta-chave: “Qual a probabilidade de você recomendar a empresa como um bom lugar para trabalhar para pessoas próximas a você?”.

Aproximadamente 90% dos nossos colaboradores participaram da Pesquisa de Motivação, uma evolução de 3 pontos percentuais em relação ao ciclo de 2019. Além disso, o índice e-NPS teve uma evolução de 6,5 pontos.

Resultados da Pesquisa de Motivação





Desenvolvimento e DIGITALIZAÇÃO



Média de horas de treinamento por nível funcional

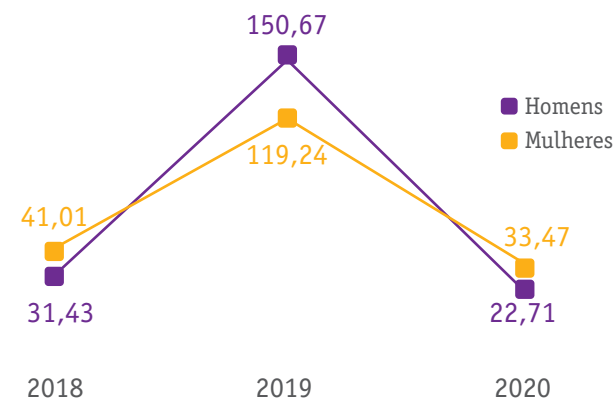
	2020	2019	2018
Cargos diretivos	5,92	13,55	12,30
Cargos de liderança intermediária	17,86	44,29	20,12
Demais cargos	28,67	142,98	37,20
Total	27,31	107,40	35,53

Em 2020, a Vivo reinventou os treinamentos de toda a sua cadeia de atendimento, digitalizando suas metodologias, com a inclusão de ambientes virtuais e o uso de metodologias ativas de aprendizagem. Levando em conta todas as metodologias (presencial, virtual, *e-learning*, autoestudo, estudos dirigidos etc.), atingimos uma média de 205 mil participações por mês nos treinamentos técnicos e comportamentais para os públicos de Campo, *Call Center* e Lojas. Desse total, 37% eram colaboradores próprios e 63% terceiros.

A nova estratégia de treinamento foi criada tendo como base a revisão de carga horária, o desenvolvimento de novas soluções educacionais e a adaptação de alguns *cases* e vivências. Essa transformação do modelo possibilitou a redução de algumas cargas horárias de treinamento, garantindo a efetividade. Além disso, os instrutores passaram por um aperfeiçoamento do ambiente digital, assegurando a melhor experiência nos treinamentos, e aprimoraram competências importantes para a condução desses novos formatos.

Foram mais de 500 mil horas de treinamento por mês dedicadas a capacitações para a força de vendas, gerentes de negócios, *call center*, teleatendimento e atendimento técnico, entre outros profissionais.

Média anual de horas de treinamento da Vivo





Algumas outras ações foram realizadas, como a reorganização e a divulgação dos temas da nossa Academia de Liderança para apoiar os gestores a conduzir seus times remotamente. Esse movimento incluiu a disseminação de conteúdos curtos, chamados “pílulas”, sobre diferentes temas, como gestão de equipes remotas, comunicação remota e colaboração virtual, além dos temas específicos para a gestão e a formação de times, o que gerou a participação massiva de nossos líderes. Tivemos um aumento de 47% de cursos concluídos em relação a 2019. Além disso, disponibilizamos o acesso aos conteúdos para mais de 300 especialistas, que realizaram, em média, 83 treinamentos por mês.

Em 2020, tivemos aproximadamente 647 mil horas de treinamento, resultando em um aumento de 100% na comparação com 2019. Uma ação em parceria com nossa Universidade Corporativa da Espanha (Universitas) proporcionou a participação de mais de 3 mil colaboradores do Brasil em um curso de Autoconhecimento liderado por nossos facilitadores espanhóis. Totalmente on-line e interativo, o curso proporcionou aos participantes quatro horas de dedicação diária em dois dias (duas horas pela manhã e duas à tarde), além de períodos de reflexões individuais, totalizando mais de 12 mil horas de treinamento.

Para citar algumas ações específicas, nosso Programa de Mentoring interno foi conduzido 100% a distância, com *check points* entre mentores e mentorados.



Nossa formação em Lean 6 Sigma teve ajustes para adaptarmos a formação de Yellow Belt para um ambiente 100% virtual. Além disso, o conteúdo foi adaptado para atender pessoas com deficiência com tradução em libras e legenda em vídeos



Saúde e **SEGURANÇA**

Faz parte do DNA da Vivo a manutenção de um ambiente de trabalho que estimule, entre nossos colaboradores, a adoção de hábitos saudáveis e a qualidade de vida. O foco no bem-estar, na saúde e na segurança das pessoas sempre esteve presente em nossa companhia, mas ganhou ainda mais relevância em 2020, por causa das ações de distanciamento social e das ações de prevenção ao novo coronavírus.

Entre as iniciativas que conduzimos no ano passado, destacam-se os treinamentos sobre saúde mental destinados às lideranças e *lives*

com especialistas para a conscientização dos colaboradores sobre a importância da atenção primária e prevenção a doenças.

O modelo de trabalho *home office*, disponível para colaboradores das áreas administrativas e *call centers* em 2020, já era uma prática institucionalizada e normatizada na companhia, como forma de promover o bem-estar dos colaboradores. Antes da pandemia, a atuação de casa poderia ocorrer até duas vezes por semana, com apoio de toda a infraestrutura de equipamentos e sistemas para a condução das atividades.

24,4%
dos colaboradores elegíveis preencheram o questionário para avaliação da atenção primária à saúde

Registramos um índice de **81,52%** de satisfação (e-NPS) entre os líderes treinados sobre saúde mental



Esse modelo facilitou a rápida migração das equipes para o regime de *home office* que adotamos como forma de prevenir a contaminação pelo novo coronavírus. No final de 2020, quando iniciamos a volta gradual das atividades presenciais, desenvolvemos aplicações digitais para monitorar a ocupação dos escritórios e garantir a segurança de todos nas atividades.

Na frente de segurança do trabalho, possuímos o sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho, desenvolvido e implementado com base na norma internacional ISO 45001 – nosso objetivo é obter a certificação do sistema a partir do segundo semestre de 2021. O sistema abrange 100% das operações e dos colaboradores da Vivo, estabelecendo diretrizes para a redução dos riscos de acidentes.

Uma das principais práticas que conduzimos são os Diálogos Semanais de Segurança (DSS), que abordam temas pertinentes para a prática segura das atividades e ações a serem tomadas em cada tipo de atividade. Além disso, as inspeções de segurança realizadas nas atividades em campo contribuem para aumentar a conscientização e fortalecer a cultura de segurança em toda a nossa companhia.

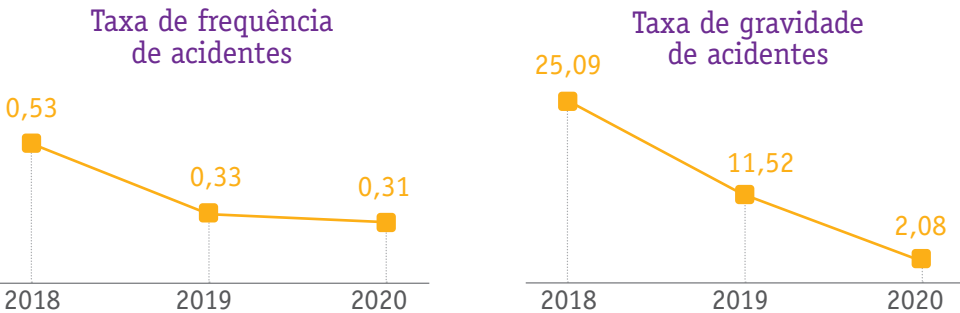


Criamos o AppAudit, um aplicativo para registro e acompanhamento das inspeções de campo, permitindo a interface direta com os gestores para dar andamento a pendências e execução de planos de ação e melhorias

A digitalização também impulsiona a segurança em nossas atividades. Em 2020, implementamos uma nova funcionalidade no sistema de chamados utilizados pelas equipes de campo que possibilita o preenchimento digital da Análise Preliminar de Risco (APR), uma das principais ferramentas para garantir que todas as medidas e equipamentos de proteção foram adotados pelos profissionais antes da execução de uma atividade de risco.

Além do sistema de gestão, nossos colaboradores são representados pelas Comissões Internas da Prevenção de Acidentes (CIPAs), formadas de acordo com as determinações da legislação brasileira (NR5). Em 2020, havia 51 CIPAs em funcionamento na Vivo, abrangendo 80,9% dos colaboradores.

As CIPAs atuam como um canal para que todos os colaboradores possam contribuir na gestão do tema de segurança em nossa companhia. Por meio de reuniões mensais, as CIPAs proporcionam a avaliação de sugestões e oportunidades de melhorias apontadas nos diferentes canais de comunicação e diálogos que estabelecemos, como o e-mail exclusivo para tratar do sistema de gestão e os contatos com a rede de pontos focais em segurança estabelecida para apoiar todos os públicos da Vivo. Nossos cipeiros participam de uma trilha de conhecimento seguindo o mesmo propósito de Digitalizar para Aproximar.



	2020	2019	2018
Taxa de absenteísmo*			
Por gênero			
Homens	0,04	0,04	0,04
Mulheres	0,05	0,06	0,07
Por região			
Norte e Centro-Oeste	0,06	0,06	0,06
Nordeste	0,08	0,08	0,06
Sudeste**	0,04	0,04	0,05
São Paulo	0,03	0,03	0,04
Sul	0,04	0,06	0,07
Consolidado	0,05	0,05	0,05

*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.
**As taxas da região Sudeste não incluem São Paulo, cujas taxas são apresentadas em linha separada da tabela.

	2020	2019	2018
Taxa de frequência de acidentes*			
Por gênero			
Homens	0,50	0,48	0,76
Mulheres	0,04	0,12	0,22
Por região			
Norte e Centro-Oeste	0,79	0,62	0,79
Nordeste	0,25	0,46	0,48
Sudeste**	0,52	0,31	0,57
São Paulo	0,14	0,19	0,46
Sul	0,37	0,40	0,54
Consolidado	0,31	0,33	0,53

*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, considerando as empresas Telefônica Brasil S.A., Fundação Telefônica e Terra Networks Brasil S.A. e 100% das funções, incluindo jovens aprendizes, estagiários, conselheiros e operação global. As horas somaram 73.577 mil horas-homem em 2020. Não foram registrados acidentes de alta gravidade (conforme normativa interna – qualquer acidente que cause incapacidade permanente para o trabalho (total ou parcial), conforme as situações previstas no Quadro 1, item 3.4.4 da NBR 14.280), tampouco óbitos.
**As taxas da região Sudeste não incluem São Paulo, cujas taxas são apresentadas em linha separada da tabela.

	2020	2019	2018
Taxa de gravidade de acidentes*			
Por gênero			
Homens	3,44	18,64	40,77
Mulheres	0,21	1,67	3,37
Por região			
Norte e Centro-Oeste	4,82	13,42	7,52
Nordeste	1,43	8,46	4,70
Sudeste**	3,55	11,41	10,28
São Paulo	1,03	10,34	49,18
Sul	2,61	13,64	11,95
Consolidado	2,08	11,52	25,09

*Total de dias perdidos por acidentes dividido pelo total de horas trabalhadas vezes 200.000. As horas trabalhadas levam em conta o total efetivo de carga horária, considerando as empresas Telefônica Brasil S.A., Fundação Telefônica e Terra Networks Brasil S.A. e 100% das funções, incluindo jovens aprendizes, estagiários, conselheiros e operação global. As horas somaram 73.577 mil horas-homem em 2020.
**As taxas da região Sudeste não incluem São Paulo, cujas taxas são apresentadas em linha separada da tabela.



#Vivo Sustentável

O propósito de Digitalizar para Aproximar também passa por um olhar consciente sobre os impactos da tecnologia e da hiperconectividade. Seguimos colocando nossa marca a serviço da sociedade e do planeta para ampliar o valor que geramos e compartilhamos com todos os públicos, rumo a uma sociedade sustentável, justa e ética.



A Vivo e o desenvolvimento SUSTENTÁVEL

O movimento da sociedade global em prol da sustentabilidade é impulsionado por diversas iniciativas externas, com as quais a Vivo está alinhada. O principal deles é a Agenda 2030 e os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), com metas em diferentes frentes para erradicar a pobreza, proteger o meio ambiente, fortalecer os direitos humanos e combater a corrupção. Em 2020, conduzimos o SDG Action Manager, uma avaliação de desempenho para o alcance dos ODS, e identificamos contribuições significativas do nosso negócio para 13 Objetivos.





Nossa atuação é orientada por meio da participação na Rede Brasil do Pacto Global, iniciativa encabeçada pela Organização das Nações Unidas (ONU) e da qual nossa companhia é signatária desde 2010. Além dessa iniciativa, aderimos aos Princípios de Empoderamento das Mulheres (WEPs, na sigla em inglês), ação organizada pela ONU Mulheres e pelo Pacto Global.

Somos signatários dos Padrões de Conduta para Empresas, documento elaborado pelo Movimento Free & Equal, da ONU, que promove igualdade de direitos e tratamento justo para lésbicas, gays, bissexuais, trans e intersexuais. Também participamos de movimentos que promovem a diversidade:

- Coalizão Empresarial para Equidade Racial e de Gênero
- Fórum de Empresas e Direitos LGBTQ
- Movimento + Mulher 360
- Rede Empresarial de Inclusão Social

Na frente ambiental, nossa companhia participa ativamente de plataformas que contribuem para conectar os negócios e empresas à demanda pelo combate ao aquecimento global. Seguimos as diretrizes do GHG Protocol para

contabilizar emissões de gases de efeito estufa (GEE) e divulgamos nossos resultados no Registro Público de Emissões, além de disponibilizarmos informações sobre a gestão de mudanças climáticas no CDP (Carbon Disclosure Project), organização global que apoia investidores e analistas dedicados a esse tema. Também integramos o RE100, que reúne companhias do mundo todo comprometidas a atingir 100% de consumo de energia renovável em suas operações.

A responsabilidade social sempre foi um tema permanente na agenda da Vivo, e, em 2020, incorporamos o modelo de gestão proposto pela ISO 26000 – Diretrizes sobre Responsabilidade Social à nossa estratégia, de maneira que o empenho da Vivo nesse tema fosse percebido na prática por todos.

