

**relatório de  
sustentabilidade  
2021**

The logo consists of the lowercase letters 'oi' in a white, rounded, sans-serif font. The letters are centered within a circular shape that has a green-to-yellow gradient and a soft, watercolor-like edge. The background of the entire image is a photograph of a smiling woman with dark hair pulled back, wearing a colorful patterned shirt, holding a glass of water. A bright green line is drawn around her head and shoulders. The background is filled with lush green foliage.

**oi**



# sumário

## **3 | abertura**

## **4 | mensagem do presidente**

## **6 | destaques de 2021**

8 destaques ESG

## **11 | conecte-se com a gente**

13 temas materiais

14 matriz de materialidade

## **15 | levando a vida digital para todos**

16 Oi

17 área de atuação

17 plano de transformação da Oi

18 nova Oi

21 propósito e visão

22 compromissos de mudança e atitudes de transformação

22 pacto global e objetivos de desenvolvimento sustentável

24 continuaremos a evoluir também nos objetivos da agenda ESG

## **25 | criando experiências confiáveis**

26 governança corporativa

34 gestão de riscos corporativos

36 integridade

## **40 | conexões que impulsionam pessoas**

41 Oi Futuro

48 colaboradores

71 fornecedores

72 clientes

79 relacionamento setorial

## **80 | desempenho e estratégia de transformação**

81 modelo de gestão

82 premiações em 2021

83 desempenho operacional e financeiro

86 plano estratégico

88 Oi Fibra

89 Oi Soluções

89 V.tal

90 inovação

## **91 | futuro que queremos construir juntos**

92 desenvolvimento sustentável

92 eficiência energética

94 redução de impactos e consumo consciente

96 gestão de resíduos

97 eficiência hídrica

97 habitats protegidos ou restaurados

98 controle de emissões

99 Oi na Antártica

## **100 | sumário de conteúdo GRI**

## **113 | informações corporativas**

## **114 | créditos**



## abertura

Transformação. O mundo mudou e nós mudamos juntos com ele. Estamos em uma nova fase da nossa companhia, buscando simplificar e transformar tudo. Porque o mercado muda, as exigências mudam... mas tem uma coisa que não muda: nosso desejo de fazer sempre mais e melhor.

Por isso, estamos em processo de transformação do nosso negócio, com um plano estratégico voltado para a massificação da fibra ótica no país, levando banda larga, conectividade e serviços digitais até as casas e empresas de nossos clientes.

Ao fim dessa jornada, pretendemos nos tornar líderes em conexões de altíssima velocidade em fibra e uma referência no fornecimento de experiências digitais. Além disso, criamos a maior empresa de rede neutra fim a fim do país, inaugurando um modelo inédito no mercado brasileiro, que vai atender aos mais diversos players do mercado, incluindo toda a conectividade necessária para a implantação do 5G.

Esses movimentos vão facilitar o acesso à conectividade baseada em fibra ótica e a todos os serviços e oportunidades de inclusão, desenvolvimento e geração de valor proporcionados por esse processo de transformação do nosso negócio.

Isso inclui garantir elevada reputação corporativa por meio dos mais altos padrões de ambientais, sociais e de governança (ESG, na sigla em inglês) do mercado por meio de iniciativas que favoreçam o atendimento dos requisitos do Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão (ISE B3) e que tenham aderência aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU) e ao rating ESG MSCI, utilizado hoje para medir a maturidade das ações ESG dentro da nossa companhia.

O diagnóstico do atendimento aos requisitos do ISE B3 e nosso plano estratégico possibilitaram a definição dos direcionadores estratégicos ESG para os próximos três anos.

Vamos tornar nossa empresa mais sustentável e com capacidade de oferecer melhores serviços e atendimento, sempre com um grande foco e atenção à qualidade e satisfação de todos os nossos clientes.

Acompanhe nas próximas páginas os principais destaques de 2021 e o trabalho que estamos fazendo para a construção de uma nova Oi, mais leve, ágil e sustentável, com foco total em clientes (Customer Centric) e tendo as conexões de fibra ótica como ponto central da estratégia da companhia.

**Boa leitura!**





# mensagem do presidente

| GRI 102-14 |

Resiliência. Esta parece ser a palavra que melhor definiu o espírito dominante no meio empresarial em 2021, após quase dois anos de pandemia da COVID-19, sem dúvida a pior crise sanitária na história recente da humanidade, com impactos em múltiplas dimensões para todos os países, pessoas e empresas. A resiliência é a capacidade de se adaptar às adversidades, superar as situações difíceis e seguir em frente. Nada mais necessário para enfrentar a continuidade do cenário desafiador que já havia sido registrado em 2020 em todo o mundo.

Na Oi, o desafio de manter as atividades em meio às condições impostas pela COVID-19 foi ainda ampliado pelo fato de estarmos executando um gigantesco processo de transformação da companhia, e com certeza a maior mudança corporativa em curso na economia brasileira. Por isso, analisamos cuidadosamente as medidas a serem adotadas em todas as frentes de trabalho, para continuar operando em alto nível ao mesmo tempo em que mantínhamos a execução do nosso plano estratégico inabalada.

Decidimos manter o programa de trabalho remoto (home office) para a maioria absoluta de nossos profissionais de escritório, priorizando a segurança e a saúde dos colaboradores no cenário de pandemia ainda vigente, o que também contribuiu para a consolidação de um novo modelo de trabalho mais flexível e digital na companhia, atendendo à expectativa da grande maioria dos colaboradores. Durante todo esse processo, os serviços essenciais para a população foram prestados sem interrupção, mantendo o nível de qualidade e agilidade no atendimento aos clientes, sem descuidar também das melhores práticas para a proteção de todas as nossas equipes que, dada a natureza presencial ou externa de suas atividades, seguiram trabalhando intensamente no dia a dia.

Em paralelo, o processo de transformação foi marcado por um trabalho intenso de criação e desenvolvimento das bases do que será a Nova Oi. Promovemos a modernização da estrutura organizacional, buscando a diminuição dos níveis de hierarquia, permitindo

maior agilidade na tomada de decisão. Foram constituídas áreas focadas nas interações com todos os nossos clientes, incluindo a criação de uma estrutura segregada para o desenvolvimento de novas fontes de receitas, atreladas a segmentos como conteúdos digitais, casa conectada, cloud, serviços financeiros, educação e plataformas de venda especializadas, entre outros. E a transformação digital foi acelerada, priorizando a automação da cadeia de processos e a melhoria da experiência do usuário, gerando valor para a companhia e para o cliente.

Mesmo em um ambiente mais recessivo, a Oi fechou o ano com posição consolidada no mercado de fibra ótica, principal pilar do nosso plano de transformação. O forte ritmo de expansão de rede e acessos de FTTH (Fiber To The Home, ou fibra até a casa do cliente, na sigla em inglês) se manteve ao longo de 2021. A companhia assumiu a liderança no crescimento de market share no segmento de fibra e voltou a registrar crescimento da receita de banda larga, revertendo a tendência de queda estrutural da receita residencial pela primeira vez em nove anos.



abertura

mensagem  
do presidente

destaques de 2021

conecte-se  
com a gente

levando a vida  
digital para todos

criando experiências  
confiáveis

conexões que  
impulsionam  
pessoas

desempenho e  
estratégia de  
transformação

futuro que  
queremos  
construir juntos

sumário de  
conteúdo GRI

informações  
corporativas

créditos

Rodrigo Modesto de Abreu  
Diretor-presidente



Chegamos ao fim de 2021 com praticamente 200 cidades atendidas pelo nosso serviço de fibra ótica, o Oi Fibra. Foi um ano marcante para nós também porque tanto a nossa base de clientes quanto nossas receitas de fibra passaram a ser maiores do que as respectivas base e receitas de cobre. Isso mostra que estamos no caminho certo da execução do plano de transformação do nosso negócio e em busca do objetivo de nos tornarmos a maior empresa de conexão por fibra ótica do país, levando banda larga, conectividade e serviços digitais até as casas e empresas de nossos clientes. Já somos a operadora que mais cresce em fibra ótica no país e queremos continuar crescendo, sempre atentos à qualidade, ao atendimento e a satisfação de nossos clientes. Em outras frentes do negócio, a Oi registrou crescimento das receitas de TI no mercado B2B, por meio da Oi Soluções, e também demonstrou importante retomada no segmento empresarial.

No contexto do processo de recuperação judicial, a Oi conseguiu avanços em etapas importantes para sua sustentabilidade futura. Foram concluídas as operações de venda das UPIs de Torres e datacenters, e foram assinados os acordos para

a venda da UPI Ativos Móveis para as operadoras Tim, Vivo e Claro, e do controle da UPI de Infraestrutura para a Globenet Cabos Submarinos S.A., controlada por fundos do BTG Pactual (operações já concluídas no primeiro semestre de 2022). Esta última operação resultou na primeira empresa de rede neutra de fibra fim a fim do mercado brasileiro, lançada sob a marca V.tal, que passou a operar de maneira segregada e independente já ao fim de 2021.

Do ponto de vista das melhores práticas ambientais, vale destacar aqui que estamos cada vez mais próximos de nossa meta de chegar a 100% de utilização de energia de fontes renováveis. Em dezembro, fechamos o contrato para aquisição de energia de usina de biogás em Seropédica, no Rio de Janeiro, projeto que além de nos garantir uma economia de R\$ 2,5 milhões por ano nos orgulha pelo impacto social positivo para o entorno da região da usina.

Em termos de diversidade e inclusão, promovemos constantemente diálogos, reflexões e conscientização para estimular um ambiente de trabalho cada vez mais seguro e respeitoso. Também ampliamos

treinamentos entre colaboradores e terceiros, e tivemos a primeira turma de liderança feminina, programa que há de render bons frutos para uma participação cada vez maior das mulheres em posições de liderança na empresa e no mercado de trabalho de maneira geral.

Em relação ao nosso instituto responsável por nossas ações de responsabilidade social, o Oi Futuro, neste segundo ano de pandemia, procuramos manter os eventos culturais de forma híbrida, reforçando as atividades digitais de inovação e criatividade para impacto social, coroando o marco de 20 anos de existência do Oi Futuro. No Núcleo Avançado em Educação (NAVE), que atende a cerca de 1.000 estudantes em parceria com as Secretarias de Educação do Rio de Janeiro e de Pernambuco, seguimos adaptando as atividades presenciais para plataformas digitais e a estratégias de ensino híbrido.

No pilar de Governança, importante destacar que recebemos o Prêmio Equipe Executiva da América Latina, concedido pela Institutional Investor, avançamos no aprimoramento do programa de privacidade e proteção

de dados pessoais, posicionando os titulares de dados no centro das nossas ações e focamos a reformulação do programa de conformidade, que incluiu em sua base as atitudes essenciais Oi para a evolução contínua da cultura de ética e integridade e manutenção de relações de confiança com todos os nossos stakeholders.

Sabemos que ainda temos inúmeros desafios pela frente na execução de nosso Plano de Transformação, em busca de uma empresa completamente transformada e de nossa sustentabilidade de longo prazo, mas seguimos confiantes na resiliência, engajamento e poder transformador de nosso time.

Todos esses temas são apresentados no nosso Relatório Anual de Sustentabilidade, em que detalhamos os avanços e os desafios dessa nossa trajetória.

**Rodrigo Modesto de Abreu**  
**Diretor-presidente**

abertura

mensagem  
do presidente

destaques de 2021

conecte-se  
com a gente

levando a vida  
digital para todos

criando experiências  
confiáveis

conexões que  
impulsionam  
pessoas

desempenho e  
estratégia de  
transformação

futuro que  
queremos  
construir juntos

sumário de  
conteúdo GRI

informações  
corporativas

créditos



# destaques de 2021

## ■ destaques ESG

Estamos trabalhando para nos tornar líderes em conexões de altíssima velocidade em fibra e uma referência no provimento de experiências digitais. Acompanhe a seguir os resultados transformadores que alcançamos em 2021 e os destaques da nossa agenda ESG.