Isso significa que estamos seguindo as melhores práticas de mercado, atuando de forma ética e responsável, respeitando os direitos humanos – com iniciativas que beneficiam nossos colaboradores e fornecedores – e comprometidos em promover o impacto positivo para toda a sociedade.





Conquistas e Reconhecimentos

Sempre comprometidos com as melhores práticas ESG, estamos presentes nos mais importantes índices e *rankings* de sustentabilidade.

Somos a empresa com a melhor reputação do setor de telecomunicações no Brasil, de acordo com o **Monitor Empresarial de Reputação Corporativa** (Merco). Das 100 empresas de melhor reputação, ocupamos a 33ª posição – fomos a única telecom com crescimento, melhorando 13 posições em 2020.

Monitoramos periodicamente a reputação da Vivo por meio de pesquisas conduzidas conforme a metodologia RepTrak®, a mais utilizada mundialmente e alinhada com o Grupo Telefônica. Esse levantamento abrange dois grupos de participantes, os clientes e os não clientes, e inclui questões relacionadas a quatro dimensões da nossa reputação: inovação; liderança e finanças; orientação ao cliente; e integridade e cidadania.

Índices

- Pelo 9º ano consecutivo, estamos no **Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3**: somos uma das 39 empresas de capital aberto mais sustentáveis do Brasil
- **Índice S&P/B3 Brasil ESG** (sigla em inglês para ambiental, social e de governança): estamos listados entre as 10 empresas com maior relevância no novo índice
- **Índice Carbono Eficiente (IC02)** da B3: nossas ações foram incluídas na carteira que lista as empresas com melhor eficiência de gestão das emissões de gases de efeito estufa

Rankings

- Somos uma das 4 empresas brasileiras a integrar a **Lista A de Mudanças Climáticas do CDP** (Carbon Disclosure Project).
- Destaque no **The Sustainability Yearbook 2021**, elaborado pela S&P Global ESG: além de sermos listados entre as companhias sustentáveis de melhor desempenho no mundo, fomos reconhecidos na **categoria Industry Mover**
- Única telecom do Brasil a compor por seis anos consecutivos o **ranking Vigeo Eiris Best Emerging Market Performers Ranking**
- Fomos listados no ALAS20 como uma das 10 Empresas Líderes de Sustentabilidade, alcançando nossa melhor posição (6º lugar) no **ranking**

Certificações

- Implementamos a **ISO 26000** (responsabilidade corporativa)
- Somos a única telecom com escopo de certificação **ISO 14001** presente em mais de 80% dos estados brasileiros
- 1ª Telco no Brasil a obter a certificação **ISO 50001** (gestão de energia), em 2020
- Certificação **LEED PLATINUM** da loja Vivo Shopping Villa Lobos em São Paulo: primeira operadora do país a receber o selo mais elevado da certificação internacional como um reconhecimento pela implementação de padrões internacionais de inovação sustentável
- Em 2020, nosso Sistema de Compliance, o Programa #VivodeAcordo, foi certificado na norma **DSC 10.000**, que considera diretrizes baseadas nos requisitos da normativa de certificação e na legislação brasileira relacionada à temática de integridade (anticorrupção)



Governança da SUSTENTABILIDADE

Nossa estrutura de gestão de aspectos de sustentabilidade, assim como as políticas e diretrizes que adotamos, proporciona a tomada de decisão estratégica com o olhar atento sobre as questões ESG (*Environmental, Social and Governance*).

O Conselho de Administração fixa a orientação geral dos negócios considerando a melhor alocação de recursos para a geração de valor e a promoção do desenvolvimento sustentável. Dos 12 membros que fazem parte do Conselho de Administração, oito são independentes, de forma alinhada aos parâmetros fixados pelo Regulamento do Novo Mercado, segmento de listagem da B3 – Brasil, Bolsa e Balcão que demanda as melhores práticas de governança corporativa. O Conselho de Administração também conta com seis membros especialistas no setor de telecomunicações.

As análises e deliberações do Conselho de Administração são apoiadas por quatro comitês de assessoramento. Entre eles está o Comitê de Qualidade e Sustentabilidade, composto de três membros eleitos pelo Conselho de Administração. O órgão se reúne, ordinariamente, duas vezes por ano e, extraordinariamente, sempre

que convocado pelo Presidente do Comitê. As discussões são pautadas por temas relacionados à qualidade e à sustentabilidade da companhia.

No âmbito executivo, o presidente e vice-presidentes desenvolvem a estratégia de negócios apoiada na visão ESG de forma integrada. A gestão de sustentabilidade, sob a coordenação da vice-presidência de Relações Institucionais e Sustentabilidade, é fortalecida com o Comitê de Sustentabilidade, em funcionamento desde 2018 e composto do CEO, vice-presidentes e diretores da Vivo.

Essa atuação integrada é norteada pelas diretrizes do Plano de Negócio Responsável, documento revisado anualmente e que estabelece iniciativas e metas de médio e longo prazo para toda a companhia com base em seis pilares estratégicos, conectados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). As metas são aprovadas pelo Conselho de Administração, por meio do reporte do Comitê de Qualidade e Sustentabilidade.

Composição do nosso Conselho de Administração:

25%
formado por
mulheres



66%
dos membros são
independentes



50%
de especialistas
em telecom

Os pilares do Plano de Negócio Responsável

Temos uma estratégia baseada no poder de nosso negócio de gerar impacto positivo e valor de longo prazo, com seis pilares de atuação, transversais à companhia



Experiência
do Cliente



Ética e
Transparência



Gestão Ambiental
e Mudanças
Climáticas



Responsabilidade
Social
Corporativa



Diversidade
e Talentos



Sustentabilidade
na Cadeia
de Valor



Gestão de riscos

A Telefônica, no conjunto do desenvolvimento dos seus negócios, aplica a Política Corporativa de Gestão de Riscos na gestão eficaz da exposição da companhia aos diversos riscos inerentes ao negócio, alinhada às diretrizes globais do Grupo, que normatiza toda a estrutura e os mecanismos de gestão de riscos, atendendo aos seus objetivos estratégicos.

O acompanhamento da gestão de riscos é feito pelo Conselho de Administração, por meio do reporte do Comitê de Auditoria e Controle. Nossa forma de atuar permite que identifiquemos todos os fatores, internos e externos, que podem afetar nossa companhia, adotando mecanismos que minimizem os riscos aos quais estamos expostos.

Para isso, utilizamos instrumentos que nos protegem do impacto associado a esses riscos, como a contratação de seguros, por exemplo, que minimiza possíveis perdas financeiras.

Como nossa operação é grande e complexa, estamos expostos a riscos em muitas frentes distintas, que passam por aspectos como prestação de serviços de fornecedores-chave, consolidação no mercado, contratos de concessão, regulamentações da Anatel, cumprimento das legislações, mudanças climáticas, rápidas mudanças tecnológicas, entre outros.

Para o gerenciamento desses riscos, adotamos uma série de controles internos e procedimentos de mitigação. Esse modelo dá agilidade aos nossos processos e eficiência na alocação de esforços e recursos, na medida em que permite identificar, avaliar, controlar e reportar os fatores que podem impactar nossa atuação.



Possíveis perdas decorrentes de alterações no ambiente de negócios, no mercado ou no ambiente regulatório.



Possíveis perdas derivadas de falhas em áreas como atendimento a clientes, processos, gestão de recursos humanos, equipamentos, sistemas e outros fatores que possam interromper nossas atividades.



Possível perda de valor por causa de variáveis financeiras ou de falta de liquidez dos ativos, riscos de crédito comercial e riscos de natureza fiscal.



Riscos transversais ao Grupo Telefônica que resultem em perdas por afetarem nossa reputação, marca e capacidade de inovação.



Para
saber
mais

Saiba mais sobre a gestão de riscos da Vivo nas seções 4 e 5 do Formulário de Referência ([clique aqui](#)) e na Parte I, item 3, do Formulário 20-F ([clique aqui](#)).



Ética e **COMPLIANCE**

Os Princípios de Negócio Responsável, nosso Código de Ética, definem os valores basilares para agirmos com integridade, transparência e compromisso em tudo o que fazemos em nossa atividade diária – tanto quando agimos de forma individual quanto em equipe. Eles nos orientam para estabelecermos uma relação de confiança com todas as partes interessadas que fazem parte da nossa cadeia de valor, inclusive fornecedores e parceiros comerciais.

Promovemos treinamentos periódicos aos nossos colaboradores com o objetivo de reforçar os conceitos e princípios do nosso Código de Ética. Neste último ano, 89,4% dos nossos colaboradores e 100% do nosso Conselho de Administração, subsidiárias e *joint ventures* foram treinados.

Junto com os Princípios de Negócio Responsável, nosso Programa de *Compliance* – chamado #VivoDeAcordo – é responsável por disseminar a cultura de ética e integridade e, também, orientar todos os colaboradores quanto ao compromisso com o cumprimento normativo, promovendo os valores da companhia acima dos valores individuais, além de auxiliar a Vivo a cumprir as leis anticorrupção aplicáveis.



Em 2020,
a Vivo obteve o
certificado na norma **DSC 10.000**,
que evidencia a excelência de seu
Programa de *Compliance*, o
#VivoDeAcordo, e reforça a percepção
de ética e integridade que os
colaboradores, clientes e parceiros
possuem em relação à Vivo, bem como
propicia o fortalecimento dos mecanismos
internos de combate à corrupção



O #VivoDeAcordo abrange, entre suas atuações, a realização de treinamentos e frequentes comunicações, ambos considerados meios importantes para o fortalecimento da cultura organizacional de integridade e transparência da companhia.

Essas ações têm como foco conscientizar, engajar e informar os colaboradores sobre as normas de ética e anticorrupção que a Vivo está sujeita, sejam elas leis ou normativas internas, além de reforçar a importância de agir da maneira correta no exercício de suas funções e em todas as relações internas e externas, visando à mitigação de riscos e difundindo a conduta esperada pela companhia.



Os treinamentos abrangem, entre outros, temas sobre o combate à corrupção e possuem abordagem diversificada. Todos os colaboradores, quando contratados, passam por treinamentos telepresenciais e on-line. Além disso, são realizados encontros regionais periódicos sobre temas de *compliance* que envolvem as equipes em cada localidade. Também são disponibilizados, por meio do #VivoDeAcordo, conteúdos para multiplicação do conhecimento sobre *compliance* pela atuação dos líderes da companhia (como o #VivoDeAcordo Multiplique). O programa conta, ainda, com a parceria das demais áreas para

fortalecer a cultura de integridade e ética, nossos valores mais fundamentais.

Além disso, o #VivoDeAcordo contempla a atuação na negociação de cláusulas contratuais relacionadas ao combate à corrupção e certificados anticorrupção, avaliação de questionários de integridade, realização de pesquisas reputacionais (*due diligence* de integridade) com base em critérios previamente estabelecidos de determinados terceiros com os quais nos relacionamos e análise de situações de possíveis conflitos de interesses.

Fale com #VivoDeAcordo

Canal de consultas interno para esclarecimento de dúvidas sobre dilemas éticos, relacionados a situações às quais os colaboradores podem estar expostos, como oferta e recebimento de brindes, convites, presentes e hospitalidades, dúvidas sobre normas, leis anticorrupção e quaisquer questões relacionadas a *compliance*. O canal também é disponibilizado para discussões e negociações acerca de certificados e cláusulas contratuais de combate à corrupção e avaliação de questionários de integridade. Em 2020, recebemos mais de 1.600 consultas relacionadas ao tema de *compliance* por meio do canal **Fale com**, acessível pela intranet ou pela chave de e-mail da Diretoria de Compliance.

Canal de Denúncias

Canal aberto a todos os públicos por meio do qual recebemos denúncias de irregularidade ou descumprimento aos Princípios de Negócio Responsável, políticas, normativas, instruções de trabalho, bem como violações à legislação vigente. No último ano, recebemos 582 denúncias, conforme a tabela a seguir.

Manifestações no Canal de Denúncias em 2020

Número de denúncias recebidas no ano	582
Denúncias procedentes ¹	237
Denúncias improcedentes ¹	269
Denúncias em análise ¹	109

1. Inclui manifestações recebidas em 2020 e em anos anteriores.

☎ 0800 650 1515

@ alerta.vivo.br@telefonica.com



Diretoria de Inspeção
Av. Luís Carlos Berrini, 1376
29º andar – Lado A
CEP: 04571-936 – São Paulo – SP

*Também pode ser acessado pela intranet ou presencialmente.



Direitos HUMANOS

Nós nos comprometemos a trabalhar, dentro de nossa área de influência, para evitar qualquer tipo de abuso contra os direitos humanos. Por isso, possuímos a Política de Direitos Humanos, aprovada pelos executivos da companhia em outubro de 2019.

Essa política formaliza os compromissos assumidos e o comprometimento com o respeito aos Direitos Humanos, representado de forma geral nos Princípios de Negócio Responsável do Grupo Telefônica e de forma mais específica em um conjunto de políticas e normas que zelam pelo respeito e pela aplicação dos direitos humanos sociais, econômicos e culturais internacionalmente reconhecidos. A política ainda reforça o compromisso em proporcionar um tratamento justo e equitativo em casos em que se provoque qualquer efeito adverso sobre os direitos humanos.



Política de Direitos Humanos

A Política de Direitos Humanos está alinhada aos Princípios Orientadores para Empresas de Direitos Humanos das Nações Unidas:

- Declaração Universal dos Direitos Humanos
- Pacto Global
- Pacto Internacional de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais
- Diretrizes da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) para Empresas Multinacionais
- Convênios Fundamentais da Organização Internacional do Trabalho (OIT)
- Pacto Internacional de Direitos Cívicos e Políticos
- Convenção sobre Direitos da Criança
- Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência
- Princípios de Liberdade de Expressão e Privacidade da Iniciativa Global de Redes de Informações (GNI)



Esse compromisso se estende a todos os públicos com os quais nos relacionamos



Com o colaborador

Contamos com políticas e processos internos para promover o respeito aos direitos trabalhistas e evitar práticas discriminatórias. Esses compromissos se concretizam fundamentalmente em:

- Diversidade, inclusão e igualdade de oportunidades
- Segurança e saúde
- Liberdade de associação e o direito à negociação coletiva
- Repúdio ao trabalho forçado, análogo ao escravo ou infantil



Com o cliente

Trabalhamos para oferecer produtos e serviços que contribuam para a geração de impacto positivo na vida das pessoas, buscando garantir os seguintes compromissos:

- Privacidade
- Segurança
- Liberdade de expressão
- Desenvolvimento e uso responsável de produtos e serviços
- Proteção a menores
- Não discriminação



Com a sociedade

Atuamos para gerar impacto social positivo e ser agente promotor do crescimento sustentável das sociedades em temáticas como:

- Anticorrupção
- Inclusão digital
- Meio ambiente
- Comunidades



Com nossa cadeia de suprimentos e em nossas relações com parceiros comerciais

Quando trabalhamos com fornecedores, contratados ou aliados, assumimos os seguintes compromissos:

- Cumprimento dos Critérios Mínimos de Negócio Responsável
- Sistema de gestão para assegurar que os fornecedores cumpram com esses princípios
- Colaboração em iniciativas setoriais que combatam a exploração de minerais em áreas de conflito



A fim de garantir o alinhamento de fornecedores, ao se cadastrarem em nossa plataforma de compras, esses parceiros formalizam o seu aceite às cláusulas anticorrupção e relacionadas aos Princípios de Negócio Responsável, além de preencherem as declarações e concordância com nossa Política de Sustentabilidade na Cadeia de Fornecedores, que contemplam itens específicos relacionados a direitos humanos (leia mais na página 84).