# destaques de 2021



Com estas iniciativas contribuímos com o ODS: Indústria, Inovação e Infraestrutura

**59,2 milhões**  
de Unidades Geradoras de Receita (UGRs).

**10,8 mil**  
colaboradores diretos

**Expansão FTTH (Fiber To The Home – fibra até a casa do cliente)**

**14,5 milhões**  
de casas passadas com fibra

**120 mil**  
casas conectadas por mês com fibra

**3,4 milhões**  
de casas conectadas com fibra

**23,2%**  
de take-up<sup>1</sup> médio

1. Take-up rate = taxa de conversão de HPs (casas passadas) em contratos.



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

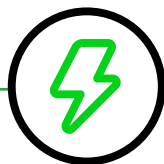
créditos

# destaques ESG

iniciativas ambientais com  
redução de custo e de impacto

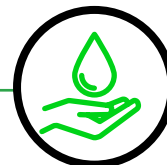


Com estas iniciativas contribuimos com os ODS: Energia Limpa e Acessível; Consumo e Produção Responsáveis; e Ação Contra a Mudança Global do Clima



## Energia

- Os projetos de Geração Distribuída e Mercado Livre, juntos, atingiram a marca de 47% da matriz de energia da Oi proveniente de fontes renováveis (biogás, solar e hídrica), e estamos focados para atingirmos a meta de 80% em 2022 e 100% em 2025
- 7,2 MWm de energia proveniente da aquisição de usinas de fontes renováveis (biogás, solar e hídrica) em 2021, garantindo uma economia para a companhia de R\$ 7,2 milhões



## Água

- Redução de 153.832 m<sup>3</sup> no consumo de água proveniente de abastecimento municipal



## Logística reversa

- Coleta de materiais descartados pela Área de Operações para reciclagem e recuperação de equipamentos eletrônicos para acondicionamento e reuso pela Oi
- A recuperação de equipamentos para reuso gerou:

uma economia de CAPEX de

**R\$ 44,5 milhões** em 2021

**282.901**

unidades de equipamentos de FTTH

**4.000**

unidades de equipamentos de dados

**A Oi realiza a coleta de equipamentos eletrônicos, baterias e celulares descartados em suas lojas e nos seus prédios administrativos**



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos





## comprometimento com ações de impacto social



Com estas iniciativas contribuimos com os ODS: Educação de Qualidade; Igualdade de Gênero; Trabalho Decente e Crescimento Econômico; Indústria, Inovação e Infraestrutura; Redução das Desigualdades; e Parcerias e Meios de Implementação

- realizamos o **1º Censo de Diversidade e Inclusão**, e 82% dos participantes percebem a Oi como um ambiente inclusivo;
- conquistamos a certificação **Women on Board (WOB)**;
- implementamos o **Programa de Liderança Feminina**;
- a Oi Soluções foi vencedora do **Prêmio CONAREC** na categoria parceiros e fornecedores de soluções;
- 4º ano consecutivo do **Programa Geração NAVE**, nosso programa de “residentes digitais” realizado em parceria com o Oi Futuro. Desde 2017, por meio do Programa Geração NAVE, 33 jovens recém-formados no Ensino Médio Técnico ingressaram em áreas estratégicas da companhia, como Inteligência Artificial e Machine Learning;
- a **Secretaria Nacional do Consumidor [SENACON] premiou a Oi** pelo seu compromisso em incentivar a capacitação dos colaboradores e contribuir para a implementação de ações voltadas para a melhoria dos processos de atendimento ao consumidor; e

- **Oi Futuro**, nosso instituto de inovação e criatividade para impacto social, completou 20 anos e alcançou os seguintes resultados em 2021:
  - **+ de 4 milhões** de acessos a projetos digitais gratuitos;
  - o **NAVE** em parceria com a Secretaria de Educação do Rio de Janeiro e de Pernambuco, completou 15 anos com + de 3.300 estudantes formados. Atualmente são cerca de 1.000 alunos inscritos;
  - **15 residentes digitais**  
Facilitamos a entrada no mercado de trabalho de jovens recém-formados no NAVE que ingressaram em áreas de inovação e tecnologia da companhia, por meio do **Programa Geração NAVE**;
  - no NAVE, seguimos adaptando as atividades presenciais para plataformas digitais e a estratégia de ensino híbrido; e
  - durante o segundo ano de pandemia, procuramos manter os eventos culturais de forma híbrida, reforçando as atividades digitais do Oi Futuro.



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

## engajamento nas ações de disseminação das práticas de governança



Com estas iniciativas contribuimos com os ODS: Igualdade de Gênero; e Paz, Justiça e Instituições Eficazes

Implementação do **Modelo de Gestão Ambidestro**: BAU (Business as Usual) + Método OKR (Objectives and Key Results)

Implementação do **novo Programa de Conformidade**, que preconiza parte do **aspecto comportamental das pessoas**, as Atitudes Essenciais Oi

Lançamento do **Programa Oi de Privacidade** e do **Programa de Conformidade** e consolidação dos **Comitês de Ética e Compliance**, que resultaram no **Comitê de Integridade**

A Oi foi a única empresa do Brasil a receber o **selo internacional CSSC** (Council for Six Sigma Certification) pelo seu Programa 6 Sigma

Nosso Programa de Relações com Investidores e nossos executivos conquistaram as primeiras posições na edição 2021 do ranking **Latin America Executive Team**



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos



- temas materiais
- matriz de materialidade

**conecte-se  
com a gente**

Veja a seguir a metodologia que utilizamos para a elaboração deste relatório, que reúne os avanços e desafios para a construção de uma nova Oi, mais ágil, mais digital e mais focada no cliente, tendo as conexões de fibra ótica como ponto central da estratégia da companhia.



# conecte-se com a gente

| GRI 102-32 | GRI 102-50 | GRI 102-51 | GRI 102-52 | GRI 102-54 | GRI 102-56 |



**Com estas iniciativas contribuímos com o ODS: Paz, Justiça e Instituições Eficazes**

A Oi publica anualmente seu Relatório de Sustentabilidade desde 2011 e segue as Normas da Global Reporting Initiative (GRI), em sua versão Standards, na opção Essencial, que engloba o desempenho da companhia durante o ano nos âmbitos econômico, ambiental, social e de governança. O último relatório foi publicado em 2021 e reporta as atividades realizadas durante o ano de 2020.

Os dados que trazemos até você compreendem o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021 e apresentam, com transparência e objetividade, os principais resultados relacionados aos temas considerados materiais pela companhia, bem como trata sobre políticas, práticas, desempenho e gestão.

Eventuais alterações significativas nos negócios estarão descritas ao longo do relatório. | GRI 102-48 | GRI 102-49 |

O relatório não passou por uma auditoria externa de dados, melhoria já considerada para os próximos anos. Mesmo assim, algumas das informações disponibilizadas atendem a um dos principais indicadores do mercado financeiro, o Índice MSCI<sup>1</sup>, que serve como referência para diversos fundos de investimento; e as informações financeiras contidas nas Demonstrações Financeiras da Oi passaram por verificação externa. O inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE) 2021, que também foi realizado na Íntegra, obteve o selo Prata do Programa Brasileiro do GHG Protocol.

Cumprindo os ritos de governança previstos, a publicação foi analisada e aprovada pela alta administração da companhia.

1. Índice MSCI – A norte-americana Morgan Stanley Capital International, ou MSCI, publica índices das principais ações de todo o mundo. O foco principal é auferir o desempenho das bolsas de valores. Esses índices da MSCI são usados como referências para vários fundos de investimentos de diversos países.



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

## temas materiais

| GRI 102-40 | GRI 102-42 | GRI 102-43 | GRI 102-44 | GRI 102-46 |

Pra contar essa história focamos os temas considerados materiais para a Oi, ou seja, os temas mais relevantes para execução da estratégia da companhia. O processo de materialidade foi elaborado por meio da análise de estudos setoriais e de metodologias relacionadas a ratings de ESG, tendências nacionais e internacionais e seus potenciais impactos em nosso negócio.

Já em 2021, consultamos os principais públicos estratégicos para os negócios da empresa, e com base nessa consulta revisamos os temas materiais para identificar os mais significativos para o mercado. Essa consulta foi realizada por meio de pesquisas on-line, conversas e reflexões com os executivos, a fim de conhecer os temas ESG considerados

essenciais para a gestão sustentável do negócio. Com perguntas segmentadas e abrangentes, ao todo foram captadas 464 opiniões dos seguintes públicos de relacionamento:

**Público especializado** – investidores, governo e empresas de telecomunicação;

**Público Externo** – fornecedores, sociedade civil e clientes;

**Público Interno** – colaboradores; e

**Conselhos** – de Administração, Fiscal e de Usuários.

Listamos a seguir os temas materiais considerados prioritários para o desenvolvimento das atividades da Oi. Como parte de nossa metodologia, periodicamente revisitamos nossa materialidade, identificando possíveis alterações da relevância dos temas.



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

## matriz de materialidade

| GRI 102-21 | GRI 102-46 | GRI 102-47 |

A Matriz de Materialidade foi desenvolvida por meio do cruzamento dos temas materiais mais relevantes e o resultado de estudos e benchmarks. Ela reflete os impactos econômicos, ambientais e sociais significativos para a Oi, que influenciaram as avaliações e decisões dos stakeholders – investidores, clientes de todos os segmentos (pessoas físicas e B2B), agência reguladora do setor, conselhos de usuários, fiscal e administrativo, colaboradores, fornecedores, representantes de organizações não governamentais, poder público, representantes de organizações sociais, representantes de universidades e representantes da sociedade civil. Esses stakeholders foram mapeados por meio de uma pesquisa de mercado, com interações internas e externas.

Adicionalmente, a Área de Relações com Investidores tem acompanhado e compartilhado os conteúdos de pesquisas sobre as tendências e desenvolvimentos em torno de ESG – mudanças climáticas, inclusão, diversidade e regulamentações que afetarão empresas e investidores nos próximos anos.



■ Environmental ■ Governance ■ Social

### canal aberto | GRI 102-53 |

Para saber mais sobre nossa atuação sustentável, tirar dúvidas sobre este relatório ou enviar sugestões às Diretorias de Compliance, Governança e Sustentabilidade e de Finanças Corporativas da Oi, entre em contato por meio dos e-mails:

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



Com estas iniciativas contribuímos com o ODS: Paz, Justiça e Instituições Eficazes



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos



# levando a vida digital para todos

- Oi
- área de atuação
- plano de transformação da Oi
- nova Oi
- propósito e visão
- compromissos de mudança e atitudes de transformação
- pacto global e objetivos de desenvolvimento sustentável
- continuaremos a evoluir também nos objetivos da agenda ESG

O período de avanços tecnológicos em que vivemos irá remover restrições, trazer alternativas e criar novas possibilidades. Tudo isso vai acontecer por meio do avanço da conectividade e serviços nos quais a Oi tem papel fundamental, dada a nossa capacidade de levar fibra ótica para todo o Brasil e proporcionar experiências digitais que melhoram a vida das pessoas e das empresas. Acreditamos que as conexões trazem novas possibilidades de criar um futuro melhor. É isso que nos move. E é assim que fazemos a diferença.



## Com estas iniciativas contribuimos com o ODS: Indústria, Inovação e Infraestrutura

Vivemos nosso propósito dia após dia, e o resultado disso é que, ao fim de 2021, alcançamos aproximadamente 59,2 milhões de Unidades Geradoras de Receita (UGRs) e 12,9 mil colaboradores diretos nas atividades de telecomunicações. Nossos clientes são residenciais, empresas, órgãos governamentais, outras operadoras e prestadores de telecomunicações.

Ainda em 2021, demos continuidade ao nosso Plano de Expansão da Fibra [FTTH – Fiber To The Home], terminando o ano com 14,5 milhões de casas passadas e com aproximadamente 3,4 milhões casas conectadas, alcançado um take-up<sup>1</sup> de 23,2% nesse produto.

Para impulsionar a conectividade de nossos clientes também atuamos por meio da participação na V.tal, empresa controlada por fundos do banco BTG Pactual, da qual temos participação de 34,7%. Com as atividades da V.tal, encerramos 2021 com aproximadamente 400 mil quilômetros de fibra ótica instalada, compondo o maior backbone do Brasil. Esses diferenciais

1. Take-up rate = taxa de conversão de HPs [casas passadas] em contratos.

possibilitaram o crescimento de 0,4 p.p. de market share de banda larga de ultravelocidade [acima de >34 Mbps, segundo classificação da ANATEL], atingindo 10,4% ao fim de 2021. Na tecnologia fibra, alcançamos a marca de 14,2% de market share.

Além disso, nossa cobertura móvel em 2021 abrangia aproximadamente 91% da população brasileira, e contávamos com aproximadamente 16,6% do market share em telefonia móvel e cerca de 46,3% em telefonia fixa (Brasil, ex. São Paulo).

Como somos especialistas em facilitar a vida das pessoas, em 2021 nossa companhia também forneceu infraestrutura de telecom para a Marinha na Antártica, levando internet, rede móvel 4G e TV para militares e pesquisadores. Ainda em terras internacionais, também atuamos nos continentes africano e asiático. Na África, prestamos serviços de telefonia fixa e móvel e outros serviços de telecomunicações por meio de subsidiárias e controladas da Africatel Holdings B.V. [AFRICATEL], e na Ásia prestamos serviços fixos, móveis e outros serviços de telecomunicações relacionados essencialmente por intermédio da subsidiária Timor Telecom.



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos





Com estas iniciativas contribuímos com o ODS: Paz, Justiça e Instituições Eficazes

# Vamos tornar a Oi a maior empresa de fibra ótica do país, levando banda larga, conectividade e serviços digitais até as casas e empresas de nossos clientes

## área de atuação

Os serviços prestados pela Oi em 2021 estavam divididos em três unidades de negócios: residencial, mobilidade pessoal e B2B, responsáveis por oferecer uma variedade de produtos de telecomunicações integrados para os mercados varejo e corporativo, que incluem telefonia fixa e móvel, uso de redes (interconexão), transmissão de dados (inclusive banda larga) e televisão paga (oferecidos também em pacotes double-play e triple-play), serviços de internet e outros serviços de telecomunicações. A Oi também ofereceu soluções de TI inovadoras, hospedadas em plataforma de computação em nuvem, para empresas de todos os portes.

O recente plano de expansão da capilaridade de fibra da companhia tem possibilitado o crescimento das ofertas de FTTH, com serviços de ultrabanda larga e de voz e TV sobre IP. Assim, alinhado à estratégia da companhia, iniciamos o processo de diversificação de portfólio por meio de soluções que vão além da conectividade, desenvolvendo novos produtos nas verticais de saúde, educação e serviços financeiros, etc., disponibilizados aos consumidores no marketplace da Oi, o Oi Place.

## plano de transformação da Oi | GRI 102-48 |

A diversificação é parte do plano de transformação da Oi. Como parte desse plano, em fevereiro de 2022 obtivemos a aprovação do CADE para venda da nossa operação móvel, o que nos possibilitou dar continuidade à estratégia de recuperação da nossa companhia. Até que todas as etapas da operação de venda sejam concluídas, não haverá nenhuma alteração na prestação de qualquer dos serviços da Oi para nossos clientes, sejam eles pessoas físicas, sejam eles pessoas jurídicas. Além disso, a Oi continua atuando normalmente nos demais serviços em que já opera: banda larga com foco em internet por fibra ótica, telefonia fixa e TV por assinatura.

A venda da nossa operação móvel é parte importante do nosso processo de transformação, nos possibilitando dar continuidade à estratégia de recuperação para que possamos nos tornar uma empresa mais sustentável e com capacidade de oferecer melhores serviços e atendimento aos clientes.

Nosso objetivo é tornar a Oi a maior empresa de fibra ótica do país, levando banda larga, conectividade e serviços digitais até as casas e empresas de nossos clientes. Já somos a operadora que mais cresce em fibra ótica no Brasil e vamos continuar a crescer, sempre com um grande foco e atenção à qualidade, ao atendimento e à satisfação de todos os nossos clientes.



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

## nova Oi

Estamos comprometidos com o sucesso dessa transformação e trabalhando diariamente na construção de uma nova Oi, mais ágil, mais digital e mais focada no cliente.

Para viabilizar o processo de transformação do nosso negócio, contamos com um plano estratégico voltado para a massificação da fibra ótica no país. Ao fim dessa jornada, pretendemos nos tornar líderes em conexões de altíssima velocidade em fibra e uma referência no provimento de experiências digitais, além de contar com uma empresa de rede neutra para atender também outros players do mercado.



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

Esses movimentos vão facilitar o acesso de todos (pessoas, empresas, governos) à conectividade baseada em fibra ótica e a todos os serviços e oportunidades de inclusão, desenvolvimento e geração de valor proporcionados por esse processo.

Por meio de um ecossistema de parcerias e uma estratégia multicanal que une o digital ao físico, a nova Oi está desenvolvendo continuamente novos produtos e serviços nas áreas de saúde, educação, entretenimento, finanças e comércio eletrônico, entre outras áreas para oferecer soluções digitais que vão facilitar a vida das pessoas.

Estamos também avançando cada vez mais em soluções completas de tecnologia e serviços para empresas de todos os tamanhos, em particular por meio de nossa unidade Oi Soluções, voltada para o atendimento de nossos clientes corporativos.

Temos o compromisso com o sucesso da nossa transformação e manteremos o compromisso de transparência durante toda nossa jornada.



Nova Oi

**Clientes B2C e PME**

Fibra, cobre, TV, serviços digitais

**Clientes B2B (Oi Soluções)**

Conectividade e soluções de TI

**Infraestrutura**

Digital, IPTV, DHT, Cobre

PLATAFORMA DE CONECTIVIDADE E SERVIÇOS DIGITAIS ASSET LIGHT COM FOCO EM CLIENTES

34,7%

100%

100%

**v'tal** Infraestrutura de Fibra

REDE NEUTRA COM INVESTIMENTO ACELERADO E SUSTENTÁVEL

Rede FTTH, Equipamentos, Operação e Atuação Comercial Atacado

Backbone, backhaul e dutos

Contratos de atacado e FTTH em lógica de rede neutra

**SERREDE** Operação de Campo

PRESENÇA FÍSICA NACIONAL EM SERVIÇOS TÉCNICOS E LOGÍSTICA

Instalação e manutenção de redes e equipamentos em casa de clientes Operação Logística

Mais de **3.300 Municípios**

+ de **23 mil colaboradores**

**tahto** Contact Center

PLATAFORMA DE RELACIONAMENTO E ATENDIMENTO A CLIENTES

Atendimento a clientes em plataformas de voz, texto, aplicativos e chat Serviços para Oi e para terceiros, por meio da Oi Soluções

+ de **12 mil colaboradores**



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

# construção de portfólio e ecossistema de atuação



- oi\_play**  
Plataforma de conteúdo

---

- oi\_conta zap**  
Wallet

---

- oi\_place**  
Marketplac

---

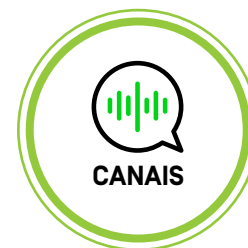
- oi\_SOLUÇÕES**  
Cloud, segurança e serviços gerenciados

---

- SEREJE**  
Serviços técnicos e logísticos

---

- oi\_expert**  
Serviço de assistência técnica [remoto e/ou presencial]



**PARCEIROS/SELLERS**



**FIGITAL**



**CLIENTES**



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos



**Com estas iniciativas contribuimos com o ODS: Paz, Justiça e Instituições Eficazes**

# propósito e visão

Como estamos em uma nova fase da nossa companhia e buscando simplificar e transformar tudo, em 2021, nosso CEO e a Diretoria-Executiva, atentos à cultura de cuidado com os nossos colaboradores, atualizaram nosso Propósito e Visão.

Seguiremos trabalhando com foco no fortalecimento dos padrões de uma governança sólida e transparente, levando os melhores processos para dentro e fora da companhia, considerando como nosso propósito criar novos futuros, levando a vida digital para todos e nossa visão de ser a líder em conexões por fibra ótica e experiências digitais que melhoram a vida das pessoas e das empresas em todo o país. | GRI 102-26|

## propósito da companhia

Criar novos futuros, levando a vida digital para todos.

## visão da companhia

Ser líder em conexões por fibra ótica e experiências digitais que melhoram a vida das pessoas e das empresas em todo o país.

## nossas atitudes essenciais

**EFETIVIDADE para entregar:** avaliar e tomar decisões e ter capacidade de criar soluções com novas perspectivas, que nos diferenciem e nos levem para o futuro.

**CRIATIVIDADE para inovar:** pensar fora da caixa e ter capacidade de criar soluções com novas perspectivas, que nos diferenciem e nos levem para o futuro.

**GARRA para crescer:** encarar o dia a dia com força de vontade, determinação, engajamento, entusiasmo, senso de urgência e leveza.

**EMPATIA para colaborar:** se colocar no lugar do outro, cuidar das pessoas, abraçar a diversidade e construir relações de confiança.

**FLEXIBILIDADE para transformar:** desapegar do passado e estar aberto para novas ideias, com compromisso com a transformação.



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

## compromissos de mudança e atitudes de transformação

Para alcançar nossa visão, assumimos **compromissos de mudança e atitudes de transformação**.

O **primeiro compromisso** é nos transformar para transformar a Oi, para reforçar o que nos fortalece como equipe, como empresa, como pessoa, e adquirir novos conhecimentos, desenvolver habilidades, desapegar do passado e incorporar atitudes que nos tornem profissionais diferenciados trabalhando em parceria com equipes de alta performance.

O **segundo compromisso** é valorizar e reconhecer as atitudes essenciais ao nosso futuro, nos apropriando do Jeito Oi, com Efetividade para entregar, Criatividade para inovar, Garra para crescer, Empatia para colaborar e Flexibilidade para transformar.

O **terceiro compromisso** é não aceitar comportamentos que prejudiquem nossa jornada, como complicar a vida do cliente, esconder problemas, competir em vez de colaborar, atrasar a transformação da companhia e tratar os outros com desrespeito. Dessa forma, alcançaremos nossa visão e fortaleceremos nossa posição com todos os stakeholders.

## pacto global e objetivos de desenvolvimento sustentável

GRI 102-12

Desde 2009, a Oi participa e promove iniciativas relacionadas aos princípios do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) e atua em alinhamento aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), também estabelecidos pela ONU, que compõem uma agenda mundial para a construção e implementação de políticas públicas para guiar a humanidade até 2030.

Por meio de serviços que a Oi oferece a pessoas físicas e negócios B2B, a companhia consegue atingir os ODS 8 (Trabalho Decente e Crescimento Econômico), 9 (Indústria, Inovação e Infraestrutura) e 11 (Cidades e Comunidades Sustentáveis), gerando crescimento econômico, promovendo uma industrialização inclusiva e sustentável, fomentando a inovação em sociedades emergentes que dependem de acesso à informação e oferecendo soluções inovadoras para o gerenciamento de cidades inteligentes.



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

# ODS prioritárias



Promoção da saúde e bem-estar dos colaboradores e sua rede integrada. Iniciativas que impulsionam o empreendedorismo, a criatividade e a inovação por meio do Oi Futuro.



Na Oi, oferta de cursos aos colaboradores e material informativo a stakeholders. No Oi Futuro, o NAVE promove a inovação na Educação de Ensino Médio, formação docente e ações de disseminação com o uso de tecnologia.



Ações centradas na diversidade e inclusão social, na redução das desigualdades e no empoderamento das mulheres pelo Programa de Diversidade Oi e Oi Futuro.



Gestão de energia elétrica e resíduos para mitigar efeitos contra a mudança global do clima.



Gestão de recursos naturais das operações.



Soluções em tecnologia para todos.



Atividades constantes com a cadeia de fornecedores para o consumo e a produção responsável.



Operações conjuntas com órgãos públicos para a segurança das cidades, por meio de soluções com tecnologia Internet das Coisas (IOT).



Plano de expansão de casas conectadas por fibra e desenvolvimento de parcerias público-privadas, privadas e com a sociedade civil a partir do Oi Futuro.



[abertura](#)

[mensagem do presidente](#)

[destaques de 2021](#)

[conecte-se com a gente](#)

[levando a vida digital para todos](#)

[criando experiências confiáveis](#)

[conexões que impulsionam pessoas](#)

[desempenho e estratégia de transformação](#)

[futuro que queremos construir juntos](#)

[sumário de conteúdo GRI](#)

[informações corporativas](#)

[créditos](#)

## continuaremos a evoluir também nos objetivos da agenda ESG

Os objetivos ESG da nova Oi priorizam 12 dos 17 ODS existentes, buscando tornar a companhia referência no rating ESG MSCI.



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos





# criando experiências confiáveis

- governança corporativa
- gestão de riscos corporativos
- integridade

Incentivamos a construção de relacionamentos pautados pela transparência e confiança entre as pessoas e as conexões que interagimos. Acreditamos que a boa governança corporativa é essencial para estabelecermos uma relação de confiança e envolvimento com nossos públicos de relacionamento, além de contribuir de forma efetiva para o sucesso do negócio em longo prazo.

# governança corporativa

| GRI 102-19 |



**Com estas iniciativas contribuimos com o ODS: Paz, Justiça e Instituições Eficazes**

Operamos de acordo com um novo modelo de governança corporativa implementado a partir de 2018, adotando os melhores níveis de governança e em conformidade com as regras do Novo Mercado. Assim, nosso sistema de governança corporativa é composto de nosso estatuto social, estrutura societária, nossa estrutura organizacional, políticas, procedimentos e práticas, e de disposições previstas no Plano de Recuperação Judicial das Empresas Oi.

Nossa atuação é aderente às recomendações do Código Brasileiro de Governança Corporativa – Companhias Abertas. O Estatuto Social da companhia, aprovado em setembro de 2018 e alterado em 26 de abril de 2019, em 16 de outubro de 2020 e em 19 e 30 de abril de 2021, apresenta elevados padrões de governança.

Com objetivo de criar uma empresa cada vez mais ágil, leve e eficiente e simplificar a estrutura operacional e readequação da base de custos, efetuamos o processo de deslistagem das nossas American Depositary Receipts (ADRs) ordinárias que eram negociadas na NYSE (Bolsa de Nova Iorque) em outubro de 2021 e o efetivo cancelamento do registro na Securities and Exchange Commission (SEC, equivalente, no Brasil, à Comissão de Valores Mobiliários) em fevereiro de 2022.

Apesar de a companhia não seguir mais os princípios da legislação americana, com destaque para a Lei Sarbanes-Oxley, entendemos que a criação e manutenção dos processos que aumentam os controles internos, a segurança e a transparência na condução dos negócios são fundamentais para a perenidade da Oi, além das nossas ações permanecerem listadas na B3. Além disso, apesar de não estarem mais listadas na NYSE, as ADRs da Oi, ordinárias e preferenciais, seguem sendo negociadas no mercado de balcão nos Estados Unidos (Over the Counter – OTC), sob o código de negociação OIBZQ e OIBRQ, respectivamente.

Em relação às Assembleias Gerais (AGs), a Oi adotou a prática de estender o direito de voto aos titulares dos ADRs, realizando a primeira convocação para as AGs com, no mínimo, 30 dias de antecedência, e, para facilitar e estimular a participação dos acionistas, disponibilizamos em nosso website e no website da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e da B3, a cada convocação, um manual com as matérias a serem discutidas, modelos de procuração para os acionistas, entre outras informações.