Promovemos, ainda, processos de *due diligence* para identificar, prevenir e evitar possíveis violações aos direitos humanos, incluindo, entre outras questões, a conformidade dos direitos do trabalho.

Melhores práticas em responsabilidade social corporativa

Implementamos a ISO 26001, norma voluntária que estabelece sete princípios de responsabilidade social. Em 2020, avaliamos nossas práticas, estudamos tendências de mercado e concluímos um processo de avaliação de aderência da companhia à norma. Ao longo de 2021, grupos de trabalho conduzirão ações transversais para a evolução nos *gaps* identificados por esse primeiro estudo, promovendo a melhoria contínua e a reavaliação periódica de nossas atividades.





Meio AMBIENTE

Gerenciamos os possíveis riscos e impactos ambientais de nossa operação seguindo as diretrizes e procedimentos do Sistema de Gestão Ambiental (SGA), certificado na norma internacional ISO 14001.

Por meio do SGA, aprimoramos nossos controles e traçamos estratégias de melhoria contínua que alinham o desempenho econômico à preservação do meio ambiente. Atualmente, o SGA abrange os processos de planejamento, implantação, manutenção, operação e desativação de redes móvel e fixa em 51 municípios brasileiros, eleitos com base em critérios técnicos – quantidade de sites, quantidade de tecnologias, população atendida e acessos.

Visando à melhoria contínua e à conformidade do SGA, realizamos um Plano de Auditorias Anual, que verifica a eficácia dos controles operacionais, a gestão dos aspectos e impactos da nossa operação e o atendimento aos requisitos legais. Em 2020, realizamos a auditoria externa de manutenção, sendo avaliada e mantida a nossa certificação na ISO 14001:2015.

Nosso modelo de gestão ambiental viabiliza o acompanhamento dos principais indicadores relacionados a possíveis impactos ambientais de nossas operações. Nesse processo, contamos ainda com o monitoramento da evolução dos KPIs de atendimento legal de nossos fornecedores críticos para critérios ambientais e dos prédios técnicos localizados nos 51 municípios de atuação do SGA.

Consumo de água

O consumo de água em nossas operações está atrelado ao abastecimento de escritórios e prédios técnicos, nos quais adotamos práticas para aumentar a eficiência no consumo, promovendo o uso consciente e a redução do impacto ambiental sobre os recursos hídricos, como torneiras de acionamento automático e avaliações periódicas nas instalações para corrigir eventuais vazamentos.

Atualmente, no edifício da nossa sede em São Paulo e que concentra o maior número de colaboradores, o Eco Berrini, possuímos um sistema de captação de água de chuva e tratamento de águas cinzas para reaproveitamento no sistema de descargas sanitárias, além de

equipamentos hidrossanitários eficientes e de baixo consumo quando comparados aos dispositivos convencionais.

Em 2020, por causa da adoção do sistema de *home office* e da consequente redução da frequência de atividades presenciais, o consumo de água apresentou uma redução da ordem de 16% em relação ao ano anterior. Nossos esforços de gestão incluem a articulação multidisciplinar para identificar oportunidades de melhoria que podem aumentar nossa ecoeficiência, em especial nos edifícios com maior número de colaboradores.

Captação de água (mil m³)

	2020	2019	2018
Abastecimento externo (faturas)	982,7	1.174,0	1.206,7
Caminhões-pipa	0,6	2,5	1,4
Captação subterrânea (poço)	14,1	16,2	18,2
Total	997,3	1.192,7	1.226,3



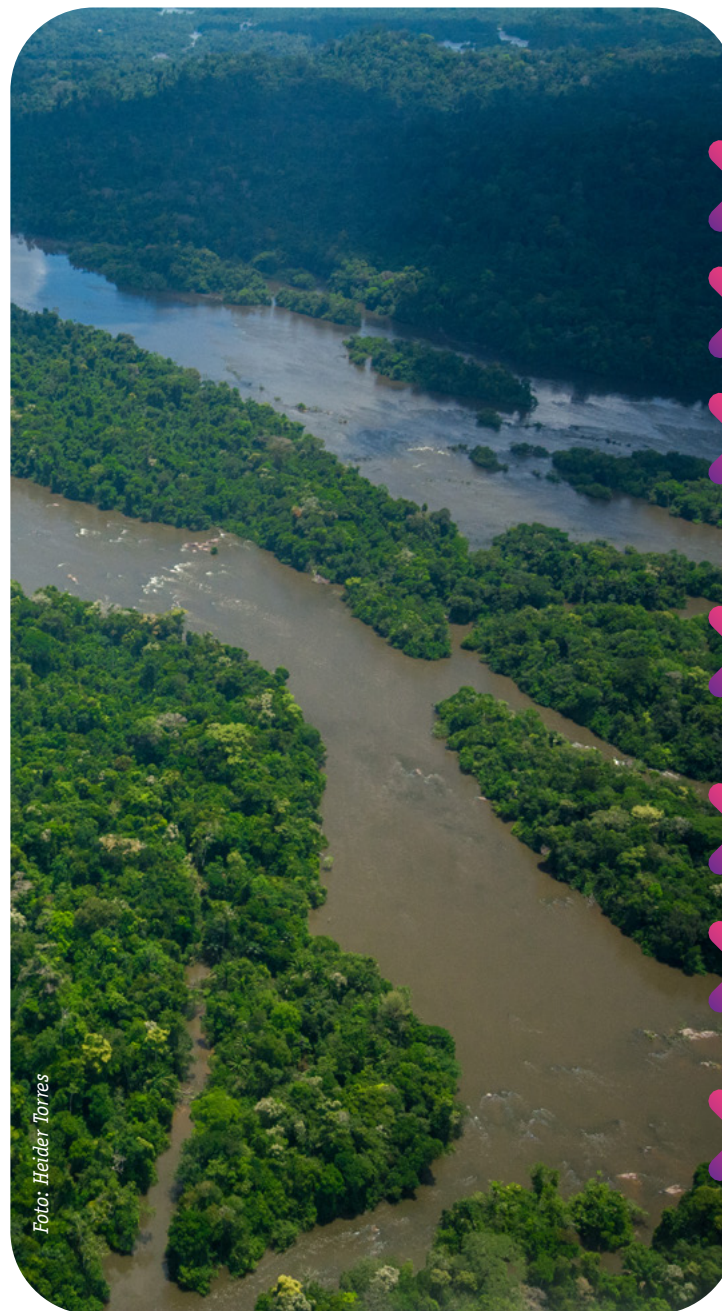
Biodiversidade

Apesar de nossas operações terem pouco impacto na vida silvestre, buscamos proteger as florestas e sua biodiversidade. Valorizamos os serviços prestados pelo meio ambiente, reconhecendo as pessoas que atuam na conservação do bioma amazônico por meio da aquisição de créditos de carbono de projetos REDD+. Com esse recurso, atuamos na remuneração daqueles que se sustentam e se desenvolvem a partir da floresta em pé. O manejo sustentável desse bem natural previne a degradação ambiental por desmatamento e a perda da biodiversidade.

Em 2020, passamos a destinar a maior parte de nossos esforços de compensação de carbono à floresta amazônica. O principal projeto, que apoiamos desde 2019, é o REDD+ Vale do Jari. Desenvolvido pela Fundação Jari e Biofílica S.A., a iniciativa capacita agricultores locais em técnicas sustentáveis de manejo e produção agroextrativista no Pará e no Amapá, promovendo o bem-estar das comunidades e tornando-as mantenedoras dos recursos florestais.

Adquirimos créditos do REDD+ Vale do Jari em 2019 e 2020 – e já garantimos a aquisição do próximo ano. Os investimentos da Vivo nesse projeto têm contribuído para evitar o desmatamento de aproximadamente 360 hectares, contemplando mais de 180 mil árvores.

Em 2020, passamos também a compensar nossas emissões de gases de efeito estufa por meio do projeto Cikel, no Pará, que remunera produtores agrícolas que optaram pela conservação ambiental. Os investimentos da Vivo nesse projeto em 2020 e 2021 contribuem para evitar o desmatamento de aproximadamente 60 hectares, contemplando mais de 80 mil árvores.



Projeto REDD+ Vale do Jari em números*

- **15 comunidades** atendidas
- **303 famílias** beneficiadas
- **1,18 milhão** de hectares monitorados para evitar invasões ilegais e desmatamento
- **65 mil** hectares de desmatamento evitado em 30 anos
- **2,7 milhões** de tCO₂e já evitadas e verificadas
- **340 espécies** de flora, das quais 54 estão ameaçadas de extinção
- **2.070 espécies** de fauna, das quais 133 estão ameaçadas de extinção

*Dados referem-se ao projeto como um todo, e não apenas à parcela apoiada pela Vivo.

ENERGIA

A energia elétrica é um dos insumos mais relevantes para nossas operações e, por isso, reduzir os impactos associados a esse recurso representa uma parcela importante da estratégia, de maneira alinhada ao nosso propósito e ao compromisso com o desenvolvimento sustentável.

Em 2020, nossa companhia conquistou a certificação ISO 50001 – Sistema de Gestão de Energia, tornando-se a primeira Telecom do Brasil (e a primeira operação do Grupo Telefônica fora da Espanha) a obter esse certificado. Esse Sistema tem o objetivo de promover a redução das emissões de gases de efeito estufa e do custo de energia, aprimorar a eficiência energética em nossas operações, priorizar fontes renováveis e mitigar outros impactos ambientais relacionados por meio da gestão sistemática da energia elétrica, que representa em média 96% do nosso consumo total. A certificação abrange o edifício Eco Berrini, em São Paulo, onde está instalada nossa sede.



	2020	2019	2018
Consumo de energia elétrica ¹			
Consumo total de energia elétrica (GJ)	6.501.234	6.625.200	6.505.730
Consumo total de energia elétrica (MWh)	1.805.898	1.840.333	1.807.147
Percentual proveniente do Mercado Livre (renovável)	28%	25%	27%
Percentual compensado com certificados I-REC	68%	70%	17%
Percentual de geração distribuída	4%	2%	0%
Percentual total de eletricidade proveniente de fontes renováveis	100%	100% ²	44%
Gastos com energia elétrica (R\$ milhões)	935	1.081	763

1. A Telefônica não adquire outros tipos de energia nem comercializa energia.
2. Do total, 3% são referentes a i-RECs emitidos em março de 2020, após fechamento da auditoria da Espanha (em fevereiro de 2020).

	2020	2019	2018
Energia gerada pelo consumo de combustíveis (GJ) *			
Diesel	47.930	60.493	64.432
Gasolina	128.922	145.026	165.309
Etanol	110.840	139.388	147.409
Total	287.692	344.907	377.152

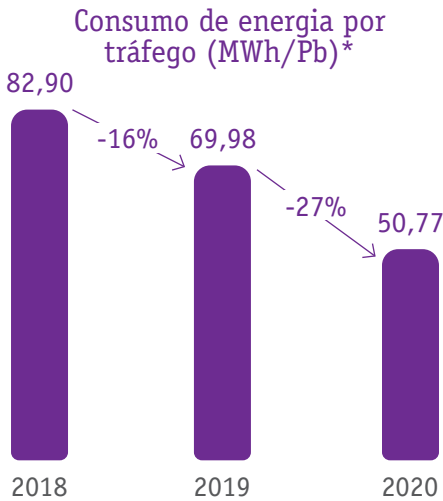
*Adota os fatores de conversão do Balanço Energético Nacional 2020 e abrange a queima de combustíveis na frota e nas operações. Apenas o etanol é considerado de fonte renovável, uma vez que as porcentagens de biocombustível da gasolina e do diesel não foram separadas e consideradas como tal.

A Política de Energia orienta nossa gestão e estabelece os compromissos da companhia para a melhoria contínua com foco no aumento da eficiência energética

Em 2020, nosso consumo total de energia elétrica foi 2% menor do que no ano anterior, mesmo com os impactos e mudanças provocados pela pandemia, que elevaram a demanda de fluxo de dados e, portanto, da infraestrutura de telecomunicações. Esse cenário reforça a relevância da energia em nosso modelo de negócio e a importância das ações para maior eficiência e descarbonização da nossa matriz elétrica.

Em termos de eficiência energética, alcançamos uma evolução significativa em 2020 na comparação anual. Impulsionado pelos efeitos das ações de distanciamento social, o volume de dados trafegados em nossa rede aumentou 34%, enquanto o indicador de consumo de energia por dado trafegado reduziu 27%.

Entre as iniciativas que realizamos para a redução do consumo de energia elétrica está o Projeto SUSI, que aplica técnicas de termodinâmica para promover o resfriamento de ambientes internos a partir do ar externo. Assim, em dias mais frios, pode-se desligar total ou parcialmente os aparelhos de ar condicionado, mantendo o conforto térmico dos ambientes. Outra ação é o projeto Power Saving Features, que promove a redução do consumo de energia de células com bloqueio automático em setores com tráfego baixo medido, desde que haja capacidade alternativa suficiente disponível para lidar com a demanda. Considerando esses dois projetos e outras iniciativas de eficiência energética em nossas operações, o total de energia economizada no ano foi de 38.620 MWh.



*Contempla o consumo de energia elétrica e a energia gerada pelo consumo de combustíveis. O valor não inclui a energia gerada por combustíveis consumidos na frota.