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

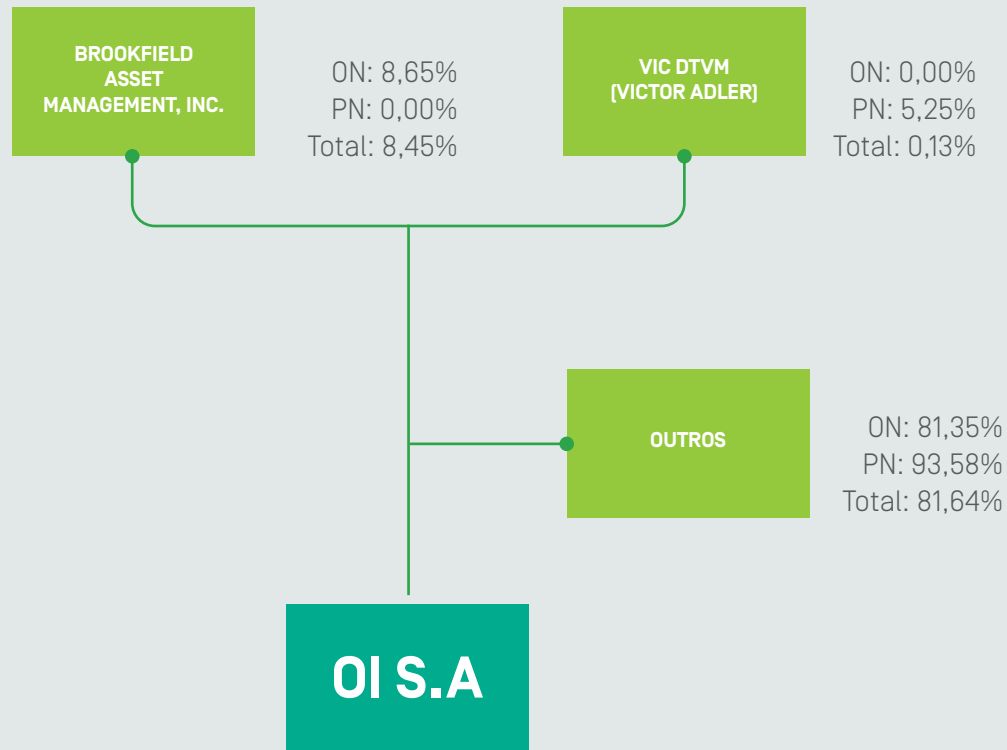
sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos



## conheça nossa composição acionária



Número de ações do Capital Social:  
 ON: 6.440.496.850  
 PN: 157.727.241  
 Total: 6.598.224.091

Ações em tesouraria:  
 ON: 644.052.196 (10,00%)  
 PN: 1.811.755 (1,15%)  
 Total: 645.863.951 (9,79%)

Desde 2012, a Oi está no Nível 1 de Governança Corporativa da B3 e adota Políticas de Divulgação e Negociação (Segregação do antigo Código de Conduta e Transparência – Instrução CVM nº 358/2002), de Engajamento com Partes Interessadas, Anticorrupção, além de Política de Brindes e Outras Hospitalidades. Adicionalmente, o Código de Ética e Conduta em vigor na companhia foi revisado à luz da Nova Lei de Anticorrupção, em 2013, e teve uma revisão completa em 2020. Em 2017, a Oi criou seu Manual de Compliance, e, em 2018, aderiu ao Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção. Já em 2019, a Oi aprovou e implementou a Nova Política e Metodologia de Gestão de Riscos Corporativos. E, em 2021, lançamos o Programa Privacidade e o Programa de Conformidade, e consolidamos os Comitês de Ética e Compliance que resultaram no Comitê de Integridade.

abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

## linha do tempo



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

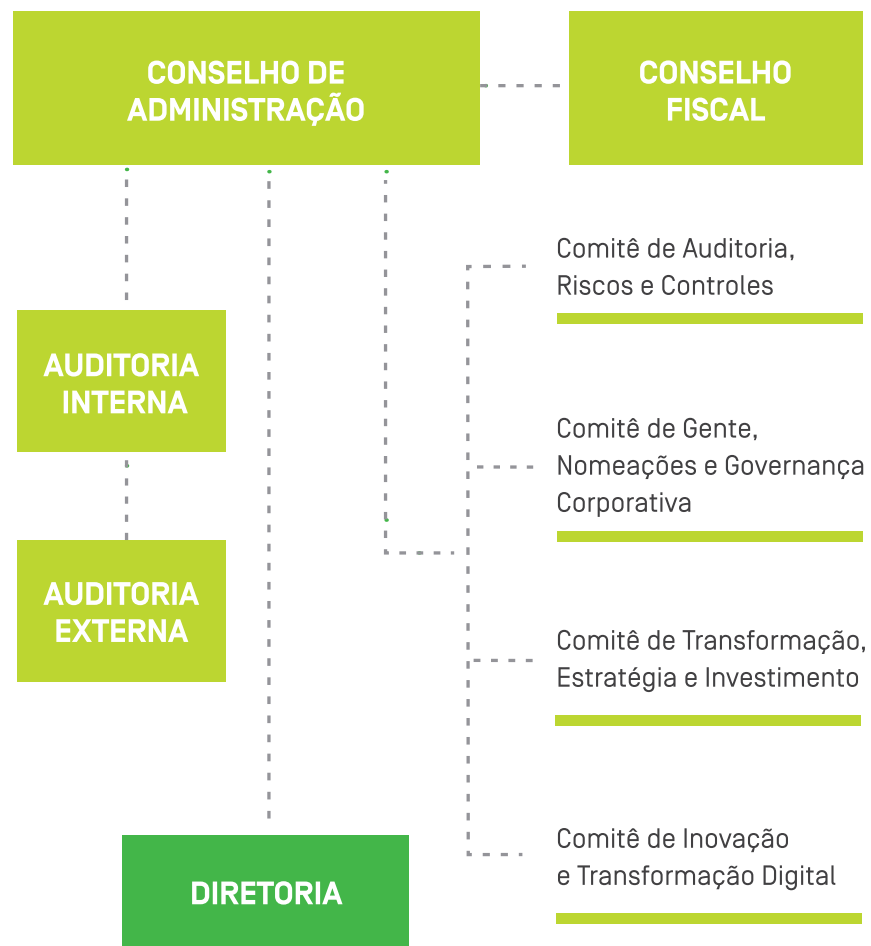
futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

Atualmente, a Oi é uma Corporation, sem controlador definido, com um Conselho de Administração independente formado por 11 integrantes, assessorado por 4 comitês: Auditoria, Riscos e Controles; Gente, Nomeações e Governança Corporativa; Transformação, Estratégia e Investimento; e Inovação e Transformação Digital.



## auditoria certificada

O time de Auditoria Interna da Oi, responsável pela avaliação periódica dos processos e sistemas da companhia, conta com o Certificado de Qualidade do Instituto dos Auditores Internos do Brasil. Esse reconhecimento atesta que a Auditoria Interna da Oi trabalha de acordo com os padrões internacionais, agrega valor à companhia, contribui para o alcance dos objetivos, além de conferir ganhos de qualidade para a melhoria do ambiente de controles internos. No Brasil, somente 19 empresas conquistaram essa certificação, que tem validade de cinco anos, sendo que o certificado da Oi é válido até 2024.



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

## conselho de administração

| GRI 102-22 | GRI 102-24 | GRI 102-28 |

A governança da Oi conta com Conselho de Administração 100% independente, Conselho Fiscal permanente e Diretoria, além de Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração e de Comitês de Assessoramento à Diretoria. A Diretoria e os Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração são responsáveis pela comunicação de temas críticos ao mais alto órgão de governança da Oi, o Conselho de Administração.

Os membros do Conselho de Administração são eleitos pelos acionistas em Assembleia Geral. Os regimentos preveem a realização de avaliação anual do órgão. Contratamos, em 2020, a consultoria externa Egon Zehnder para conduzir uma análise independente, tendo como base a estratégia e as necessidades da Oi, focada na avaliação da composição e da dinâmica entre os membros do Conselho e seus Comitês, para subsidiar o processo de elaboração da chapa proposta aos acionistas na AGOE de 2021. Essa avaliação foi realizada entre dezembro de 2020 e fevereiro de 2021. O processo também foi complementado com o feedback dos acionistas em rodada de reuniões de engajamento. Em fevereiro de 2022, a Oi iniciou o processo de autoavaliação anual do Conselho de Administração e de seus comitês de assessoramento referente ao ano de 2021.

Além das competências e responsabilidades fixadas para o Conselho de Administração e Diretoria pela legislação e regulamentação aplicáveis e pelo próprio Estatuto Social, a Oi possui ainda uma Matriz de Alçadas, revista anualmente pelo Conselho de Administração, que tem como finalidade definir os limites de valores para a prática de determinados atos pela Diretoria, sem a necessidade de prévia aprovação pelo Conselho de Administração.

Além disso, a Oi possui uma Política de Alçadas e Delegação de Autoridade (PADA), que desdobra as alçadas da Diretoria ao longo dos níveis hierárquicos da companhia, estabelecendo diretrizes e critérios internos aplicáveis à aprovação e a liberações ou autorizações para a prática de atos de gestão, com base na natureza das obrigações e valores envolvidos: nas divisões entre as diferentes áreas, hierarquias e níveis de autoridade, cargos e funções, bem como diretrizes internas para representação da Oi e outorga de procurações.

Conselho de Administração	
Composição	11 membros
Prazo de mandato	2 anos
Reuniões realizadas em 2021	38 no total, sendo 12 ordinárias e 26 extraordinárias
Percentual de participação	A participação de cada Conselheiro está discriminada, individualmente, no quadro a seguir.
Membros independentes	11
Idade (mínima, média e máxima)	Mínima: 38; média: 57; e máxima: 66
Divisão por gênero	82% homens e 18% mulheres
Remuneração anual (mínima, média e máxima) – em R\$	Mínima: 474.996,00
	Média: 654.549,00
	Máxima: 1.272.000,00
Avaliação do Conselho de Administração	O regimento do Conselho de Administração prevê a realização de autoavaliação anual



**Com estas iniciativas contribuimos com o ODS: Paz, Justiça e Instituições Eficazes**



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos



## Composição do Conselho de Administração

Membro	Cargo	Idade	Gênero	Externo	Independente	Experiência/Indústria	Data de posse	Participação de cada membro nas reuniões do conselho
Eleazar de Carvalho Filho	Presidente do Conselho de Administração	64	M	Sim	Sim	Economista, mestre em Relações Internacionais. Experiência como conselheiro e como gestor de grandes empresas listadas no Brasil e no exterior nos setores de consultoria e instituições financeiras, alumínio, energia renovável, telecomunicação, óleo e gás, mineração, entre outras.	30/04/2021	100%
Marcos Grodetzky	Vice-Presidente Conselho de Administração	65	M	Sim	Sim	Economista, possui experiência como conselheiro nos setores de telecomunicações, alimentação, óleo e gás, farmacêutico, papel e celulose, indústria financeira, private equity e venture capital.	30/04/2021	97,44%
Claudia Quintella Woods	Conselheira	46	F	Sim	Sim	Bacharel em Artes, com dupla especialização em Ciências Ambientais e Espanhol e com foco secundário em Economia. Mestre em Administração de Negócios e especialização sobre Empreendimentos na América Latina. Experiência em planejamento estratégico, marketing e vendas, e comprovada expertise em startups digitais e multinacionais atuando em posições de liderança em diversos setores.	30/04/2021	97,44%
Henrique Luz	Conselheiro	66	M	Sim	Sim	Contador, acadêmico, titular da Academia Brasileira de Ciências Contábeis, tem experiência e atuação na gestão e como conselheiro de empresas nos setores farmacêutico, de alimentos, siderúrgico e sucroenergético, hospitalar, museus e no Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC).	30/04/2021	94,87%
Raphael Manhães	Conselheiro	38	M	Sim	Sim	Advogado, tem experiência como conselheiro de empresas de mineração, energia, empresas de benefícios por milhas e pontos, soluções construtivas, papel e celulose.	30/04/2021	100%
Maria Helena dos Santos Fernandes de Santana	Conselheira	62	F	Sim	Sim	Economista com experiência como gestora e membro de conselhos nas áreas financeiras, especialmente mercado de capitais, distribuição e varejo, software e tecnologia da informação, energia, IBGC, entre outros.	30/04/2021	100%
Paulino do Rego Barros Jr.	Conselheiro	65	M	Sim	Sim	Engenheiro e mestre em Administração, possui experiência nacional e internacional atuando em conselhos, comitês e em cargos de liderança, entre outros, em empresas de tecnologia e informação, consultoria e investimento, telecomunicação, nutrientes, agricultura e biotecnologia e consultorias.	30/04/2021	100%
Roger Solé Rafols	Conselheiro	47	M	Sim	Sim	Mestre em Business Administration, com especializações em direção executiva e gestão de empresas. Experiência em telecomunicações, nas áreas de marketing, desenvolvimento de produtos, inovação, estratégia e gestão de P&L.	30/04/2021	100%
Armando Lins Netto	Conselheiro	53	M	Sim	Sim	Mestre e doutor em Engenharia, possui experiência na liderança de empresas nas áreas de fintech, serviços digitais, serviços de tecnologia e tecnologia da informação para o setor bancário e consultoria.	30/04/2021	100%
Luís Maria Viana Palha da Silva	Conselheiro	65	M	Sim	Sim	Economista, gestor de empresas, com especialização em Administração. Possui experiência como conselheiro, ocupando cargos de liderança em empresas nas áreas de telecomunicação, energia, petrolíferas, instituições financeiras, logística e distribuição e cimenteira.	30/04/2021	100%
Mateus Affonso Bandeira	Conselheiro	52	M	Sim	Sim	Formado em Informática com especialização em Finanças. Participação como conselheiro e em cargos de lideranças em empresas dos setores de óleo e gás, consultorias, financeiro, imobiliário, agrícola e participação em instituições governamentais.	30/04/2021	100%

abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

## estatuto social

| GRI 102-18 | GRI 102-19 | GRI 102-23 | GRI 102-24 |

O sistema de governança corporativa da Oi é composto de Estatuto Social, estrutura societária, estrutura organizacional, políticas, procedimentos e práticas e de disposições previstas no Plano de Recuperação Judicial e em seu aditamento, homologado pelo Juízo da Recuperação Judicial em outubro de 2020.

O estatuto, aprovado em setembro de 2018 e atualizado em 16 de outubro de 2020 e em 19 e 30 de abril de 2021, adota elevados padrões de governança, que incluem:

- Conversibilidade das ações preferenciais, quando e nas condições aprovadas pelo Conselho de Administração;
- mínimo de 20% de conselheiros independentes, nos termos do Regulamento do Novo Mercado;
- vedação à acumulação de cargos de presidente do conselho e diretor-presidente ou principal executivo – portanto, o presidente do Conselho de Administração não é diretor-executivo da companhia;

- obrigatoriedade de o Conselho de Administração se manifestar sobre qualquer oferta pública de aquisição de ações da Oi;

- obrigatoriedade de realização de oferta pública de aquisição de ações em caso de cancelamento de registro de companhia aberta ou saída do Nível 1 de Governança Corporativa, exceto em caso de ingresso ao Nível 2 de Governança Corporativa ou ao segmento do Novo Mercado; e

- obrigação de resolução de disputas e controvérsias por meio de arbitragem, perante a Câmara de Arbitragem do Mercado.

O Estatuto Social da Oi estabelece que o membro do Conselho de Administração não pode participar das deliberações desse órgão relacionadas a assuntos sobre os quais tenha ou represente interesse conflitante com a companhia, devendo cientificar os demais membros do Conselho de Administração acerca de seu impedimento, e fazer consignar, na ata da respectiva reunião, a natureza e extensão do seu interesse.