Redução com as principais iniciativas de eficiência energética em 2020 (kWh)

Desligue 2G 1800 – Físico	9.799.107
Desligue de TVA	6.712.662
Compactação e desligue de Centrais	5.824.256
Power Saving Features 2020 (Consolidadas)	5.212.812
Climatização (SUSI/Entalpia)	4.228.384

Energia renovável

Desde novembro de 2018, 100% do suprimento de energia elétrica é proveniente de fontes renováveis, por meio de uma combinação de aquisição de energia renovável no ambiente de contratação livre, implantação de projetos em geração distribuída e compra de certificados (I-RECs). Em 2020, continuamos a expansão da nossa estratégia de produção da energia que utilizamos em nossas operações a partir de fontes renováveis.

Nosso modelo de geração distribuída conta com usinas solares, hídricas e de biogás localizadas em 23 estados e no Distrito Federal. Nosso plano é ter mais de 70 usinas de geração distribuída em funcionamento até junho de 2022. Desse total, 16 já estão em funcionamento, e o restante deve estar operacional até meados de 2021.

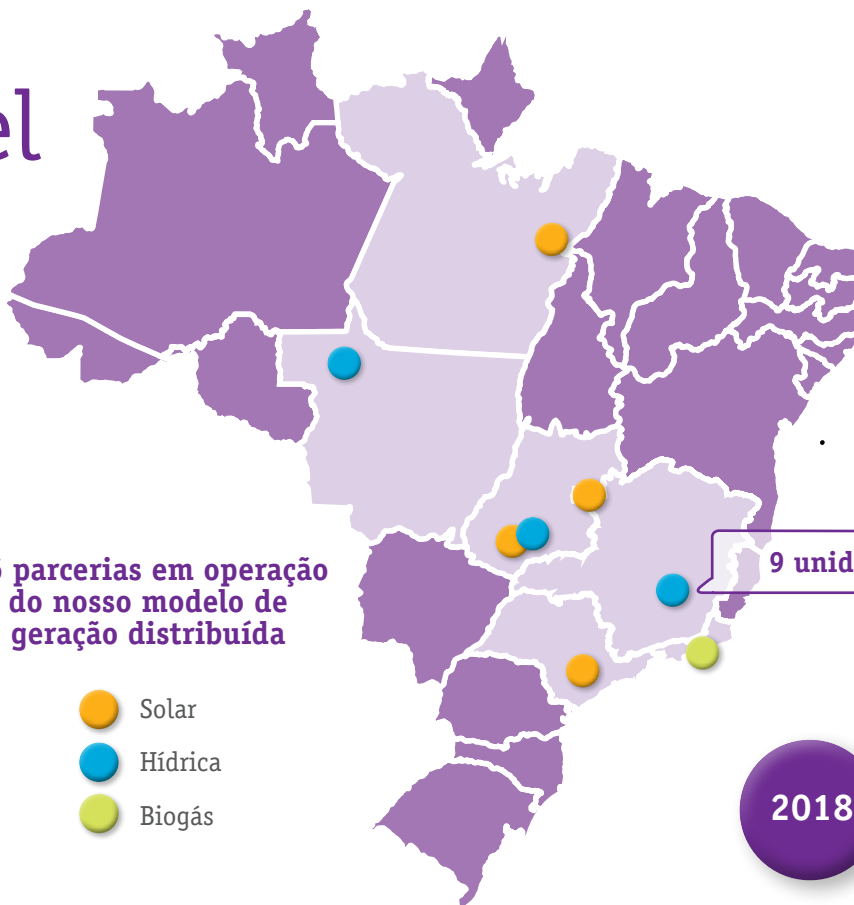
Os investimentos no modelo de geração distribuída são realizados pelas empresas contratadas, com a contrapartida de uma parceria de longo prazo com a Vivo, de até 20 anos. Com todas as usinas operando, a Vivo produzirá cerca de 670 mil MWh por ano de energia, o suficiente para abastecer todo o consumo de uma cidade de até 300 mil habitantes.

Quando concluído, o projeto responderá por mais de 80% do consumo da Vivo em baixa tensão, atendendo mais de 28 mil unidades, entre lojas, torres, antenas, equipamentos de telecomunicações e escritórios. Além do benefício ambiental, por utilizar fontes renováveis e de baixo impacto, a medida contribuirá para a redução de custos de energia.

16 parcerias em operação do nosso modelo de geração distribuída

-  Solar
-  Hídrica
-  Biogás

Os ganhos com esse modelo são amplos. Primeiro, a geração de energia a partir de fontes renováveis contribui para combater o aquecimento global e minimizar emissões de gases de efeito estufa. Outra vantagem é financeira, com redução de custos com energia para a Vivo. Além disso, a construção e a operação das usinas geram empregos diretos e indiretos nas localidades e contribuem para o desenvolvimento do entorno. Um levantamento da Associação Brasileira de Energia Solar Fotovoltaica (Absolar) mostra que, para cada R\$ 1 investido em sistemas fotovoltaicos de pequeno e médio portes usados para abastecer residências, comércios, indústrias, propriedades rurais e prédios públicos, o setor devolve mais de R\$ 3 em ganhos elétricos, econômicos, sociais e ambientais aos brasileiros.



+ 58 unidades de geração distribuída estão em construção, abrangendo 19 estados e o Distrito Federal

48 Solar
4 Hídrica
6 Biogás

2018

Início do projeto, por meio de centrais hídricas de pequeno porte com capacidade de produzir 196 mil MWh por ano, atendendo mais de 3 mil Estações Rádio Base localizadas no estado de Minas Gerais

Jun/2020

Primeira usina solar no modelo, instalada em Campinas (SP), com capacidade de produzir 7 mil MWh por ano, atendendo 58 unidades de consumo elevado

Out/2020

Primeira usina de geração distribuída a partir do biogás, localizada no estado do Rio de Janeiro, com produção de 11 mil MWh anuais, atendendo 322 unidades consumidoras

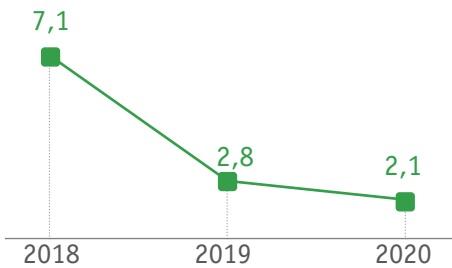
Mudanças CLIMÁTICAS

A Vivo está comprometida com o combate às mudanças climáticas e seus impactos. Nossa companhia é a primeira do setor de telecomunicações do Brasil a ter uma operação direta 100% neutra em relação às emissões de carbono. Esse resultado decorre de diferentes projetos para reduzir e compensar os impactos ambientais relacionados ao consumo de energia e às emissões de CO₂.

Monitoramos as emissões de gases de efeito estufa (GEE) de nossas operações sistematicamente, e as metas estabelecidas internamente de redução e compensação de emissões estão atreladas à remuneração variável de todos os colaboradores e executivos da companhia.

A contabilização das emissões de GEE é realizada, desde 2010, de acordo com as diretrizes do GHG Protocol e publicada em nosso inventário disponibilizado no Registro Público de Emissões, plataforma desenvolvida pelo Programa Brasileiro GHG Protocol. Desde 2012, o inventário, cujos dados são assegurados por terceira parte, recebe o Selo Ouro de classificação na plataforma.

Intensidade de emissões por tráfego
escopos 1 e 2 (tCO₂e/Pb)



	2020	2019	2018
Inventário de GEE (tCO₂e)			
Escopo 1 – Emissões diretas			
Protocolo de Quioto	30.948	28.802	27.350
Protocolo de Montreal	47.153	45.111	53.632
Total	78.101	73.913	80.983
Escopo 2 – Emissões indiretas pela aquisição de energia elétrica			
Abordagem de localização	112.706	138.102	133.699
Abordagem de escolha de compra	0	0	74.435
Escopo 3 – Outras missões indiretas			
Compra de produtos ou serviços	151.548	188.401	214.888
Bens de capital	20.506	40.726	142.901
Atividades relacionadas ao consumo de energia	7.325	9.764	43.429
Viagens de negócios	1.591	8.685	5.142
Uso de produtos vendidos	49.367	49.827	39.587
Total	230.337	297.403	445.947

Reduzimos nossa intensidade de emissões em 25% no último ano, e, desde 2018, a diminuição foi de 70%



Desde 2015, conseguimos reduzir cerca de 70% das nossas emissões, principalmente pela evolução da participação de fontes renováveis para 100% da nossa matriz (saiba mais na página 67). Apesar de sempre avaliarmos as possibilidades de redução, ainda temos emissões diretas que não puderam ser evitadas, as quais são 100% compensadas pela compra de créditos de carbono. Nossos investimentos em créditos de carbono são direcionados a projetos que prezam pela conservação da Amazônia e promovem o manejo sustentável da floresta (saiba mais na página 66). Como nos últimos anos o desmatamento vem se apresentando como a maior fonte de emissões do Brasil, é de extrema importância o apoio a projetos como esses, que têm como objetivo manter a floresta em pé.

Em 2020, entre as medidas que adotamos para reduzir nossas emissões diretas (Escopo 1) estão as melhorias em controles operacionais sobre o desempenho de equipamentos, a diminuição do tempo de teste em geradores movidos a combustíveis fósseis e a preferência pelo uso do etanol em nossa frota. O consumo total de combustíveis diminuiu 17%, impactado pelas iniciativas de

redução e pela redução dos deslocamentos em razão do cenário de pandemia. Apesar dessas iniciativas, as emissões totais de Escopo 1 apresentaram um aumento em termos absolutos nesse ano devido à maior necessidade de manutenções e recargas de gases refrigerantes em equipamentos de ar condicionado.

Além do GHG Protocol, nossa companhia participa da iniciativa do CDP (Carbon Disclosure Project), respondendo anualmente ao questionário de mudanças climáticas. Em 2020, primeiro ano do reporte da Vivo, em separado do Grupo Telefônica, fomos uma das únicas quatro empresas no Brasil a receber a Nota A, avaliação máxima. Essa classificação reconhece nossa condição de liderança, com destaque para o desenvolvimento de produtos digitais aliados à descarbonização, o fomento ao mercado voluntário de carbono e o alto nível de controle e governança para informações relacionadas a impactos e mitigação de riscos climáticos, engajando também nossos fornecedores nesse tema. Além disso, integramos a carteira do IC02, índice da B3 que demonstra nosso comprometimento com a economia de baixo carbono.

Desde 2019, somos uma empresa **carbono neutro** em nossas operações diretas e temos o compromisso de seguir evoluindo para reduzir nosso impacto nos próximos anos

Em 2020, fomos reconhecidos pelo CDP como umas das empresas líderes na questão climática com a Nota A





Riscos e oportunidades

Riscos associados ao contexto das mudanças climáticas estão incluídos na avaliação geral de risco da companhia, cujos resultados são reportados ao Comitê de Auditoria e Controle. Periodicamente, realizamos a avaliação de forma quantitativa, medindo o impacto potencial de eventos adversos no fluxo de caixa operacional, considerando os riscos físicos e de transição.

Para gerenciar esses riscos, promovemos Programas de Eficiência Energética e Planos de Energia Renovável e Geração Distribuída de Energia, além de contarmos com uma área dedicada de Continuidade do Negócio, orientada pelo Regulamento de Continuidade Global de Negócios (GBC), que prescreve a gestão preventiva dos riscos, garantindo a máxima resiliência de nossas operações diante de qualquer eventual interrupção.

Também identificamos oportunidades para o crescimento dos negócios, como a venda de produtos que reduzem as emissões de carbono de nossos clientes, impulsionando-os para a descarbonização por meio da tecnologia e da conexão digital. Acreditamos que a digitalização será fundamental para enfrentar a transição para uma economia

de baixo carbono e estamos alinhando nossas estratégias comerciais e ambientais para encontrar oportunidades relacionadas a esses novos tipos de soluções, que têm o potencial de otimizar o consumo de recursos e, portanto, reduzir impactos no meio ambiente.

Em 2021, iremos revisar e aprofundar nosso estudo diante dos riscos e das oportunidades climáticas, à luz dos princípios do **Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)**.



No último ano, três riscos foram considerados como principais nessa avaliação:

O aumento das temperaturas médias, que pode impactar nossos custos operacionais devido, principalmente, à maior necessidade de refrigeração dos equipamentos de rede. As altas temperaturas também podem levar a falhas nesses equipamentos e à redução de sua vida útil.

O aumento na **gravidade de eventos climáticos extremos**, como inundações e deslizamentos de terra, que podem danificar nossa infraestrutura e levar a interrupções no serviço e nas operações.

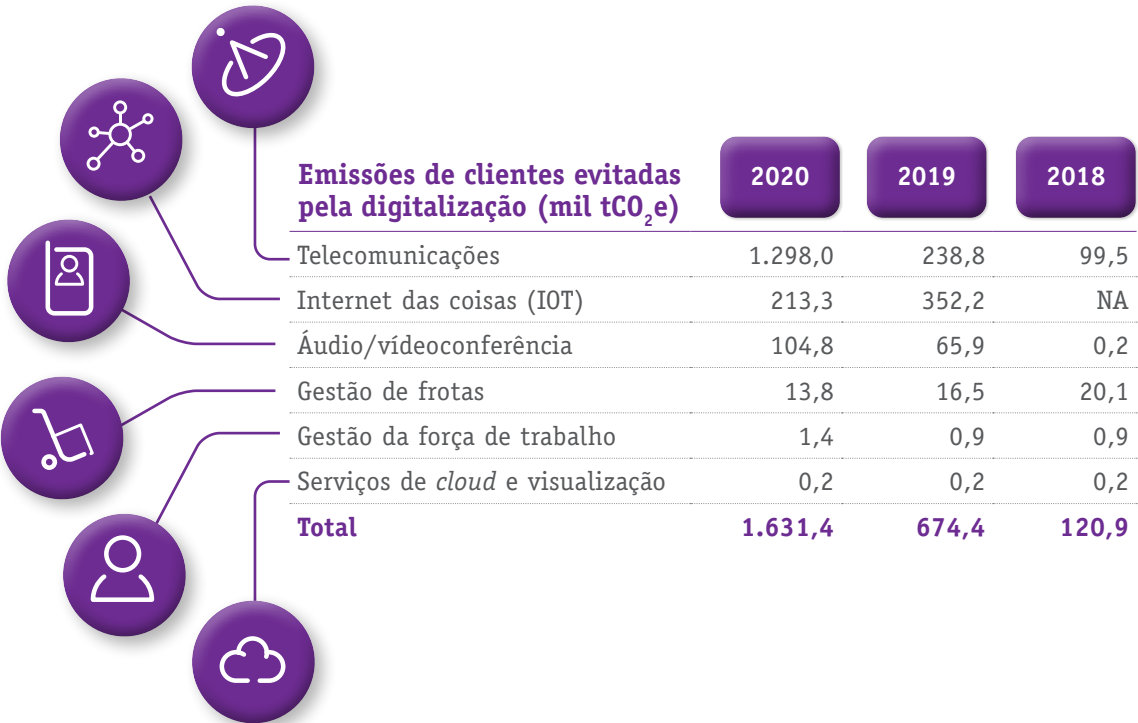
A **escassez de recursos naturais**, que pode elevar o preço da eletricidade, insumo prioritário para a operação das redes de telecomunicações. Esse cenário elevaria nossos custos operacionais associados à energia.