Da mesma forma, o Regimento Interno do Conselho de Administração prevê que será considerado impedido o conselheiro que se encontre em situação de conflito de interesse com a companhia ou suas controladas, devendo tal conselheiro manifestar-se, logo que possível e em qualquer caso, previamente à deliberação sobre matéria submetida à sua apreciação, na qual, por qualquer motivo, julgue ter impedimento legal, interesse particular ou conflitante com o da Oi. | GRI 102-25 |

Nesse caso, o conselheiro deverá abster-se de participar da discussão e de votar, devendo ficar consignadas na ata da reunião do conselho a natureza e a extensão do impedimento ou interesse conflitante. As informações enviadas ao conselho pela companhia ou por terceiros, relativas à matéria na qual determinado membro do conselho já tenha se declarado em situação de impedimento legal ou de conflito de interesse, não serão enviadas a tal membro do conselho, bem como não lhe será dado acesso a tais informações pelos demais conselheiros.

A companhia também possui uma Política para Transações com Partes Relacionadas e Situações Envolvendo Conflito de Interesses, a qual determina que, na hipótese de conflitos de interesses entre companhia e acionista ou membro da administração em relação à determinada matéria a ser deliberada em reunião colegiada ou assembleia, tal parte com interesse conflitante com o da companhia deverá manifestar, tempestivamente, seu conflito de interesse ou interesse particular, declarando-se impedido de participar das discussões e deliberações sobre o assunto. Caso não o faça, outra parte presente à reunião poderá manifestar o conflito existente, que será declarado por maioria de votos em tal fórum. A manifestação da situação de conflito de interesses e a subsequente abstenção deverão constar da ata da respectiva reunião. | GRI 102-25 |



Esses documentos estão disponíveis para consulta no site da Comissão de Valores Mobiliários

[www.cvm.gov.br](http://www.cvm.gov.br)

e no site de Relações com Investidores da companhia

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



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos





Com estas iniciativas contribuimos com o ODS: Paz, Justiça e Instituições Eficazes

## comitês

| GRI 102-33 |

A companhia possui quatro comitês que assessoram o Conselho de Administração. São eles:

- **Comitê de Auditoria, Riscos e Controles (CARC):** é responsável por fazer avaliações de riscos dos negócios e mecanismos internos de controle, controlar as contingências e cuidar da articulação dos órgãos de administração e fiscalização da companhia. O CARC atua como Comitê de Auditoria Estatutário (CAE) para fins da Resolução CVM nº 23/21;
- **Comitê de Gente, Nomeações e Governança Corporativa (CGN&G):** é responsável por zelar pela contínua adoção das melhores práticas de governança corporativa e conduta empresarial, bem como supervisionar a estratégia de recursos humanos da companhia;

- **Comitê de Transformação, Estratégia e Investimentos (CTEI):** é responsável por acompanhar e supervisionar a implementação e execução do plano estratégico de transformação aprovado pelo Conselho de Administração, definindo as respectivas metas e cronogramas; e
- **Comitê de Inovação e Transformação Digital (CITD):** é responsável por executar e desenvolver as políticas e estratégias de negócios e mercado do portfólio de negócios, analisar estratégias tecnológicas de transformação digital e acompanhar o ciclo de inovação e viabilidade de investimentos em novas linhas e oportunidades de negócio da companhia;

Com exceção do Comitê de Auditoria, Riscos e Controles, que é um comitê de assessoramento ao Conselho de Administração previsto no próprio Estatuto Social da companhia [art. 32], os demais comitês de assessoramento ao Conselho de Administração (Comitê de Gente, Nomeações e Governança Corporativa; Comitê de Transformação, Estratégia e Investimentos; e, por fim, Comitê de Inovação e Transformação Digital, este criado em 2020) foram instituídos pelo próprio Conselho de Administração e devem ser compostos de no mínimo três e no máximo cinco membros, devendo sua maioria ser de membros do Conselho de Administração.



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

# gestão de riscos corporativos

| GRI 102-11 | GRI 102-15 | GRI 102-27 | GRI 102-30 | GRI 102-34 | GRI 205-1 |



Com estas iniciativas contribuímos com o ODS: Paz, Justiça e Instituições Eficazes

A Oi acredita genuinamente na gestão de riscos como uma ferramenta indispensável para seu sucesso empresarial e atingimento de objetivos estratégicos. Trata-se de parte integrante e fundamental da governança necessária para o crescimento sustentável, rentabilidade, preservação e geração de valor para a empresa, acionistas e clientes, dado que esse processo permite a identificação não somente de ameaças, como também de oportunidades.

Riscos são inerentes a qualquer atividade de negócio, por isso é preciso conhecê-los e gerenciá-los adequadamente. Um efetivo processo de gestão de riscos vai muito além de apenas estar aderente a normas e melhores práticas de mercado, é preciso ter como finalidade prevenir e gerenciar os riscos de maneira eficaz, permitindo que responsáveis, em todos os níveis da governança, tenham acesso tempestivo a informações suficientes relacionadas aos riscos aos quais estão expostos, de forma a suportar decisões e definir estratégias de mitigação que diminuam a probabilidade e minimizem eventuais impactos a níveis aceitáveis.

Nesse sentido, ao longo de 2021 foram inúmeras as medidas implementadas para aperfeiçoar e tornar ainda mais efetivo esse processo na companhia, entre elas destacamos:

- **processo de risk management mais conectado a estratégia da companhia;**
- **riscos e fatores de riscos corporativos foram e são atualizados com a Alta Administração e conselho, com foco no plano estratégico da Nova Oi;**
- **criação de portfólios de riscos específicos:** para além de riscos corporativos estratégicos também foram mapeados portfólios específicos com a finalidade de dar maior profundidade e atenção adequada a cada tema como Portfólios de Riscos de Integridade e Privacidade, por exemplo;
- **empoderamento de risk owners e fortalecimento do accountability** para cada risco são designados executivos responsáveis e facilitadores que periodicamente prestam constas sobre a jornada do risco na companhia;

- **estabelecimento de comitês de assessoramento executivo especializados:** estes comitês são compostos de times multidisciplinares de alto nível técnico para supervisão e assessoramento da Alta Administração sobre riscos específicos conforme natureza e escopo de cada comitê e portfólio; e
- **monitoramento contínuo por fator de risco:** por trás de cada risco existe uma camada de diversos fatores que são possíveis gatilhos para sua materialização. Diante disso, passamos a monitorar ações e indicadores não mais apenas por riscos, mas também por fatores de riscos com o objetivo de ter uma resposta mais apropriada para cada caso.



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos



## gestão de riscos na prática

Acreditamos em um gerenciamento de riscos próximo às pessoas no dia a dia, presente em reuniões de trabalho e útil no processo de tomada de decisão, como uma ferramenta de gestão disponível. Para isso, investimos cada vez mais em treinamentos e comunicações internas que capacitem liderança, colaboradores e parceiros na gestão de riscos.

Esse conjunto de iniciativas é regido pela Política de Gestão de Riscos revisada e aprovada periodicamente pelo Conselho de Administração e disponível no site de Relações com Investidores da companhia, compondo um verdadeiro sistema de gerenciamento de riscos que inclui inter-relações entre riscos, estratégia, processos, pessoas, tecnologia e conhecimentos, visando à maior cobertura e abrangência possível para se antecipar e prevenir possíveis materializações e efeitos adversos.

## sistema de gestão de continuidade de negócios

Diretamente conectado ao gerenciamento de riscos, o Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios (SGCN) da Oi visa à prevenção e ao tratamento de eventos que possam afetar a continuidade dos nossos negócios e operações, preservando os ativos e a prestação dos serviços para o que temos de mais valioso, nossos clientes.

A metodologia do SGCN Oi é baseada na ISO 22.301, melhores práticas de mercado e requisitos regulatórios, e consiste no desenvolvimento de planos estruturados multidisciplinares e integrados em um ciclo composto de etapas de planejamento, preparação, resposta, retomada e melhoria contínua, incluindo, para além de medidas preventivas, protocolos de gerenciamento de crises e tempestivo tratamento de eventos de risco de modo a assegurar o prosseguimento dos processos de negócio mais críticos, evitando que eles sofram danos significativos e provoquem perdas.

Vale destacar ainda que em 2021 a Oi iniciou amplo processo de fortalecimento do seu SGCN baseado no driver SABER AGIR, que consiste em um conjunto de iniciativas que visam não apenas aprimorar planos de continuidade e contingências, mas preparar todos (liderança, colaboradores e parceiros) para melhor prevenção e pronta resposta em eventuais crises e incidentes. É nisso que acreditamos e no que estamos engajados, em um SGCN que proteja acima de tudo nossos clientes e garanta bases sólidas para nossas operações no presente e no futuro.



**Clique aqui**  
para acessar nossos  
códigos e políticas



abertura

mensagem  
do presidente

destaques de 2021

conecte-se  
com a gente

levando a vida  
digital para todos

criando experiências  
confiáveis

conexões que  
impulsionam  
pessoas

desempenho e  
estratégia de  
transformação

futuro que  
queremos  
construir juntos

sumário de  
conteúdo GRI

informações  
corporativas

créditos

# integridade

| GRI 102-17 | GRI 102-29 | GRI 205-2 |



Com estas iniciativas contribuimos com o ODS: Paz, Justiça e Instituições Eficazes

Nossa reputação é um dos nossos maiores ativos, e para garantir que ela seja preservada contamos com regras, princípios e valores que orientam a conduta dos nossos colaboradores, terceiros, parceiros de negócio e fornecedores. Essas diretrizes reforçam o compromisso ético da Oi em todas as relações, promovendo a transparência em nossas atividades e o fortalecimento de nossos valores organizacionais.

Em 2021, além de alterar sua estrutura organizacional para estabelecer linha de reporte do responsável por Conformidade diretamente ao presidente, a Oi desenvolveu um novo **Programa de Conformidade**, que tem como base de sustentação as Atitudes Oi, direcionadas por um conjunto de referências que orientam as ações da companhia no tema de conformidade, com apoio de ferramentas que estão à disposição para colocar esse programa em prática, com foco em prevenção, detecção, remediação e monitoramentos.

Destacamos abaixo alguns dos resultados alcançados ao longo de 2021:

- unificação dos Comitês de Ética e Compliance, formando o Comitê de Integridade, buscando maior sinergia na governança da companhia e ganhando em agilidade nas tomadas de decisão e acompanhamento do programa;
- revisão e simplificação dos normativos referentes à conformidade, em que atuamos na busca de uma linguagem mais simples, visando ao melhor engajamento dos colaboradores no compromisso com a ética e transparência; e
- identificação e atuação com os principais riscos de integridade mapeados no início de 2021, proporcionando planos de ações de mitigação para cada um dos riscos.

O Programa de Conformidade conta com ferramentas que auxiliam na sustentação do programa, entre elas destacamos:

- **Educação:** realização da Semana Conformidade na Sua Mão, com a participação de 428 lideranças da companhia e abordagem de diversos temas relacionadas à conformidade e a criação de um novo e-learning com uma linguagem mais direta e assertiva focado nos principais temas de conformidade;
- **Comunicação:** campanhas diversas foram realizadas para disseminar a cultura de conformidade dentro da companhia, tratando de temas como o Programa de Conformidade, Canal de Denúncias, Comitê de Integridade, entre outros; nesse tópico ressaltamos a comunicação realizada com os nossos fornecedores para que direcionassem os presentes e brindes de fim de ano para instituições ligadas ao Oi Futuro;



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

- **Canal de Denúncias:** a gestão do canal passou a ser da equipe de Conformidade, e com isso houve a construção do novo procedimento para recebimento e apuração de denúncias, bem como a atualização do fluxo especial visando mitigar qualquer conflito nos relatos registrados (apuramos 41% dos casos relatados como procedentes, resultando em aplicação de 54 medidas disciplinares);

- **Diligência de Terceiros:** mais de 2.800 análises realizadas ao longo de 2021, identificando menos de 1% de riscos altos e muito altos na companhia;

- **Monitoramento:** reforçamos os controles e trabalhamos na implementação de monitoramento de ações do Programa de Conformidade, apurando que 99,8% dos colaboradores aderiram ao Código de Ética e Conduta da Oi. Ainda, fazemos o acompanhamento de red flags de conformidade automatizados que visam dar maior eficiência ao processo e também ao acompanhamento dos controles relacionados aos riscos de integridade, em que foram identificados 132 controles, sendo 85% implementados em 2021; e

- **Guias de Conduta:** aprimoramos a linguagem e a forma de nos comunicar com terceiros e agentes públicos, buscando pontuar de forma mais positiva as ações que entendemos ser necessárias tanto na conduta esperada de terceiros, como na relação com agentes públicos.

### gestão de riscos de integridade

O processo de gestão de riscos de integridade é parte fundamental para o direcionamento das nossas ações, mitigação dos riscos e inputs para os direcionadores que suportam o Programa de Conformidade. Dessa forma, nossa governança e metodologia de trabalho estabelecem com clareza os papéis e as responsabilidades na identificação, avaliação, tratamento, monitoramento e reporte de riscos de integridade, incluindo ações preventivas anticorrupção, resultando na aderência com normas como Lei nº 12.846/13 e FCPA.

A Oi possuiu portfólio de riscos específico para temas de integridade, no qual todos os riscos identificados são tempestivamente avaliados, objetos de planos de resposta e reportados para Alta Administração e conselho. O monitoramento desses riscos é realizado por um comitê executivo de assessoramento dedicado e especializado no tema, denominado Comitê de Integridade, que avalia a qualidade e supervisiona a efetividade das ações, suportando Alta Administração e conselho no processo decisório e prestação de contas.