Sustentabilidade para clientes

As novas tecnologias e soluções de telecomunicações que oferecemos têm potencial para descarbonizar diversas cadeias de valor. Esses serviços contribuem para a eficiência operacional de nossos clientes e evitam deslocamentos e o consumo de energia, contribuindo para que a pegada de carbono das pessoas e companhias seja cada vez menor (veja na tabela ao lado). Queremos impulsionar a economia de baixo carbono, encurtando distâncias pela conexão digital.

Com o selo **Eco Smart**, demonstramos o valor que os produtos do Vivo Empresas geram para a sustentabilidade de nossos clientes B2B. Certificado pela Associação Espanhola de Normatização e Certificação (AENOR), o selo demonstra visualmente quais são as vantagens ambientais relevantes que poderão ser geradas nas rotinas operacionais e atividades diretas do próprio cliente ao contratar nossos produtos e serviços digitais baseados em conectividade, internet das coisas (IoT), *cloud* e *big data*.

Os benefícios representados pelo selo abrangem desde a redução do consumo de energia, das emissões de CO₂ e do consumo de água até a potencialização da economia circular. Ele pode, inclusive, ser utilizado como uma importante ferramenta para reforçar os critérios ESG das empresas e atender às exigências dos consumidores que hoje buscam negócios comprometidos com a sustentabilidade.





É o caso do **Vivo Eficiência Energética**, que, por meio de telemetria avançada focada na medição, predição e automação de sistemas elétricos, identifica irregularidades operacionais e desperdícios, permitindo a automatização de processos, a tomada de ações estratégicas e, consequentemente, a otimização da performance energética e a redução de emissões de CO₂.

Disponibilizamos também o selo **Eco Rating** que demonstra o desempenho ambiental dos aparelhos celulares e tablets de nosso portfólio. Essa informação pode ajudar nossos clientes a fazer decisões por compras mais sustentáveis. As notas variam de 1 a 5 e estão disponíveis para consulta em todas as nossas lojas, tanto nos precificadores digitais quanto na loja virtual. Quanto mais elevada a nota, mais sustentável é o modelo.



Para
saber
mais

Clique aqui e saiba mais
sobre o **Eco Rating**.



Calculadora virtual

Em 2020, realizamos uma iniciativa inédita no setor: o lançamento de uma calculadora virtual que ajuda o cliente a entender e calcular sua pegada de carbono associada ao uso de nossos principais serviços. O portal inclui informações sobre o que é pegada de carbono, o impacto climático de ações do dia a dia – como fazer uma ligação ou navegar na internet – e destaques da gestão de emissões de GEE da companhia. Nele, é possível acessar a calculadora e, seguindo as instruções, calcular a sua pegada de carbono.



Para
saber
mais

Clique aqui, acesse a
calculadora virtual da Vivo
e descubra a sua pegada
de carbono pelo uso de
nossos serviços



Metas climáticas

Investimos e aprimoramos nossa performance ambiental em sinergia com as metas globais estabelecidas pelo Grupo Telefônica e alinhadas ao movimento SBTi (Science Based Targets Initiative).

A SBTi é uma ação conjunta entre CDP, Pacto Global (ONU), World Resources Institute (WRI) e World Wide Fund for Nature (WWF) que estimula as empresas a estabelecer metas de redução de emissões de gases de efeito estufa que contribuam efetivamente para o combate ao aquecimento global.

Objetivos do Grupo para o período 2015-2025/2040

- Reduzir em 90% o consumo de energia por unidade de tráfego (MWh/PB) até 2025, na comparação com 2015
- Reduzir em 70% as emissões de Escopos 1 e 2 até 2025 a nível global, e 90% nos principais mercados* (para o Brasil, especificamente, a meta é de 72%)
- Alcançar zero emissões líquidas em 2025, considerando os Escopos 1 e 2, nos principais mercados* (2040 para Hispam e cadeia de valor)
- Seguir usando 100% de eletricidade gerada a partir de fontes renováveis nos principais mercados* (2030 para Hispam)
- Reduzir as emissões de CO₂ em nossa cadeia de valor em 39% até 2025 e alcançar emissões líquidas zero até 2040
- Conseguir que os clientes evitem, através da conectividade e de nossas soluções Eco Smart, a emissão de 5 milhões de carbono anuais nos principais mercados*

**Principais mercados: Alemanha, Brasil, Espanha, Inglaterra*





Economia CIRCULAR

Atuamos para que todos os diferentes resíduos gerados em nossas operações sejam destinados de forma ambientalmente correta e, sempre que possível, encaminhados para reciclagem ou reaproveitamento. A ferramenta de Gestão de Resíduos Sólidos Telefônica (GReTel) permite gerir o fluxo de geração, transporte e destinação dos resíduos, promovendo a rastreabilidade da cadeia de fornecedores e viabilizando ações de economia circular.

Em 2020, encaminhamos para reciclagem 96,6% de todo o volume de resíduos eletroeletrônicos gerados em nossa planta, com mais de 13,3 mil toneladas separadas e descaracterizadas para serem reincorporadas à cadeia produtiva como novos insumos.

Entre as ações de melhoria que estamos conduzindo nessa frente está a implementação de uma plataforma denominada Painel de Monitoramento de Fornecedores, na qual realizamos a avaliação da conformidade legal de fornecedores terceirizados e demais envolvidos na cadeia de gestão de resíduos.

Destinação de resíduos para reciclagem (toneladas)

	2020	2019	2018
Eletroeletrônicos			
Cabos e metais	10.007,7	6.478,2	5.713,9
Baterias (resíduo perigoso)	1.741,1	1.238,4	1.104,9
RAEE (Resíduos de Aparelhos Eletroeletrônicos) operacionais e de escritórios	1.586,2	1.279,1	1.179,9
Modens, roteadores e decodificadores	377,7	523,1	438,0
Lâmpadas fluorescentes (resíduo perigoso) ¹	4,8	0,5	2,6
Celulares e acessórios de clientes	7,6	6,6	5,0
Não eletrônicos			
Papel e papelão	134,2	80,9	37,7
Óleos lubrificantes (resíduo perigoso)	6,0	ND	ND
Outros resíduos recicláveis ²	501,0	ND	ND
Total	14.366,4	9.606,8	8.482,0

1. Para 2018 e 2019, foram considerados apenas os resíduos de lâmpadas provenientes dos edifícios Chucri Zaidan e EcoBerrini. Em 2020, o controle se expandiu para outros prédios técnicos da Telefônica Brasil.

2. Resíduos recicláveis provenientes de nossas rotinas operacionais, como madeira, vidro, plástico, pilhas e toners.

Destinação de resíduos para aterros (toneladas)

	2020	2019	2018
Cabos e metais	394,9	299,1	298,6
RAEE (Resíduos de Aparelhos Eletroeletrônicos) operacionais e de escritórios	5,3	0,0	0,0
Outros resíduos de clientes não recicláveis	0,5	0,1	0,1
Outros resíduos ¹	430,4	ND	ND
Total de resíduos destinados para aterros	831,1	299,2	298,7

1. Resíduos não recicláveis provenientes de nossas rotinas operacionais, como orgânicos, rejeitos, entre outros.



Recicle com a Vivo

Uma das principais iniciativas para promover a economia circular em nosso modelo de negócio é o programa Recicle com a Vivo, que desde 2006 vem demonstrando nosso protagonismo e pioneirismo em logística reversa de eletrônicos. Em 2020, esse projeto ganhou um importante impulso com uma nova campanha de engajamento e sensibilização da sociedade.

Com a abordagem “A Vivo cuida do seu lixo eletrônico, e juntos cuidamos do meio ambiente”, convidamos a sociedade para uma reflexão sobre as ações necessárias para o descarte correto e a reciclagem de materiais como aparelhos de celular, cabos e tablets.

A campanha contou com filmes, comerciais televisivos em horário nobre, divulgações nas mídias sociais por *digital influencers*, ativações nos canais de comunicação da Vivo com clientes e mobilização de nossos colaboradores para recolhimento de lixo eletrônico no Dia da Reciclagem. Essas ações resultaram no aumento de 15% no volume (em toneladas) de resíduos coletados no programa, que possui abrangência nacional, com mais de 1.600 pontos de coleta.

Nossas lojas e revendas foram equipadas com novas lixeiras, que, além de receberem o descarte de lixo eletrônico de clientes e não clientes, traduzem o novo conceito e a visibilidade que a Vivo trouxe para esse movimento que é tão importante para a sociedade.

Contamos ainda com a logística reversa de equipamentos de rede fixa (modens e decoders), que permite o condicionamento de mais de 1 milhão de equipamentos todos os anos. Em 2021, iniciaremos o agendamento com inteligência artificial e coletas personalizadas, além de continuarmos com o recebimento dos equipamentos nas nossas lojas.

No Vivo Renova, oferecemos descontos especiais pela troca de aparelhos antigos por novos. Por meio desse programa, recolhemos e reutilizamos mais de 500 mil aparelhos desde 2013.

Mais de **5 milhões** de itens (118,9 toneladas) foram recebidos e encaminhados para reciclagem desde o início do **Recicle com a Vivo**, em 2006.



Veja o vídeo da campanha



Para
saber
mais

Acesse o site
**Recicle com
a Vivo**

Equipamentos de clientes destinados à logística reversa

	2020		2019		2018	
	Peso (t)	Quantidade de itens	Peso (t)	Quantidade de itens	Peso (t)	Quantidade de itens
Recicle com a Vivo	7,6	88.094	6,6	113.140	5,0 ¹	89.921 ¹
Vivo Renova	9,3	59.750	16,7	114.489	11,9	84.227
Telefonia fixa – reciclagem	377,7	1.007.083	523,1	1.394.905	438,0	1.168.089
Telefonia fixa – recuperação	424,4	1.065.291	419,6	1.016.878	528,0	1.408.229
Total	819,0	2.220.218	966,0	2.639.412	982,9	2.750.466

1. Houve mudança de premissa para a contabilização, que passou a incluir todos os itens recebidos nas urnas. Por isso, existe a diferença no valor historicamente reportado.



Fundação TELEFÔNICA VIVO

A atuação da Fundação Telefônica Vivo, fortalecendo a educação como pilar de transformação social, amplia o alcance do nosso propósito de Digitalizar para Aproximar. Em 2020, investimos R\$ 59 milhões em programas sociais voltados para a melhoria da educação pública, que beneficiaram cerca de 2,4 milhões de pessoas em todo o Brasil.

Um dos principais projetos desenvolvidos é o Escolas Conectadas. A plataforma incentiva a formação continuada de educadores, promovendo a inclusão na cultura digital e o desenvolvimento de habilidades do século XXI em professores e seus alunos. As formações gratuitas estimulam práticas inovadoras de ensino conectadas com o cenário educacional brasileiro e contribuem para um trabalho de articulação ao firmar parcerias com Secretarias Estaduais e Municipais de Educação.

Em 2020, o Escolas Conectadas foi reconhecido com o Prêmio UNESCO-Hamdan bin Rashid Al-Maktoum de Prática e Desempenho Extraordinário na Melhoria da Eficácia dos Professores. Desde sua criação, foi a primeira vez que uma instituição brasileira recebeu a premiação da Unesco. O prêmio internacional promove iniciativas direcionadas para a educação inclusiva e de qualidade, alinhadas às metas do programa Educação para Todos, uma das prioridades da Organização das Nações Unidas (ONU).

Em 2020, diante do cenário da pandemia, a Fundação Telefônica Vivo intensificou suas ações nas esferas em que já atua, além de contribuir em outras áreas essenciais da sociedade que estiveram mais vulneráveis durante o ano, como a saúde e a garantia à alimentação (saiba mais na página 19).



Para
saber
mais

Acesse o **Informe Social 2020** da Fundação Telefônica Vivo

Contribuições da Fundação Telefônica Vivo em 2020*

R\$ 59.411.090

Total de Investimentos
Sociais Privados

R\$ 2.378.141

Pessoas beneficiadas
pela Fundação Telefônica Vivo

**Não contempla os recursos e beneficiários das ações de combate à Covid-19.*



FUNDAÇÃO
TELEFÔNICA
vivo



Projetos e iniciativas da Fundação Telefônica Vivo

Plataformas digitais de educação

- **Escolas Conectadas:** plataforma de formação continuada com cursos gratuitos aos educadores (escolasconectadas.org.br)
- **Escola Digital:** concentra mais de 30 mil recursos digitais voltados para estudantes, pais e professores (escoladigital.org.br)
- **Pense Grande:** o projeto oferece oportunidades de desenvolvimento para os jovens nos temas de empreendedorismo social, projeto de vida e tecnologias digitais (pensegrande.org.br)

Voluntariado digital

- **Game do Bem:** jogo on-line e colaborativo com práticas de cidadania em que os jogadores podem realizar “missões do bem”
- **Resgate Solidário:** ação que beneficiou 29 instituições no Brasil, com um aporte inicial de R\$ 408 mil para atender ações prioritárias de combate à Covid-19. Com a participação de colaboradores da Vivo, que cumpriram missões no Game do Bem e realizaram a troca de seus pontos para o Resgate Solidário, a Fundação Telefônica Vivo fez um novo aporte financeiro de R\$ 122,4 mil – totalizando R\$ 530,4 mil doados às instituições
- **Portal do Voluntário:** com o apoio de 63 comitês em 48 cidades brasileiras durante o período de distanciamento social, disponibilizamos ações personalizadas, como ligações para idosos e pessoas com deficiência e confecção de máscaras de tecido, entre outras





Uso responsável **DA TECNOLOGIA**

Como protagonistas na discussão com a sociedade sobre o uso consciente da tecnologia, contamos com iniciativas nesse campo que promovem o equilíbrio entre as relações físicas e digitais, a conexão verdadeira on-line e off-line.