Além disso, mecanismos como o aceite ao Código de Ética e Conduta, constantes comunicações e treinamentos com colaboradores e terceiros, análises prévias à contratação de riscos de integridade de terceiros, controles de pessoas politicamente expostas (PPE), partes relacionadas, relacionamento com agentes públicos, canal de denúncias e processos de auditoria interna independentes exercem igualmente papel fundamental na assegurar a conformidade na companhia, fortalecendo o ambiente de controles internos e o gerenciamento dos riscos de integridade.



abertura

mensagem  
do presidente

destaques de 2021

conecte-se  
com a gente

levando a vida  
digital para todos

criando experiências  
confiáveis

conexões que  
impulsionam  
pessoas

desempenho e  
estratégia de  
transformação

futuro que  
queremos  
construir juntos

sumário de  
conteúdo GRI

informações  
corporativas

créditos

## **código de ética e conduta**

A Oi conta com uma série de políticas corporativas, regulamentos e procedimentos, que norteiam a conduta de todos os seus integrantes, fornecedores e parceiros. Entre eles está o Código de Ética e Conduta.

Lançado em 2020, com conteúdo simples e objetivo, linguagem informal e visual atrativo, o código reúne tudo o que a Oi almeja para colaboradores, dando suporte para as decisões diárias. Fornecedores, profissionais terceirizados e parceiros comerciais também devem se orientar por esse código em todas as suas atividades.

O Código de Ética e Conduta é revisado e atualizado a cada dois anos, assim como também a cada dois anos é feita a atualização de uma série de normas de conduta, como Política Anticorrupção, Política de Brindes, Presentes e Outras Hospitalidades, e Política para Transações com Partes Relacionadas e Situações Envolvendo Conflito de Interesses.

Como apresentado anteriormente, mensalmente os comitês de assessoramento do Conselho de Administração realizam o acompanhamento da execução de ações de mitigação dos riscos corporativos, propondo ajustes ao Código de Ética e Conduta sempre que necessário. | GRI 102-31 |

No ano de 2021, realizamos ações de comunicação com foco no engajamento e na adesão dos colaboradores ao Código de Ética, alcançando 99,8% dos colaboradores da companhia, o que demonstra alto comprometimento e também um entendimento da relevância do assunto para a Oi. Além dessa ativação, também realizamos um treinamento ao longo de 2021 visando buscar o comprometimento da Alta Administração com os temas de conformidade. | GRI 102-16 |

## **comitê de integridade**

Na estrutura de nosso Programa de Conformidade contamos com o Comitê de Integridade, que é a instância superior guardiã do Código de Ética e Conduta e do Programa de Conformidade Oi. Dessa forma, o comitê é o responsável por alinhar as diretrizes estratégicas definidas pelo Conselho de Administração com os direcionadores de valores de integridade e ética da companhia, permitindo uma tomada de decisão correta, pensando nas nossas pessoas, nos clientes e nos negócios a fim de garantir a entrega de resultados efetivos de forma justa e sustentável. Para isso, é responsabilidade desse comitê disseminar a cultura de conformidade, promovendo a legitimação, o respeito, o cumprimento, o aprimoramento das atitudes esperadas, e monitorar sua efetividade.

O patrocínio da Alta Liderança diante dos mecanismos de conformidade dá o tom na Oi; logo, o Comitê de Integridade é um órgão de assessoramento ao presidente executivo constituído com base no

Regimento Interno, que define os ritos e regras de funcionalidade e as respectivas responsabilidades e atribuições dos seus membros.

O Comitê de Integridade tem regimento interno próprio e é composto de quatro diretores, estatutários ou não. É um órgão ligado à gestão executiva e, nesse caso, dispensa o reporte direto ao Conselho de Administração. As denúncias recebidas que envolvam aspectos do relacionamento interpessoal são encaminhadas ao Comitê de Integridade para deliberação e reportadas trimestralmente ao Comitê de Auditoria, Riscos e Controles (CARC) e ao Comitê de Gente, Nomeações e Governança (CGNG), que assessoram o Conselho da Administração.

Entre as funções do Comitê de Integridade estão também a implementação, a disseminação, o treinamento, a revisão e a atualização do Código de Ética e Conduta.



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos



## canal de denúncias

Sabemos que mudar o que não está certo é uma tarefa de todos. Na Oi, fortalecemos a integridade e a ética quando agimos para aprimorar nossas ações e processos, incentivando o relato de situações que fogem às boas regras de convívio e conduta esperadas.

A Oi disponibiliza um canal exclusivo para reporte de denúncias de colaboradores, fornecedores e prestadores de serviço que descumpram normas e políticas da Oi, bem como as leis vigentes. O Canal de Denúncias permite relatos sobre comportamentos antiéticos, assédio moral, sexual, corrupção, fraudes, entre outros.

O Canal de Denúncias é administrado de forma independente e autônoma, por uma empresa especializada, e não sofre nenhum tipo de interferência de nenhum membro da administração, sendo todo o conteúdo que por ele circula tratado com estrita confidencialidade.

O funcionamento do canal foi aprovado pela Diretoria e pelo Conselho de Administração. Adicionalmente, as atividades do Canal de Denúncias são apresentadas periodicamente ao CARC e ao CGNG. Eventuais denúncias sobre membros do conselho e Diretoria-Executiva são encaminhadas diretamente ao coordenador do CARC pela firma prestadora de serviços.

Além das denúncias de relacionamento interpessoal, que seguem para análise e deliberação do Comitê de Integridade como dito anteriormente, as denúncias que envolvam outros aspectos de infração ao Código de Ética e Conduta e de potenciais fraudes são apuradas por equipe especializada na Auditoria Interna e reportadas ao CARC. A comunicação da aplicação de medidas disciplinares pela infração ao Código de Ética e Conduta é realizada anualmente pelo Conselho de Administração da companhia.

Em 2021, a companhia recebeu uma denúncia referente à vantagem indevida. Após apuração das equipes responsáveis, foi identificado que a forma de contratação do parceiro de negócio indicado não estava dentro das normas fixadas pela companhia para a condução de relacionamentos comerciais. Diante dos fatos apurados, o contrato com o terceiro foi rescindido, e nova concorrência foi aberta para suprir essa necessidade. Também foram desligados da companhia os colaboradores denunciados no caso. No ano, não houve nenhum processo judicial relacionado à corrupção. | GRI 205-3 |

Em 2021, a companhia não recebeu nenhuma denúncia de discriminação.

| GRI 406-1 |



O Canal de Denúncias está disponível na internet em: [www.canalconfidencial.com.br/oi/](http://www.canalconfidencial.com.br/oi/) ou pelo telefone 0800 282 2088.



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

A close-up photograph of a young Black woman with curly hair, wearing a yellow sweater and braces, smiling as she looks at a tablet. The background is blurred, suggesting an outdoor setting.

# conexões que impulsionam pessoas

- Oi Futuro
- colaboradores
- fornecedores
- clientes
- relacionamento setorial

A Oi converge a inteligência e a energia de colaboradores e parceiros em uma mesma busca: entender profundamente os clientes para oferecer soluções relevantes e transformadoras. Conexões nos impulsionam. É isso que nos faz ser diferentes.





**Com estas iniciativas contribuimos com o ODS: Educação de Qualidade; Igualdade de Gênero; Trabalho decente e crescimento econômico; Redução das desigualdades; Parcerias e meios de implementação**

# Oi Futuro

Por meio do Oi Futuro, instituto de inovação e criatividade da Oi para impacto social, desenvolvemos e apoiamos ações inovadoras e colaborativas para melhorar a vida das pessoas e da sociedade. Por meio de programas e projetos do instituto, a Oi reforça o compromisso com a construção de uma sociedade mais diversa e inclusiva, alinhada à agenda ESG (sigla em inglês para ambiental, social e de governança) e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) propostos pela ONU.

O Oi Futuro está presente em todas as regiões do país, trabalhando para impactar positivamente a vida das pessoas por meio da Educação e Cultura, acelerando iniciativas que, pela tecnologia, potencializam o desenvolvimento pessoal e coletivo.

Em 2021, o Oi Futuro completou 20 anos de atuação, como agente de transformação social, estabelecendo novos modelos de referência e promovendo o fortalecimento de políticas públicas. Em função da pandemia de COVID-19, o Oi Futuro migrou os seus programas e projetos para formatos alternativos e consolidou o modelo híbrido de atuação para continuar oferecendo conteúdos e experiências de qualidade aos seus diversos públicos, mesclando eventos presenciais e virtuais.

No ambiente digital, o Oi Futuro ofereceu formações, cursos, processos de aceleração, mentorias, webinars, podcast, exposições virtuais e experiências imersivas. Nas redes sociais, os conteúdos produzidos pelo Oi Futuro obtiveram mais de 7,6 milhões de interações ao longo do ano.

Em seus espaços físicos, o Oi Futuro respeitou todas as normas sanitárias para garantir a saúde e segurança do público, parceiros, alunos e colaboradores na reabertura das portas para visitação do Centro Cultural Oi Futuro e do Museu das Comunicações e Humanidades (Musehum). As aulas presenciais também foram retomadas nas duas escolas do Núcleo Avançado em Educação (NAVE), no Rio de Janeiro e em Recife, Pernambuco.



[abertura](#)

[mensagem do presidente](#)

[destaques de 2021](#)

[conecte-se com a gente](#)

[levando a vida digital para todos](#)

[criando experiências confiáveis](#)

[conexões que impulsionam pessoas](#)

[desempenho e estratégia de transformação](#)

[futuro que queremos construir juntos](#)

[sumário de conteúdo GRI](#)

[informações corporativas](#)

[créditos](#)



Com estas iniciativas contribuimos com o ODS: Educação de Qualidade; Igualdade de Gênero; Trabalho decente e crescimento econômico; Redução das desigualdades; Parcerias e meios de implementação

## conexões do Oi Futuro

### 2021



**Oi** FUTURO

**+ 7,6 milhões**  
de interações nas redes sociais  
ao longo de 2021

**26**  
projetos  
culturais apoiados

**+ 4 milhões**  
acessos a projetos  
digitais gratuitos

**68**  
empreendedores  
acelerados

**1 mil**  
de alunos no NAVE  
[Ensino Médio]  
impactados

**+ 2,3 mil**  
educadores formados

**600**  
horas de  
mentorias para  
empreendedores  
sociais

abertura

mensagem  
do presidente

destaques de 2021

conecte-se  
com a gente

levando a vida  
digital para todos

criando experiências  
confiáveis

conexões que  
impulsionam  
pessoas

desempenho e  
estratégia de  
transformação

futuro que  
queremos  
construir juntos

sumário de  
conteúdo GRI

informações  
corporativas

créditos



Com essas iniciativas contribuimos com o ODS: Educação de Qualidade

## educação | NAVE

Voltado para formação dos jovens para a economia criativa e digital, o NAVE, principal programa de Educação de Ensino Médio Integrado ao Profissional do Oi Futuro, completou 15 anos em 2021 com mais de 3.300 estudantes formados – 294 deles concluíram o terceiro ano do Ensino Médio no ano passado.

Fruto da parceria público-privada com as secretarias de Estado de Educação de Pernambuco e do Rio de Janeiro, o NAVE Rio e o NAVE Recife oferecem cursos técnicos de Programação e Multimídia. Além da preparação para o novo mundo do trabalho e para a vida digital, o NAVE é voltado para a formação de cidadãos conscientes, autônomos e protagonistas dos seus projetos de vida.

Como marco nesta trajetória de 15 anos do NAVE, o programa foi selecionado entre mais de 700 propostas de 41 países para liderar o painel Jogos e tecnologia para empoderar jovens criativos e transformadores, na edição 2021

do SXSW\_EDU, braço dedicado à educação do South by Southwest (SXSW), maior evento de inovação do mundo que acontece em Austin, no Texas, Estados Unidos.

Ainda em comemoração ao aniversário do NAVE, o Oi Futuro lançou o Especial NAVE 15 anos, landing page que apresenta a trajetória do programa, histórias inspiradoras de egressos de educadores e de especialistas e os grandes números da iniciativa.

Em 2021, em uma parceria inédita com o Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef) e apoio técnico do Porvir, o Oi Futuro lançou o e-book Experiências didáticas: arte e cultura construindo caminhos para o sucesso escolar, disponibilizando gratuitamente práticas pedagógicas criadas nas escolas NAVE pautadas na interdisciplinaridade, multiletramento e cultura digital. O material didático produzido pelo Instituto alcançou, em 2021, mais de 28 mil usuários.

Outros conteúdos inéditos foram lançados pelo NAVE Mídia\_LAB Digital, plataforma de apoio ao ensino remoto e híbrido que disponibilizou gratuitamente trilhas autoformativas, videotutoriais, videocases e mentorias alcançando 37 mil visualizações. Os conteúdos também foram disponibilizados na plataforma Aprendendo Sempre – hub voltado a gestores educacionais, professores, estudantes e famílias para promover experiências de ensino e aprendizagem remota – que alcançou mais de 29 mil usuários. Ainda no âmbito da formação, o Oi Futuro contribuiu na certificação de mais de dois mil educadores da rede pública em cursos próprios e de parceiros, como Google for Education e SM Educação.



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

## Programa Geração Nave, porta de entrada de jovens no mercado de trabalho

Em parceria com o Oi Futuro, a Oi criou um programa de talentos exclusivo para os alunos formados no NAVE, nosso programa de educação voltado para a economia criativa e digital. Desde 2017, o **Programa Geração Nave** já contratou 33 jovens recém-formados no Ensino Médio Técnico para ingressarem em áreas estratégicas da companhia, como inteligência artificial e machine learning.

Com um processo seletivo gamificado, o Geração NAVE lançou pela primeira vez na companhia o cargo de “residente digital”, que não exige diploma de Ensino Superior, mas encoraja os profissionais que queiram cursar a faculdade. Assim, o programa oferece oportunidade do primeiro emprego a esses jovens, ao mesmo tempo em que promove uma renovação de ideias e visões dentro da Oi.