#TemHoraPraTudo

A campanha #TemHoraPraTudo propõe um olhar mais consciente sobre o uso da tecnologia, escolhendo viver por inteiro todas as conexões em sua hora, uma de cada vez. Ao propor uma reflexão sobre o uso da tecnologia, a iniciativa mostra como saber se desconectar também é importante para que as pessoas tenham a melhor conexão e as melhores experiências. Com essa abordagem, estimulamos um uso mais balanceado e consciente, para que se tire o melhor que essa tecnologia tem a oferecer em nossas vidas.



Para
saber
mais

Clique aqui
e assista ao
vídeo da
campanha

VivoBrincar

Em 2020, no início da pandemia, a campanha Vivo Brincar Em Casa veio como mais uma opção de conteúdo para adultos e crianças que buscam atividades que inspirem momentos off-line juntos. Conteúdos semanais, como tutoriais de brincadeiras, dicas e atividades, foram postados de forma orgânica nos principais canais da Vivo (Instagram, Twitter e YouTube). Esses posts foram impulsionados nos meses de setembro e outubro, alcançando ainda mais pessoas.



Para
saber
mais

Clique aqui
e acesse a
página do
Vivo Brincar





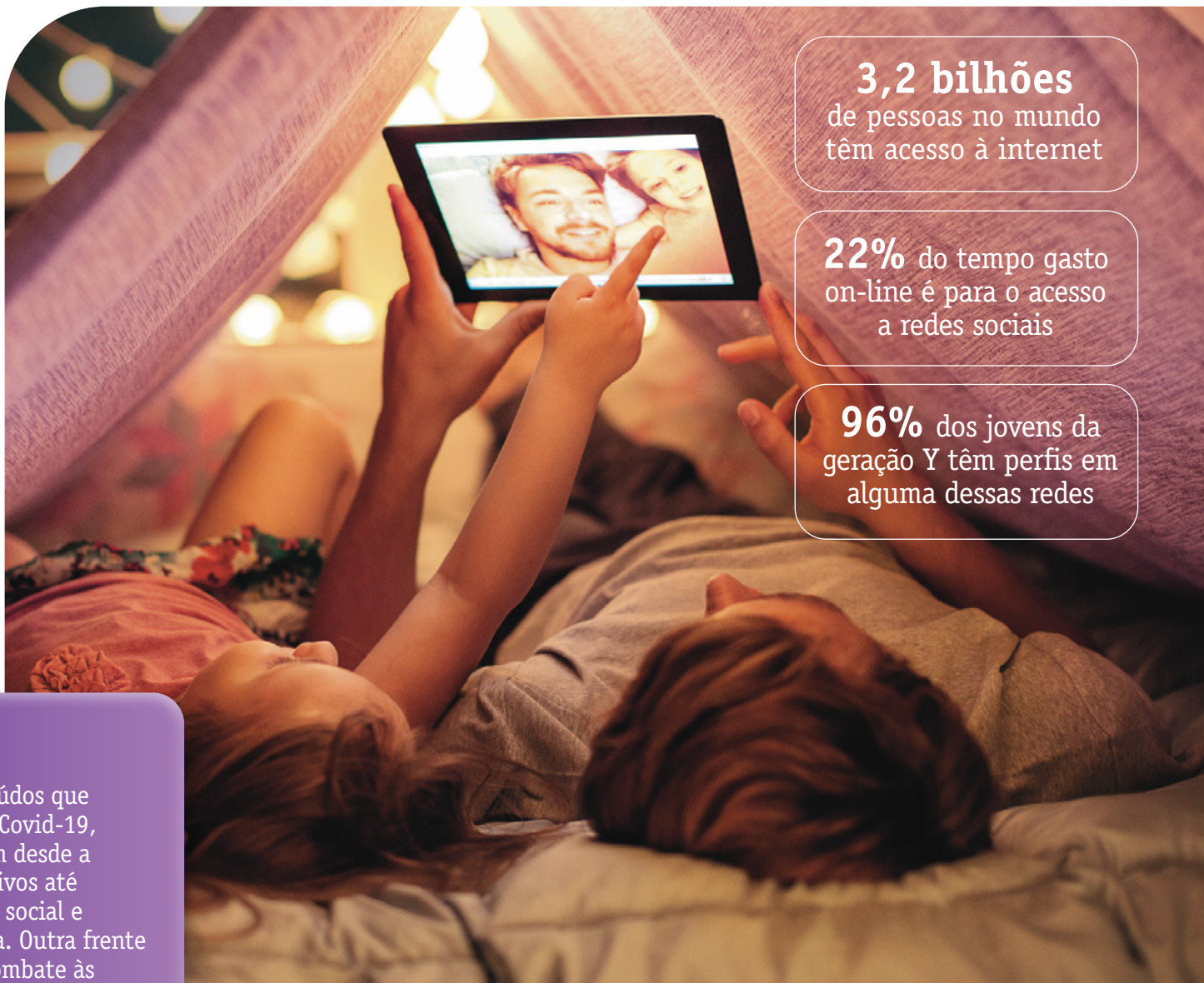
Dialogando

Iniciativa pioneira para o uso consciente das tecnologias, o portal Dialogando reúne conteúdos sobre sustentabilidade, inovação, entretenimento, educação, comportamento e segurança. A plataforma, criada pela Vivo e presente em 11 países além do Brasil, estimula o diálogo e a reflexão na sociedade, sempre sob o olhar tecnológico e seus impactos.

Os posts, podcasts, artigos e outros materiais divulgados são produzidos por uma equipe multidisciplinar de jornalistas, publicitários e pesquisadores ligados à área de tecnologia, que atuam como curadores das informações disponibilizadas. O conteúdo tem ainda a chancela de organizações não governamentais, como a Safernet.

Portal Dialogando em 2020

Em 2020, mereceu destaque a divulgação de conteúdos que auxiliassem as pessoas a lidar com os impactos da Covid-19, sobretudo na vida digital. As divulgações incluíram desde a segurança nas compras on-line e no uso de aplicativos até hábitos saudáveis para lidar com o distanciamento social e manter corpo e mente ativos durante a quarentena. Outra frente importante de comunicação no Dialogando foi o combate às *fake news*. Publicamos 31 matérias no portal que orientavam os internautas sobre como identificar a veracidade de uma notícia. Essa série de materiais teve cerca de 546 mil acessos.



3,2 bilhões
de pessoas no mundo
têm acesso à internet

22% do tempo gasto
on-line é para o acesso
a redes sociais

96% dos jovens da
geração Y têm perfis em
alguma dessas redes



Clique aqui e acesse a campanha do **Dialogando** com dicas para lidar com os efeitos da pandemia



Relacionamento com **FORNECEDORES**

Anualmente, mais de 1,2 mil empresas são contratadas pela Vivo para o fornecimento de produtos e serviços indispensáveis à materialização do nosso propósito de Digitalizar para Aproximar. Nossa companhia movimenta quase R\$ 25 bilhões por ano com esses parceiros e, por isso, garantimos para atuar o DNA Vivo em toda essa cadeia de suprimentos.

Essa relação comercial, orientada pela ética e transparência, se dá com base nas diretrizes da Política de Sustentabilidade para a Cadeia de Fornecimento, implementada desde 2016 e revisada em 2019. O documento estabelece os Princípios e os Critérios Mínimos de Negócio Responsável que nossos fornecedores devem seguir. Em 2020, divulgamos a

política atualizada para nossos parceiros, reforçando o compromisso com temas-chave em direitos humanos, direito à desconexão, diversidade e inclusão e privacidade e segurança digital.

Todos os nossos processos de cotações, compras e contratações são realizados por meio de plataforma digital e on-line, na qual os fornecedores cadastrados apresentam documentos comprobatórios de sua regularidade fiscal. Por meio desse sistema, também assinalamos o aceite à Política de Sustentabilidade para a Cadeia de Fornecimento, bem como aos termos e condições dispostos nas cláusulas anticorrupção e nos Princípios de Negócio Responsável.

	2020	2019	2018
Fornecedores contratados			
Total de fornecedores	1.229	1.247	1.301
Fornecedores locais ¹	96,2%	96,9%	97,8%
Total gasto com fornecedores (R\$ bilhões)	24,8	25,7	23,5
Gastos com fornecedores locais ¹	98,7%	99,1%	99,7%

1. São considerados locais os fornecedores no Brasil. Os valores são consolidados para toda a operação da Vivo, não havendo segmentação de unidades operacionais.



Avaliação de riscos de fornecedores

Para aprimorar nossa gestão sobre a cadeia de suprimentos, com foco em promover a sustentabilidade e o DNA Vivo, desenvolvemos uma matriz de riscos que identifica os fornecedores com maior nível de criticidade para os negócios da Vivo. As empresas que atuam nesses segmentos passam por auditorias administrativas ao longo de todo o processo de contratação.

Nosso objetivo para o biênio 2021-2022 é fortalecer esse processo de acompanhamento por meio de auditorias documentais e presenciais, focadas no monitoramento da execução de planos de ação e de melhorias para corrigir eventuais não conformidades, visando ao desenvolvimento e à evolução dos fornecedores.

Dessa maneira, objetivamos atuar para a mitigação de riscos relacionados à segurança das atividades, a acidentes com as pessoas, à relação com clientes e a práticas trabalhistas em desacordo com nossos valores ou com a legislação, entre outros aspectos.

Categorias de fornecedores com maior nível de criticidade

Canais de vendas

Obras e construções

Manutenção de redes e instalação de equipamentos

Segurança patrimonial, vigilância e transporte de valores



Monitoramento dos fornecedores

Após a efetivação das contratações, nossos fornecedores são monitorados pelas equipes da Vivo durante o cumprimento dos contratos para garantir a aderência aos nossos princípios e o cumprimento das exigências legais e normativas. Esse procedimento é conduzido por meio de processos internos e parcerias com plataformas independentes focadas na avaliação de fornecedores.

Entre as plataformas existentes, utilizamos o Ecovadis, que fornece instrumentos para uma auditoria documental focada nos critérios de sustentabilidade, que abrangem aspectos éticos, sociais, ambientais e da gestão da sua cadeia de suprimentos, incluindo minerais de zona de conflitos. A metodologia do Ecovadis para

avaliar o desempenho de sustentabilidade, exposta no quadro ao lado, foi utilizada em mais de 150 países, sendo aplicada sobre um total de 138 fornecedores da Vivo em 2020.

Realizamos auditorias administrativas próprias, focadas na avaliação de aspectos relacionados a direitos humanos, saúde e segurança dos trabalhadores, segurança, privacidade e proteção de dados, entre outros tópicos. Os fornecedores são selecionados para serem submetidos a esses processos de monitoramento a partir de critérios que envolvem não apenas o montante financeiro envolvido na contratação, mas também a criticidade e o nível de risco para os negócios da Vivo.



Auditorias e Self Assessment nos fornecedores da Vivo

	2020	2019	2018
Aliados – foco em sustentabilidade	5	9	21
Privacidade e segurança da informação	88	54	64

Parceiros críticos para o Sistema de Gestão Ambiental (SGA)

Na área ambiental, os fornecedores são avaliados considerando suas atividades e seus aspectos ambientais, como emissões de gases, geração de resíduos, armazenamento e manuseio de produtos perigosos e prontidão para lidar com emergências ambientais. Dessa forma, conseguimos priorizar a gestão sobre os fornecedores em relação ao impacto ambiental potencial. Em linha com os requisitos da ISO 14001, priorizamos os fornecedores de maior criticidade para o SGA e monitoramos esse grupo por meio de auditorias documentais. Em 2020, foram monitorados 168 contratos.



Gestão de Terceiros/Aliados

Em nossas operações, contamos com um número expressivo de prestadores de serviços, que chamamos de Aliados, para a execução de atividades que melhoram a experiência de nossos clientes e garantem a qualidade da infraestrutura que disponibilizamos. Em 2020, por meio de nossos 1.134 fornecedores de mão de obra, mais de 101 mil profissionais foram alocados em diferentes etapas do nosso modelo de negócio.

Possuímos uma área específica – Gestão de Aliados – para realizar o acompanhamento e verificação dos cumprimentos legais, normas de segurança e aplicação dos Princípios de Negócio Responsável pelos prestadores de serviços. Entre as atribuições dessa equipe está a realização de inspeções *in loco* e/ou documentais, com periodicidade mensal, de grande parte das empresas aliadas com as quais possuímos contratos vigentes.

Esse trabalho é acompanhado pelo Comitê de Aliados, que disponibiliza o *status* do cumprimento contratual das empresas fornecedoras com relação a todos os itens monitorados em nossos processos internos.

Número de fornecedores aliados por tipo	2020	2019	2018
Call Centers	28.305	30.574	37.741
Dealers	22.134	27.041	27.075
Profissionais de saúde	9	63	115
Rede	34.872	33.675	39.566
Outros	15.870	16.391	17.514
Total	101.190	107.744	122.011



Anexos do RELATÓRIO


Desde 2004, a Vivo divulga anualmente seu Relatório de Sustentabilidade. Este é um documento importante para prestarmos contas à sociedade e evidenciarmos o alinhamento de nossos negócios à agenda global de desenvolvimento sustentável. Como signatários do Pacto Global, esta publicação também evidencia o nosso progresso na promoção dos direitos humanos, do trabalho decente, da conservação dos recursos ambientais e do combate à corrupção.

Comprometidos com a tempestividade na comunicação do desempenho em sustentabilidade empresarial da Vivo, disponibilizamos publicamente aos *stakeholders*, em conjunto com a divulgação de resultados financeiros em março de 2021, o Relatório Anual ESG. Essa versão complementar ao Relatório de Sustentabilidade reúne destaques sobre nossa atuação em temas-chave para a visão integrada de aspectos ambientais, sociais e de governança.

Este Relatório foi preparado em conformidade com as Normas GRI: opção Essencial. As Normas GRI são o modelo mais adotado no mundo para a elaboração desse

tipo de documento, e a divulgação e o contínuo aprimoramento delas envolvem *stakeholders* de diversas nações, sob a coordenação da Global Reporting Initiative (GRI). A publicação também observa o *framework* do Relato Integrado e requisitos de *disclosure* das demais plataformas de transparência das quais participamos, como o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3 e o Dow Jones Sustainability Index.

Os dados aqui apresentados abrangem o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020. O documento foi submetido a auditoria independente, assim como nos anos anteriores (veja o relatório de asseguuração na página 99). A asseguuração do Relatório de Sustentabilidade é coordenada globalmente pelo Grupo Telefônica e o orçamento destinado a esse processo é aprovado no âmbito do Comitê de Auditoria da companhia, envolvendo integrantes da estrutura de governança. Eventuais dados reapresentados estão sinalizados ao longo do conteúdo.



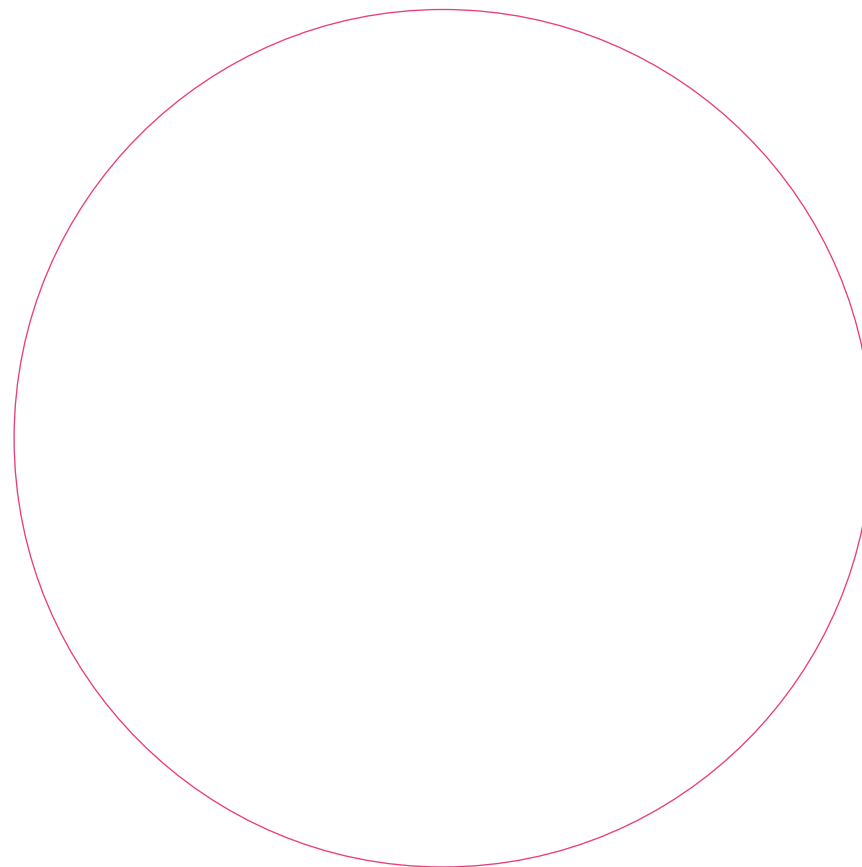
Envie comentários,
dúvidas e sugestões
relacionadas ao
Relatório para a nossa
equipe pelo e-mail
**[sustentabilidade.br@
telefonica.com](mailto:sustentabilidade.br@telefonica.com)**



Matriz de materialidade

O conteúdo do Relatório é norteado pela matriz de materialidade, elaborada de acordo com os princípios de definição do conteúdo da GRI. A matriz atual, que reúne os temas materiais abordados neste ciclo de relato, foi elaborada em 2018 e revisada em 2019, a partir de um amplo processo de consulta com nossos públicos (prestadores de serviço, clientes, parceiros comerciais, executivos, pares de mercado, investidores e acionistas, governo, instituições financeiras, colaboradores, imprensa e mídia), considerando ainda o Plano de Negócio Responsável e o Painel de Stakeholders, promovido mundialmente pelo Grupo Telefônica. O Painel de Stakeholders é conduzido com base em uma metodologia desenvolvida internamente, implementada e validada pela Ipsos (empresa multinacional de pesquisa de mercado). Essa metodologia permite obter a matriz de materialidade de acordo com os princípios estabelecidos pelas Normas GRI (da Global Reporting Initiative). Esses princípios determinam que a análise da materialidade deve considerar os aspectos que refletem o impacto da empresa nas questões econômicas, ambientais e sociais e como essas questões influenciam a tomada de decisão a respeito da empresa por parte de seus públicos.

Em 2020/2021, estamos realizando uma nova revisão da materialidade. Acreditamos que a pandemia de Covid-19 tem gerado mudanças importantes no funcionamento dos mercados e da sociedade, que sem dúvida impactam nas expectativas das partes interessadas. O cenário que vivemos acelerou tendências que já existiam e reforça a ideia de que os problemas sociais, ambientais e de governança envolvem riscos financeiros e devem ser gerenciados de forma adequada. Por essa razão, realizamos uma nova atualização, a fim de identificar essas mudanças e dimensionar seu impacto. Os resultados da consulta em andamento balizarão o próximo relatório da Vivo.



Clique aqui e saiba mais sobre como elaboramos nossa **matriz de materialidade** no Relatório de Sustentabilidade 2019.

Engajamento contínuo

Desde 2016, o Grupo Telefônica promove semestralmente encontros on-line do Painel de *Stakeholders*. Esse fórum reúne representantes dos principais públicos de interesse globais da companhia e especialistas para debater temas relevantes na integração da sustentabilidade aos nossos negócios.

No âmbito nacional, essa prática foi traduzida para o Painel de Negócios Responsáveis. Estruturado em dois níveis de representação, esse painel permite estreitar o relacionamento com os *stakeholders* participantes e discutir assuntos prioritários na agenda local. No âmbito do Painel de Negócios Responsáveis, contamos com o Painel Consultivo, formado por 10 a 12 especialistas, e o Painel Estendido, que abrange um número representativo de partes interessadas.

A identificação de públicos de interesse da Vivo segue normativo interno, que os define como os grupos cujas necessidades, interesses ou expectativas são afetados, direta ou indiretamente, pelo desenvolvimento da atividade da companhia, e, portanto, têm capacidade para influenciar direta ou indiretamente seu desempenho. Nesse processo, consideramos como insumos principais uma lista teórica de *stakeholders* associados ao modelo de telecom, as partes interessadas priorizadas pelo Grupo Telefônica e os públicos identificados por empresas-pares no Brasil e no exterior.

Entre os públicos identificados estão: academia (universidades), acionistas e investidores, Anatel, associações multilaterais (ONU, UNESCO, UNICEF e outras), associações setoriais (SindiTel, TeleBrasil, ASIET e outras), clientes, colaboradores, comunidades locais, concorrentes, fornecedores, governos (federal, estadual ou municipal), imprensa, influenciadores e redes sociais, instituições financeiras, mídia, terceiros, organizações não governamentais, Procon e sociedade em geral.

Em 2020, mereceu destaque nesse tema a elaboração de um manual de boas práticas de engajamento com as partes interessadas, baseado na norma AA1000.

Canais de comunicação com as partes interessadas

	Canal de diálogo	KPI de impacto
Clientes	App Meu Vivo	Usuários únicos
	URA	Clientes atendidos
	Canais digitais	Total de clientes
Colaboradores	E-NPS	Taxa de resposta
	Workplace	Percentual de usuários ativos mensais
Sociedade	Reputação	Quantidade de entrevistas realizadas (RepTrak®)
Líderes de opinião e meios e serviços de comunicação	Notas de imprensa e entrevistas	Gestão de comunicação



Complemento aos CONTEÚDOS GRI e indicadores de gestão

102-3 | Localização da sede da organização

Nossa sede está localizada na cidade de São Paulo (SP).

102-8 e 102-41 | Informações sobre empregados e outros trabalhadores e Acordos de negociação coletiva

No encerramento de 2020, contávamos com 33.828 colaboradores efetivos, dos quais 33.713 possuíam contrato de trabalho por tempo indeterminado e estavam cobertos por acordos ou convenções coletivas de trabalho. Os outros 115 referem-se aos aprendizes, cujo contrato de trabalho é por prazo determinado. Além disso, nossa equipe incluía 81 estagiários, sendo 44 homens e 37 mulheres.

Número de colaboradores efetivos por jornada de trabalho*

	2020		2019		2018	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Integral	16.451	9.412	16.632	8.738	16.365	8.491
Parcial	2.413	4.483	2.505	4.918	2.690	5.092
Total	18.864	13.895	19.137	13.656	19.055	13.583

*Não contém dados da Tlog, TIS e aprendizes.

102-45 | Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas

A lista completa das entidades incluídas nas Demonstrações financeiras pode ser encontrada na página 29, Item 2, d, no documento: <http://ri.telefonica.com.br/pt/documentos/2206-DF-Anuais-Completas-2020.pdf>. As informações de governança, ambientais e sociais reportadas neste Relatório representam 98,7% do escopo das demonstrações financeiras.

205-1 | Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção

A área de Compliance é responsável pelo acompanhamento do risco básico de *compliance* e do risco específico de integridade, no qual está incluso o tema corrupção e que, quando identificado, é reportado à área de Auditoria para inclusão no mapa de riscos da companhia, que é um documento confidencial e, portanto, não será divulgado neste Relatório. Por se tratar de uma avaliação qualitativa, não foi implementada uma ferramenta para esse fim.

GRI 205-2 | Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos anticorrupção

Percentual de colaboradores treinados nos Princípios de Negócio Responsável¹

Geral (quadro total de colaboradores Telefônica)	89,4%
% de subsidiárias treinadas	100%
% de <i>joint ventures</i> treinadas	100%

1. O treinamento nos Princípios de Negócio Responsável é aplicado globalmente pelo Grupo Telefônica. O percentual refere-se aos colaboradores brasileiros convidados pelo Grupo para realização do treinamento no ano.

DJSI | Power Usage Effectiveness (PUE) médio

Intensidade energética nos Data Centers em 2020

Consumo interno total de energia elétrica (MWh)*	72.341,94
Data Center Chucrí	2,99
Data Center Bonfim	2,00
Data Center Osasco	4,12
Data Center CIS	2,91

*Considera apenas o DC próprio CIS e outros três alugados (CIC, NDC, TB I).

GRI 302-1 | Consumo de energia dentro da organização

Consumo de combustíveis (mil litros)	2020	2019	2018
Na frota			
Diesel	161	167	181
Gasolina	3.822	4.134	4.802
Etanol	5.192	6.529	6.904
Total	9.175	10.830	11.888
Na operação			
Diesel	1.189	1.537	1.634
Gasolina	177	364	326
Total	1.366	1.901	1.959

102-13 | Participação em associações

A Vivo é associada e participa de reuniões nas seguintes entidades setoriais: Associação Brasileira das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação (Brasscom); Associação Brasileira das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações Competitivas (Telcomp); Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (Abrarec); Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje); Associação Brasileira de Telecomunicações (Telebrasil); Associação Brasileira de TV por Assinatura (ABTA); Associação Interamericana de Empresas de Telecomunicações (Asiet); Câmara Americana de Comércio Brasil-Estados Unidos (Amcham); Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS); Instituto Brasileiro de Estudos de Concorrência, Consumo e Comércio Internacional (Ibrac); e Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e do Serviço Móvel e Pessoal (Conexis Brasil Digital). Em 2020, a Vivo não realizou contribuições para grupos isentos de impostos, como gastos com campanhas políticas, organizações políticas, lobistas ou organizações de lobby.

Contribuições para grupos isentos de impostos por organização realizadas em 2020 (R\$)

Conexis Brasil Digital	568.107,25
ABTA	346.200,00
Telebrasil	129.344,00
Brasscom	107.320,74
IBRAC	16.104,00
ABERJE	33.408,00
ABDTIC	20.000,00
Outras	85.111,00
Total	1.305.594,99

DJSI | Avaliação de desempenho do Conselho e dos executivos

Anualmente, os membros do Conselho de Administração realizam uma autoavaliação de desempenho, por meio de uma pesquisa on-line com 19 perguntas, organizadas em cinco grupos e relacionadas à estrutura e ao funcionamento do Conselho de Administração. Os resultados desse processo são apresentados anualmente em reunião do colegiado. Essa avaliação contribui para o aprimoramento contínuo da governança, porém não está relacionada à remuneração variável, uma vez que os conselheiros recebem apenas remuneração fixa.

No âmbito da administração, os executivos são elegíveis à remuneração variável, determinada a partir de elementos financeiros e não financeiros:

- Receita total;
- Resultado operacional;
- Geração de caixa;
- Net Promoter Score (NPS) – resultado do ano e gap em relação ao melhor concorrente;
- RepTrak® (índice de reputação corporativa);
- Emissões de gases de efeito estufa;
- Percentual de mulheres em posições de alta liderança.

Esse grupo também é elegível ao Plano de Performance Shares, que consiste em conceder um determinado número de ações da Telefônica S.A., sua controladora, desde que sejam cumpridos os requisitos previstos no programa. Esse plano considera indicadores financeiros e o Total Shareholder Return (TSR). Não possui cláusula de devolução (clawback) e não permite que as ações sejam exercidas caso os indicadores de performance predefinidos não sejam alcançados.



306-3, 306-4 e 306-5 | Resíduos gerados, Resíduos não destinados para disposição final e Resíduos destinados para disposição final

Destinação de resíduos para outros tratamentos (toneladas)	2020	2019	2018
RAEE (Resíduos de Aparelhos Eletroeletrônicos) operacionais e de escritórios	64,0	ND	ND
Baterias (resíduo perigoso)	6,3	ND	ND
Outros resíduos ¹	90,8	ND	ND
Total de resíduos destinados para outros tratamentos	161,1	ND	ND

1. Cabos e metais estão incluídos na categoria "Outros resíduos".

Reutilização de materiais (toneladas)	2020	2019	2018
Modens, roteadores e decodificadores	424,4	419,6	528,0
Celulares de clientes	9,29	16,7	11,9
Total	433,7	436,3	539,9

Índices de resíduos (toneladas) em 2020

Total de resíduos gerados	15.359
Total de resíduos usados/reciclados/vendidos	14.366
Total de resíduos dispostos	831
Total de resíduos destinados para outros tratamentos	161

GRI 401-1 | Contratações e Rotatividade de empregados

Rotatividade em 2020 ¹	Número de contratações	Taxa de contratação ²	Número de desligamentos	Taxa de rotatividade ³
Por gênero				
Homens	2.162	11,50%	2.437	12,19%
Mulheres	2.370	17,10%	2.129	16,19%
Por faixa etária				
Até 30 anos de idade	2.304	28,08%	1.773	24,84%
Entre 30 e 50 anos	2.142	9,66%	2.598	10,69%
Mais de 50 anos de idade	86	3,62%	195	5,92%
Por região				
Norte	102	17,50%	120	19,00%
Nordeste	418	12,55%	487	13,60%
Centro-Oeste	195	10,25%	379	15,10%
Sul	1.811	19,68%	1.905	20,20%
Sudeste	2.006	11,31%	1.675	10,40%
São Paulo	1.655	11,55%	1.333	10,40%
Total	4.532	13,8%	4.566	13,9%

1. Considera colaboradores efetivos (não inclui estagiários, aprendizes, terceiros e conselheiros). Abrange dados da Telefônica Brasil S.A. (excluindo TISA Hub São Paulo e aprendizes) e Terra Networks Brasil S.A.