O grupo de egressos do programa atua diretamente na transformação digital da companhia e recebe 12 meses de acompanhamento e mentoria individualizada.

Nas escolas do NAVE, os estudantes cursam o ensino médio público integrado ao profissional e são preparados para profissões contemporâneas na área digital e criativa, tais como a produção de games, aplicativos e produtos audiovisuais.

Nesta última edição, a Oi recebeu 15 novos residentes digitais para continuarem a transformação que iniciaram no NAVE.

## #nãoabandoneseufuturo

Em um esforço conjunto para enfrentar a evasão escolar, em articulação com a Globo, Fundação Roberto Marinho, Conselho Nacional de Secretários de Educação (Consed) e mais de 25 organizações sociais, institutos e fundações, o Oi Futuro co-assinou a campanha #NãoAbandoneSeuFuturo, que chegou a mais de 116 milhões de lares em todo o Brasil. Outra parceria do Oi Futuro com resultados expressivos foi a participação na Frente Currículo e Novo Ensino Médio, liderada pelo Consed com o propósito de oferecer apoio técnico às redes estaduais de educação para a implementação de currículos do Novo Ensino Médio. Até dezembro de 2021, 21 estados tiveram seus referenciais curriculares aprovados e homologados pelos respectivos conselhos estaduais de Educação.



abertura

mensagem  
do presidente

destaques de 2021

conecte-se  
com a gente

levando a vida  
digital para todos

criando experiências  
confiáveis

conexões que  
impulsionam  
pessoas

desempenho e  
estratégia de  
transformação

futuro que  
queremos  
construir juntos

sumário de  
conteúdo GRI

informações  
corporativas

créditos

## educação e inclusão digital

| GRI 203-1 |

Alinhada aos programas efetuados pelo Oi Futuro que envolvem ensino remoto, a Oi participa do Programa Banda Larga nas Escolas (PBLE), cumpre as regras do Plano Geral de Metas de Universalização (PGMU) e trabalha para expandir o Backhaul.

O objetivo do PBLE é disponibilizar, até 2025, internet em todas as escolas públicas urbanas e de formação de professores de Ensino Fundamental e Médio indicadas pelo Ministério da Educação (MEC), com base no censo do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas (Inep). Em 2021, atendemos a 77 novas escolas urbanas, totalizando 53.490 escolas urbanas atendidas. Além dessas, atuamos em 3.871 escolas na rede rural.

O **PGMU** busca garantir acesso a telefonia fixa. Em 2021, investimos mais de R\$ 155,2 mil abrangendo cinco localidades, sendo R\$ 27,9 mil em duas localidades com acesso individual e R\$ 127,3 mil em três localidades com acesso coletivo.

Já o **Backhaul** consiste na instalação de banda larga nos municípios elegíveis e upgrade das velocidades anteriormente instaladas. Atualmente, atendemos mais de 3.185 municípios brasileiros com essa iniciativa.



### capacitação em ciência de dados

Em 2021, a Oi se uniu com a Faculdade Phorte para criar um programa inédito para capacitar profissionais para o mercado de Data Analytics. Os diferenciais desse programa são os certificados emitidos em cada uma das fases e a oportunidade de contratação dos melhores dentre os que participam da fase final de residência na Oi.



Para mais informações,  
clique aqui



abertura

mensagem  
do presidente

destaques de 2021

conecte-se  
com a gente

levando a vida  
digital para todos

criando experiências  
confiáveis

conexões que  
impulsionam  
pessoas

desempenho e  
estratégia de  
transformação

futuro que  
queremos  
construir juntos

sumário de  
conteúdo GRI

informações  
corporativas

créditos

## outras ações em educação

Com programas educativos e de formação, workshops, ciclos de aceleração e mentorias para capacitação ampla do indivíduo e apoio ao desenvolvimento de soluções digitais inovadoras, o Oi Futuro impactou também centenas de empreendedores, organizações e negócios nas cinco regiões do país. No início do ano, o Labora Edu – Ferramentas de Comunicação Digital ofereceu um ciclo de quatro workshops para apresentar tecnicamente, a empreendedores sociais e profissionais da economia criativa, as vantagens e oportunidades da atuação digital. Os participantes tiveram contato com ferramentas como Facebook Ads, Instagram Ads, Google Ads e Google Analytics, além de mentorias com especialistas de mercado.

Em março de 2021, o Mentorias Oi Futuro para Mulheres alcançou 21 estados e o Distrito Federal. Edição realizada exclusivamente por e para mulheres, com mais de 300 inscritas, o Mentorias organizou atendimento on-line individualizado nas áreas de gestão de negócios, comunicação estratégica, planejamento e gestão financeira.

Em parceria com o Sebrae, o Oi Futuro lançou, no segundo semestre de 2021, o Ideia & Impacto, que promoveu maratonas e workshops para jovens empreendedores de todo o estado do Rio de Janeiro estruturarem suas iniciativas de impacto social e desenvolverem seus papéis de liderança. O projeto disponibilizou uma programação gratuita de cursos (Maratona de Ideias) para formatação de negócios de impacto social e talks temáticos

(Fala Especialista) para apoiar potenciais empreendedores que desejavam tirar suas ideias do papel e desenvolver iniciativas que gerem soluções para melhorar a sociedade.

Além dessas ações, o ano de 2021 também trouxe uma parceria inédita que levou o Oi Futuro ao Mato Grosso. Em conjunto com a Secretaria Estadual de Cultura, Esporte e Lazer de Mato Grosso, o instituto lançou o MOVE\_MT, projeto de fortalecimento do ecossistema da cultura e da economia criativa matogrossense. Na primeira fase do MOVE\_MT, foram realizados quatro workshops coletivos e gratuitos para 243 empreendedores. Um edital posterior selecionou 30 iniciativas para um ciclo de aceleração de seis meses, que inclui encontros, workshops coletivos e mentorias individualizadas nas áreas de gestão e tecnologia.

Ao fim deste ciclo, previsto para segundo semestre de 2022, serão premiadas as iniciativas com melhor desempenho, além de participarem de um intercâmbio no Lab Oi Futuro – hub de educação empreendedora do Oi Futuro, um espaço de formação para impulsionar organizações, negócios e iniciativas.

## cultura

Em seus 20 anos de história, o Oi Futuro sempre apostou na democratização da produção e do acesso à cultura para o rompimento de fronteiras sociais e para a construção de futuros mais diversos e inclusivos. Por isso, mesmo com a pandemia, o Centro Cultural Oi Futuro e o Musehum mantiveram sua programação on-line e digital, com peças de teatro, exposições e cursos. Os espetáculos teatrais on-line e as visitas em 360° tiveram alcance nacional e destaque na imprensa.

Com a reabertura para o público, o Musehum, que fica no prédio do Centro Cultural Oi Futuro, no bairro do Flamengo, Rio de Janeiro, inaugurou uma nova experiência de hiper-realidade. Nesta instalação imersiva, o visitante entra em um balão cenográfico e, com uso de óculos de realidade virtual, faz um sobrevoo pela cidade do Rio, passeando por sua arquitetura e história.

# O Oi Futuro segue apostando na democratização da produção e do acesso à cultura para o rompimento de fronteiras sociais e para a construção de futuros mais diversos e inclusivos



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

Fruto de uma parceria com a Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa do Rio de Janeiro, o Oi Futuro lançou em 2021 o Programa HUB+, um edital para disseminar a experiência do Musehum no uso de novas tecnologias, gestão de acervo e práticas de acessibilidade qualificando uma rede de profissionais de dez museus selecionados no território fluminense. Por meio desses cursos e de uma plataforma digital, eles têm acesso a conteúdos gravados e formações on-line ao vivo.

Em mais um ano de grandes desafios, as mostras do Centro Cultural Oi Futuro provocaram reflexões sobre o futuro da sociedade. Exposições como Quiet Room, do artista francês Parse/Error, Meu filho só anda um pouco mais lento e Museu Imaginário de História Natural da Amazônia (MIHNA) abordaram temas como saúde mental, inclusão, diversidade e meio ambiente, com instalações tecnológicas e imersivas. Nas artes cênicas, com temporadas transmitidas on-line e ao vivo, o destaque foi o espetáculo musical infantil Menina Akili e seu tambor falante, que busca reforçar a autoestima e cultura afro-brasileira para toda a família.

Sob a gestão do Oi Futuro, foi lançada, em maio a 17ª edição do Programa Oi de Patrocínios Culturais Incentivados, reforçando em seu manifesto a conexão com o presente e exercício contínuo da construção de futuros mais sustentáveis. Em tempos de pandemia, focamos experiências híbridas, formatos inéditos de interação com o público e as novas cenas artísticas que valorizam a diversidade.

Os projetos culturais apoiados pelo Oi Futuro em todo o país reforçaram suas ações voltadas para inclusão e diversidade, qualificação profissional e geração de oportunidades. Ao longo de 2021, os projetos se valeram do uso inovador da tecnologia para ampliação de públicos, sempre em conexão com diversos temas relacionados aos ODS e aos desafios da sociedade.

Dentre os destaques estavam a plataforma virtual do Favela Sounds, que conectou a indústria criativa de periferias, gerando inclusão produtiva de jovens empreendedores populares; o Festival Plural, que impulsionou a cena artística LGBTQIA+ com ações afirmativas; o Festival Kinobeat, com uma edição dedicada à temática ambiental unindo cientistas, artistas

e pensadores para produção de arte e de tecnologia; e o Festival MANA, realizado por e para mulheres, com foco na cena artística feminina do norte do país e em ações de qualificação profissional.

Sempre construindo parcerias de impacto, o Programa Pontes, investimento conjunto do Oi Futuro com o British Council, lançou o programa Pontes Ao Cubo, transmitido nos canais do Oi Futuro com apresentação dos resultados nacionais e internacionais, gerados nos três anos do Pontes, por meio das histórias e depoimentos

dos produtores, artistas e empreendedores impactados.

Também fruto de parceria com o British Council, foi lançada em 2021 a terceira edição do Arte Sônica Amplificada (ASA).

Criado para impulsionar a equidade de gênero na indústria brasileira de som e música, o ASA selecionou 400 mulheres de todo o Brasil para participar de um processo de formação, networking e apresentações com mentoras britânicas e brasileiras, além de intercâmbio com festivais internacionais.

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

| GRI 201-4 | 413-1 |

Valor de assistência financeira (incentivos fiscais) recebida do governo no ano – R\$ mil			
	2019	2020	2021
Educação	6.614.975	5.866.605	5.563.916
Cultura	25.620.040	13.938.449	16.806.818
Inovação social	1.425.274	1.316.684	-
Esporte	20.176.420	6.067.834	9.018.500
Estrutura administrativa - Oi Futuro	4.920.925	4.558.806	3.923.627
<b>Total</b>	<b>58.757.635</b>	<b>31.748.378</b>	<b>35.312.862</b>
Investimento direto	21.256.658	15.369.778	14.426.011
Investimento via incentivos fiscais	37.500.977	16.378.600	20.886.851



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos



Com estas iniciativas contribuimos com os ODS: Trabalho Decente e Crescimento Econômico; Redução das Desigualdades

# colaboradores

Ao fim de 2021, contávamos com 12,9 mil colaboradores diretos nas atividades de telecomunicações, sendo que não registramos colaboradores temporários ou empregados em regime de meio período.

## NÚMERO DE COLABORADORES POR CATEGORIA FUNCIONAL | GRI 102-8 |

Número de colaboradores por categoria funcional	2019			2020			2021		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretoria	75	16	<b>91</b>	72	16	<b>88</b>	73	16	<b>89</b>
Gerência	524	216	<b>740</b>	440	189	<b>629</b>	405	160	<b>565</b>
Supervisão/coordenação	544	393	<b>937</b>	548	372	<b>920</b>	447	282	<b>729</b>
Quadro funcional	7.947	4.820	<b>12.767</b>	7.047	4.221	<b>11.268</b>	6.124	3.388	<b>9.512</b>
<b>Total Próprios<sup>(1)</sup></b>	<b>9.090</b>	<b>5.445</b>	<b>14.535</b>	<b>8.107</b>	<b>4.798</b>	<b>12.905</b>	<b>7.049</b>	<b>3.846</b>	<b>10.895</b>
Terceiros <sup>(2)</sup>	-	-	<b>106.578</b>	-	-	<b>92.249</b>	-	-	<b>80.170</b>
Aprendizes <sup>(3)</sup>	72	98	<b>170</b>	41	58	<b>99</b>	24	46	<b>70</b>
Estagiários <sup>(4)</sup>	122	115	<b>237</b>	88	67	<b>155</b>	32	31	<b>63</b>
<b>Total</b>	<b>9.284</b>	<b>5.658</b>	<b>121.520</b>	<b>8.236</b>	<b>4.923</b>	<b>105.408</b>	<b>7.105</b>	<b>3.923</b>	<b>91.198</b>

1. Todos os colaboradores são contratados por tempo indeterminado, de acordo com a Consolidação das Leis de Trabalho (CLT) e em período integral.
2. Os terceiros são contratados de acordo com a CLT, sendo o prazo do contrato de trabalho e o período de jornada definidos exclusivamente pela contratante. A Oi não gerencia os dados individuais dos prestadores de serviços, não dispondo, portanto, da separação deles por gênero.
3. Os aprendizes são contratados por tempo determinado, de acordo com a CLT, e com jornada de trabalho diária de quatro horas.
4. Os estagiários são contratados por tempo determinado, regidos pela Lei do Estágio e com jornada de trabalho diária de quatro ou de seis horas.