2. Calculada como o número de contratações sobre o headcount no fim do período.

3. Calculada como (total de contratações + total de desligamentos)/2 sobre o headcount no fim do período.

403-3 e 403-6 | Serviços de saúde do trabalho e Promoção da saúde do trabalhador

Horas de trabalho flexíveis | Os colaboradores podem acordar com seus gestores a alteração do horário de almoço, do modelo-padrão de 1 hora e meia sem marcação de ponto para um intervalo de 1 hora com marcação obrigatória.

Trabalhar em casa (home office) | O trabalho remoto até duas vezes por semana já era uma prática corrente antes da pandemia.

Creches ou contribuições | Todos os colaboradores em áreas administrativas com filhos de até 7 anos de idade podem receber o benefício de auxílio-creche, desde que comprovem a matrícula da criança em escola ou creche. Para aqueles com dependentes entre 1 mês e 3 anos de idade, há possibilidade, ainda, de recebimento do auxílio-babá. Além disso, colaboradores que tenham filhos com deficiência, independentemente da idade, podem receber o auxílio-especial após aprovação da equipe médica da Vivo.

Licenças-maternidade e paternidade pagas além do mínimo legalmente exigido | Profissionais com direito à licença continuam recebendo remuneração equivalente à que tinham quando não estavam afastados. As parcelas variáveis são estimadas pela média dos últimos seis meses, e os descontos aplicáveis pela legislação, adesão aos planos de saúde e previdência e sindical, entre outros, não são alterados. As mulheres tiram 6 meses de licença, enquanto os homens têm direito a 30 dias de afastamento.

Serviços de saúde ocupacional | Atuamos de acordo com a legislação no acompanhamento periódico da saúde dos colaboradores.

405-1 | Diversidade em órgãos de governança e empregados

No fim de 2020, nossos Conselhos de Administração e Fiscal eram formados por 15 membros, sendo 4 mulheres (26,7%) e 11 homens (73,3%). Doze desses integrantes (80%) possuíam mais de 50 anos de idade, tendo os demais (20%) idade entre 30 e 50 anos.

Composição dos níveis funcionais em 2020*

	Cargos diretivos	Cargos de liderança intermediária	Demais cargos
Por gênero			
Homens	74,6%	69,1%	56,2%
Mulheres	25,4%	30,9%	43,8%
Por faixa etária			
Até 30 anos de idade	0,0%	4,2%	27,6%
Entre 30 e 50 anos	74,6%	84,9%	65,7%
Mais de 50 anos	25,4%	10,9%	6,7%

**Considera colaboradores efetivos (não inclui estagiários, aprendizes, terceiros e conselheiros). Abrange dados da Telefônica Brasil S.A. (excluindo TISA Hub São Paulo e aprendizes) e Terra Networks Brasil S.A.*

409-1 | Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo

Não permitimos e tampouco toleramos qualquer prática de trabalho forçado ou análogo ao escravo em nossas operações. Tais temas fazem parte da Política Global de Direitos Humanos (lançada em maio de 2019) e dos nossos Princípios de Negócio Responsável (nosso código de conduta). Esses valores estão explícitos e são replicados em nossa Política de Sustentabilidade na Cadeia de Fornecimento e incluídos em cláusulas de contrato padrão do Grupo Telefônica, por meio das quais todos os fornecedores se comprometem a seguir tais diretrizes. Para monitorar o cumprimento dessas cláusulas e diretrizes, monitoramos, por meio do Sistema de Gestão de Aliados, os riscos relacionados a práticas trabalhistas com o procedimento de monitoria laboral, com foco na mão-de-obra utilizada por fornecedores e aliados nos serviços prestados à companhia. Anualmente, são realizadas auditorias documentais (só em 2020, foram realizadas 2.478 auditorias administrativas) e presenciais (175 auditorias em 2020). Essa monitoria baseia-se em uma Matriz de Riscos de Fornecedores, que cruza o nível de maturidade da gestão de recursos humanos das empresas com o nível de dependência econômica em relação à Vivo.

417-3 | Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing

Em 2020, a Vivo esteve envolvida em 123 processos judiciais de consumidores (incluindo Procon) que envolvem discussão sobre comunicações de marketing e publicidade (propaganda enganosa). Desses, 27 já se encontram encerrados. O valor total envolvido nas demandas judiciais ainda em andamento é de R\$ 15.562.053,95.

Demandas recebidas de autoridades competentes em 2020*

Interceptações telefônicas e telemáticas	363.125
Metadados	2.550.060
Bloqueio de websites	40.763
Suspensão de serviços	6.373

**100% das solicitações são atendidas conforme as diretrizes e restrições presentes na legislação e nos regulamentos vigentes.*

	Fixa	Móvel
Qualidade da rede em 2020		
Frequência de interrupção	0,22	1,74
Duração de interrupção (horas)	1,77	0,08

415-1 | Contribuições políticas

A Telefônica Brasil não realiza contribuições a partidos políticos, conforme estabelecido em nossos Princípios de Negócio Responsável.



Sumário de CONTEÚDOS GRI

Norma GRI	Conteúdo	Página	Omissões	Pacto Global	ODS
GRI 101 Fundamentos 2016					
Conteúdos gerais					
GRI 102 Conteúdos gerais 2016	Perfil organizacional				
	102-1 Nome da organização	6	-	-	-
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	6, 11 e 27	-	-	-
	102-3 Localização da sede da organização	89	-	-	-
	102-4 Local das operações	11	-	-	-
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	15	-	-	-
	102-6 Mercados atendidos	6, 11 e 27	-	-	-
	102-7 Porte da organização	12, 13 e 14	-	-	-
	102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	44, 45 e 89	-	6	8 e 10
	102-9 Cadeia de fornecedores	82, 83 e 85	-	-	-
	102-10 Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	25	-	-	-
	102-11 Princípio ou abordagem da precaução	17, 18, 19, 51 e 65	-	-	-
	102-12 Iniciativas externas	56	-	-	-
	102-13 Participação em associações	90	-	-	-
	Estratégia				
	102-14 Declaração do mais alto executivo	3, 4 e 5	-	-	-
	Ética e integridade				
	102-16 Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	6, 32, 58 e 60	-	10	16
	102-17 Mecanismos para orientações e preocupações referentes a ética	61	-	10	16



Norma GRI	Conteúdo	Página	Omissões	Pacto Global	ODS
GRI 102 Conteúdos gerais 2016	Governança				
	102-18 Estrutura de governança	15	-	-	-
	Engajamento de <i>stakeholders</i>				
	102-40 Lista dos grupos de <i>stakeholders</i>	87 e 88	-	-	-
	102-41 Acordos de negociação coletiva	89	-	3	8
	102-42 Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	87 e 88	-	-	-
	102-43 Abordagem para engajamento dos <i>stakeholders</i>	87 e 88	-	-	-
	102-44 Principais preocupações e tópicos levantados	87 e 88	-	-	-
	Práticas de relato				
	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	89	-	-	-
	102-46 Definição do conteúdo do relatório e dos Limites de tópicos	87	-	-	-
	102-47 Lista de tópicos materiais	87	-	-	-
	102-48 Reformulações de informações	86	-	-	-
	102-49 Alterações no relato	87	-	-	-
	102-50 Período coberto pelo relatório	86	-	-	-
	102-51 Data do relatório mais recente	86	-	-	-
	102-52 Ciclo de emissão de relatórios	86	-	-	-
	102-53 Contato para perguntas sobre o relatório	86	-	-	-
	102-54 Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	86	-	-	-
	102-55 Sumário do conteúdo da GRI	94, 95, 96, 97 e 98	-	-	-
	102-56 Verificação externa	86 e 99	-	-	-



Norma GRI	Conteúdo	Página	Omissões	Pacto Global	ODS
Tópico material Ética					
GRI 103 Forma de gestão 2016 ¹	103-1 Explicação do tópico material e seu Limite	60, 61, 62, 63, 64 e 87	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	60, 61, 62, 63 e 64	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	57, 60, 61, 62, 63 e 64	-	-	-
GRI 205 Combate à corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	89	-	10	16
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	60 e 89	-	10	16
GRI 415 Políticas públicas 2016	415-1 Contribuições políticas	93	-	10	16
Tópico material Contribuição ao progresso					
GRI 103 Forma de gestão 2016 ²	103-1 Explicação do tópico material e seu Limite	8, 9, 10, 13, 23, 24, 25, 78, 79 e 87	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	8, 9, 10, 13, 23, 24, 25, 78 e 79	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	8, 9, 10, 13, 23, 24, 25, 57, 78 e 79	-	-	-
GRI 201 Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	21			8 e 9
GRI 203 Impactos econômicos indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	20 e 23	-	-	5, 9 e 11
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	13	-	-	1, 3 e 8
Tópico material Promessa ao cliente					
GRI 103 Forma de gestão 2016 ³	103-1 Explicação do tópico material e seu Limite	32, 33, 34, 35, 36, 37 e 87	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	32, 33, 34, 35, 36 e 37	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	32, 33, 34, 35, 36, 37 e 57	-	-	-
GRI 417 Marketing e rotulagem 2016	417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	93			16
Tópico material Confiança digital					
GRI 103 Forma de gestão 2016 ⁴	103-1 Explicação do tópico material e seu Limite	38, 39, 40, 41, 42, 80, 81 e 87	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	38, 39, 40, 41, 42, 80 e 81	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	38, 39, 40, 41, 42, 57, 80 e 81	-	-	-
GRI 418 Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	38	-	-	16

1. A abordagem de gestão refere-se a tópicos GRI no tema “Ética”.

2. A abordagem de gestão refere-se a todos os tópicos GRI no tema “Contribuição ao progresso”.

3. A abordagem de gestão refere-se a todos os tópicos GRI no tema “Promessa ao cliente”.

4. A abordagem de gestão refere-se a todos os tópicos GRI no tema “Confiança digital”.



Norma GRI	Conteúdo	Página	Omissões	Pacto Global	ODS
Tópico material Gestão de talentos					
GRI 103 Forma de gestão 2016 ⁵	103-1 Explicação do tópico material e seu Limite	44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53 e 87	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52 e 53	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53 e 57	-	-	-
GRI 401 Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	91	-	6	5, 8 e 10
GRI 403 Saúde e segurança do trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	52	-	-	8
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	52	-	-	8
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	51 e 92	-	-	8
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	52 e 53	-	-	8 e 16
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	51 e 52	-	-	8
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	18, 51 e 92	-	-	3
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	19	-	-	8
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	52	-	-	8
	403-9 Acidentes de trabalho	53	-	-	3, 8 e 16
	403-10 Doenças profissionais	53	-	-	3, 8 e 16
GRI 404 Capacitação e educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	49	-	6	4, 5, 8 e 10
GRI 405 Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	44, 46, 47 e 92	-	6	5 e 8
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	44	-	6	5, 8 e 10

5. A abordagem de gestão refere-se a todos os tópicos GRI no tema “Gestão de talentos”.



Norma GRI	Conteúdo	Página	Omissões	Pacto Global	ODS
Tópico material Sustentabilidade na cadeia de fornecedores					
GRI 103 Forma de gestão 2016 ⁶	103-1 Explicação do tópico material e seu Limite	82, 83, 84, 85 e 87	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	82, 83, 84 e 85	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	57, 82, 83, 84 e 85	-	-	-
GRI 204 Práticas de compras 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	82	-	-	8
GRI 308 Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	84	-	8	-
	308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	84	-	8	-
GRI 409 Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	93	-	4	8
GRI 414 Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	84 e 85	-	2	5, 8 e 16
	414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	84 e 85	-	2	5, 8 e 16
Tópico material Meio Ambiente					
GRI 103 Forma de gestão 2016 ⁷	103-1 Explicação do tópico material e seu Limite	65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77 e 87	-	-	-
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76 e 77	-	-	-
	103-3 Avaliação da forma de gestão	57, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76 e 77	-	-	-
GRI 301 Materiais 2016	301-3 Produtos e suas embalagens recuperados	77	-	8	8 e 12
GRI 302 Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	67 e 90	-	7 e 8	7, 8, 12 e 13
	302-3 Intensidade energética	68	-	8	7, 8, 12 e 13
	302-4 Redução do consumo de energia	68	-	8 e 9	7, 8, 12 e 13
GRI 305 Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	70 e 71	-	7 e 8	3, 12, 13, 14 e 15
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	70 e 71	-	7 e 8	3, 12, 13, 14 e 15
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	70	-	7 e 8	3, 12, 13, 14 e 15
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	70	-	8	13, 14 e 15
GRI 306 Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	76 e 77	-	8	3, 6, 11 e 12
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	76 e 77	-	8	3, 6, 11 e 12
	306-3 Resíduos gerados	91	-	8	3, 11 e 12
	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	76 e 91	-	8	3, 11 e 12
	306-5 Resíduos destinados para disposição final	76 e 91	-	8	3, 11 e 12

6. A abordagem de gestão refere-se a todos os tópicos GRI no tema “Sustentabilidade na cadeia de fornecedores”.

7. A abordagem de gestão refere-se a todos os tópicos GRI no tema “Meio ambiente”.



Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações de sustentabilidade contidas no Relatório de Sustentabilidade 2020

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

Introdução

Fomos contratados pela **Telefônica Brasil S.A. (“Companhia” ou “Telefônica”)** para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre a compilação das informações de sustentabilidade contidas no **Relatório de Sustentabilidade 2020** da **referida Companhia**, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020.

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 2020**, 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 2020**, 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 2020**, 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 2020**, 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 2020** 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 2020**;
- (d) O confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou os registros contábeis.

Os trabalhos de asseguarção limitada compreenderam, também, testes para observar 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 2020**.

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 2020**. Consequentemente, 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 2020**. 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 exercícios 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 2020** da **Telefônica** não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI-STANDARDS).

São Paulo, 30 de abril de 2021

PricewaterhouseCoopers

Contadores Públicos

CRC 2SP023173/0-4

Maurício Colombari

Contador CRC 1SP195838/0-3

Créditos

Coordenação Geral do Relatório
Negócio Responsável/Sustentabilidade

Consultoria, conteúdo e design
usina82

Fotos
Banco de imagens Telefônica e
Shutterstock

Relatório de Sustentabilidade 2020

vivo