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos



## NÚMERO DE COLABORADORES POR REGIÃO

| GRI 102-8 |

### SUL

#### 2019

♂ 1.301 ♀ 499

**TOTAL 1.800**

#### 2020

♂ 1.099 ♀ 448

**TOTAL 1.547**

#### 2021

♂ 949 ♀ 366

**TOTAL 1.315**

### SUDESTE

#### 2019

♂ 4.965 ♀ 3.283

**TOTAL 8.248**

#### 2020

♂ 4.465 ♀ 2.947

**TOTAL 7.412**

#### 2021

♂ 3.834 ♀ 2.421

**TOTAL 6.255**

### CENTRO-OESTE

#### 2019

♂ 1.022 ♀ 404

**TOTAL 1.426**

#### 2020

♂ 1.005 ♀ 379

**TOTAL 1.384**

#### 2021

♂ 892 ♀ 307

**TOTAL 1.199**

### NORDESTE

#### 2019

♂ 1.362 ♀ 1.034

**TOTAL 2.396**

#### 2020

♂ 1.160 ♀ 828

**TOTAL 1.988**

#### 2021

♂ 1.025 ♀ 609

**TOTAL 1.634**

### NORTE

#### 2019

♂ 440 ♀ 225

**TOTAL 665**

#### 2020

♂ 378 ♀ 196

**TOTAL 574**

#### 2021

♂ 349 ♀ 143

**TOTAL 492**

### TOTAL

**14.535**

**12.905**

**10.895**

## NÚMERO TOTAL E TAXAS DE NOVAS CONTRATAÇÕES E ROTATIVIDADE

| GRI 401-11 |

Novas contratações	2019	2020	2021
<b>Por gênero</b>			
Masculino	998	879	943
Feminino	924	633	639
<b>Por faixa etária</b>			
Abaixo de 30 anos	938	653	702
Entre 30 e 50 anos	961	803	846
Acima de 50 anos	23	56	34
<b>Por região</b>			
Sul	201	144	146
Sudeste	933	798	851
Centro-Oeste	337	257	160
Nordeste	463	256	333
Norte	98	57	92

Taxa de rotatividade - %	2019	2020	2021
<b>Por gênero</b>			
Masculino	7,9	9,7	11,9
Feminino	6,9	6,5	9,0
<b>Por faixa etária</b>			
Abaixo de 30 anos	6,1	4,5	6,8
Entre 30 e 50 anos	8,1	9,0	12,3
Acima de 50 anos	0,6	2,9	1,7
<b>Por região</b>			
Sul	1,5	2,0	2,1
Sudeste	7,8	8,6	11,4
Centro-Oeste	1,4	2,0	2,0
Nordeste	3,5	3,3	4,2
Norte	0,7	0,7	1,1

Número de desligamentos	2019	2020	2021
<b>Por gênero</b>			
Masculino	1.333	1.847	2.013
Feminino	1.098	1.274	1.598
<b>Por faixa etária</b>			
Abaixo de 30 anos	858	663	999
Entre 30 e 50 anos	1.416	1.704	2.216
Acima de 50 anos	157	754	396
<b>Por região</b>			
Sul	230	407	385
Sudeste	1.357	1.617	1.999
Centro-Oeste	174	290	342
Nordeste	574	664	709
Norte	96	143	176



abertura

mensagem  
do presidente

destaques de 2021

conecte-se  
com a gente

levando a vida  
digital para todos

criando experiências  
confiáveis

conexões que  
impulsionam  
pessoas

desempenho e  
estratégia de  
transformação

futuro que  
queremos  
construir juntos

sumário de  
conteúdo GRI

informações  
corporativas

créditos



Com estas iniciativas contribuimos com os ODS: Saúde e Bem-estar; Trabalho Decente e Crescimento Econômico; Redução das Desigualdades

## benefícios

| GRI 401-2 |

Oferecemos ao nosso quadro de colaboradores um pacote de benefícios alinhado às boas práticas de mercado. Conheça abaixo:

### Vale-refeição/alimentação

O colaborador pode optar por dividir o valor do vale mensal em 50% no visa refeição e 50% no alimentação.

### Seguro de vida

Pagamento integral em casos de morte natural, acidental e invalidez permanente do colaborador. Pagamento parcial em casos de morte de cônjuge ou filhos do colaborador.

### Vale-transporte

Fornecemos o vale transporte para o trajeto residência X trabalho e trabalho X residência.

### Plano Oi Colaborador

Todo novo colaborador recebe o kit Oi Colaborador, com aparelho e chip Oi, no ato da admissão. A ativação é realizada em até 72 horas após a entrega. São 10 GB de internet pra navegar em dobro e ligações ilimitadas para qualquer operadora do Brasil.

### Assistência médica

Oferecemos um plano de saúde completo para atender às necessidades dos colaboradores e dependentes que contempla as coberturas previstas em lei e demais

1. Estagiários e menores aprendizes não participam do programa.

regulamentações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

### Assistência Odontológica

Extensivo a dependentes legais (filhos até 21 anos ou 24 anos para universitários).

### Auxílio Medicamento

Após a admissão, o cartão farmácia é enviado pelo correio para a residência do colaborador.

### Previdência Privada

Oferecida pela Fundação Atlântico (adesão opcional). Sua contribuição normal é acompanhada por uma contribuição da Oi no mesmo valor.

### Auxílio Creche

Benefício concedido somente aos colaboradores e com custódia legal (pais viúvos, pais com custódia dos filhos reconhecida em ato judicial) ou com filhos com síndrome de comprometimento intelectual.

### Programa de Participação nos Resultados

Oferecido a todos os colaboradores que, no ano vigente, tenham trabalhado por um período igual ou superior a um mês completo. Programa inserido nos acordos coletivos de participação nos resultados a serem apresentados aos sindicatos e submetidos a aprovação em assembleias com colaboradores, podendo eventualmente sofrer pequenos ajustes.



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

# Possibilidade de home office e horários flexíveis. Devido à pandemia, nos dois últimos anos, consolidamos o programa de home office como um modelo de trabalho na companhia

## Universidade Oi Educa

Plataforma interna de treinamento que dispõe de cerca de 483 cursos voltados para TI, Telecom, Inovação, Negócios, Competências Comportamentais, Ferramentas de Trabalho, Diversidade e Institucional, entre outros.

## Clube de Descontos

Ferramenta para promover e divulgar estabelecimentos que ofereçam condições vantajosas aos colaboradores.

## Dress Code Casual.

## Acesso gratuito ao Oi Play

Com nosso serviço de streaming, os colaboradores podem assistir a conteúdos gratuitos e séries e programas de televisão ao vivo.

## Folga no mês do aniversário

Todo colaborador pode escolher o melhor dia para folgar, dentro do mês do seu aniversário.

## Prorrogação licença-maternidade/ licença-paternidade.

## Calendário anual de pontes e compensações.

## Programa Vida.Com

Nosso programa de qualidade de vida ajuda os colaboradores a cuidar da saúde física, mental e social, com ações integradas 100% on-line e gratuitas. E agora, com mais um pilar: o de segurança. Dentro de cada um deles, os colaboradores podem participar de atendimentos individuais com profissionais de saúde e participar de atividades coletivas com outros colaboradores.

## LICENÇA-MATERNIDADE/PATERNIDADE

| GRI 401-3 |

	2019		2020		2021	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Número de colaboradores que usufruíram da licença-maternidade/paternidade	262	307	273	339	192	301
Número de colaboradores que retornaram ao trabalho após tirar uma licença-maternidade/paternidade	243	181	248	211	198	294
Número de colaboradores que deveriam ter retornado ao trabalho após o término da licença-maternidade/paternidade	262	228	262	277	200	317
Taxa de retorno ao trabalho	93%	79%	95%	76%	99%	93%
Número total de empregados retidos 12 meses após retornarem ao trabalho após uma licença-maternidade/paternidade	240	173	202	169	194	149
Número total de empregados que retornaram de uma licença-maternidade/paternidade a partir de janeiro do ano anterior	Não se aplica	292	205	290	227	217
Taxa de retenção					85%	69%



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

## home office

Ainda por conta das imposições causadas pela pandemia, em 2021 a Oi deu continuidade ao trabalho em regime de home office para seus colaboradores administrativos e que não exerciam atividades externas consideradas essenciais.

Para isso, estabeleceu algumas regras sobre o trabalho remoto, tais como: respeito à jornada de trabalho, evitando chamadas ou mensagens fora do expediente; respeito às pausas e ao horário de almoço; resolução de demandas somente durante o horário estabelecido de trabalho, realizando uma boa gestão do tempo.

## pesquisa de percepção do trabalho remoto

A pesquisa de Percepção do Trabalho Remoto tem como objetivo criar um canal direto com os colaboradores para entender as percepções sobre o atual modelo de home office de forma que o mesmo possa garantir qualidade de vida, transparência, produtividade e acolhimento. A pesquisa é feita através de formulário interno online em que conseguimos apurar de forma geral as melhorias que vem sendo implementadas.

A partir dos resultados observados na última pesquisa – realizada em maio de 2021, desenvolvemos um guia de boas práticas em home office para prover informações úteis e que contribuam com o dia a dia sobre: vida saudável, organização prática, pausas inteligentes, reuniões produtivas e comunicação transparente.

Com adesão de 68% dos colaboradores ativos, a pesquisa nos gerou a percepção geral que:

**89%**  
ganharam ou mantiveram a qualidade de vida no home office

**90%**  
manifestaram a intenção de manter 3 dias ou mais de home office

**91%**  
manifestaram o interesse em realizar o home office após a quarentena



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

# pesquisa de monitoramento do engajamento no processo de transformação da companhia

A Pesquisa de Monitoramento do engajamento para a transformação, realizada trimestralmente, tem como objetivo criar um canal direto com os colaboradores, entendendo as percepções sobre o ambiente interno e fatores importantes para os desafios da transformação da companhia.

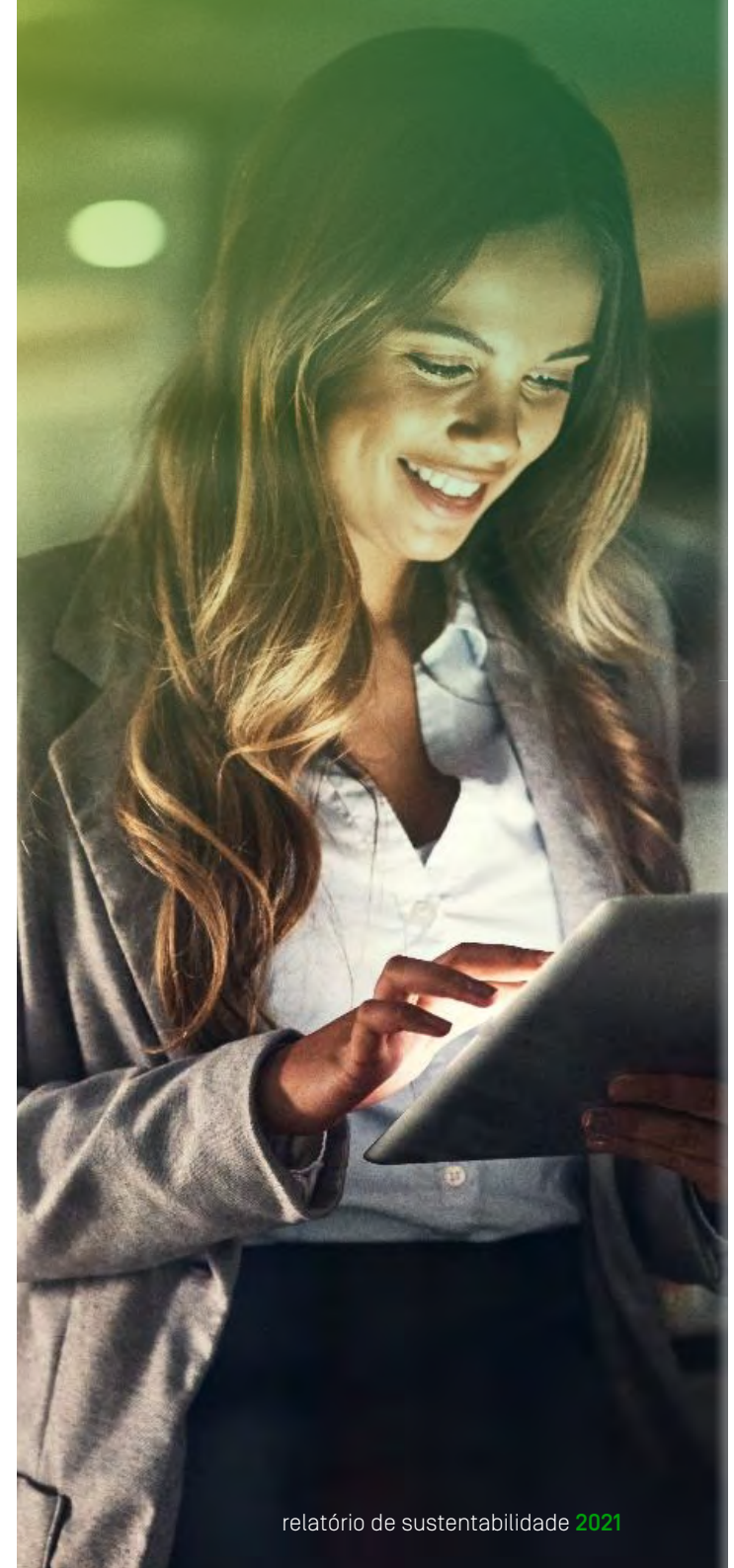
A pesquisa é feita por meio de formulário interno on-line, e seus itens estão organizados em cinco pilares: transparência e comunicação; liderança e protagonismo; ambiente respeitoso e saudável; atitudes para a transformação; e mindset ágil.

Com base nos resultados observados na primeira onda, realizada em março de 2021, grupos multidisciplinares planejaram e implementaram iniciativas de melhoria da experiência interna, incluindo:

- Atividades de valorização do cuidado, bem-estar e diversidade (monitoramento dos casos de COVID-19 e da experiência no trabalho remoto; atendimento nutricional, postural, físico e psicológico de forma on-line e gratuita para os colaboradores; palestras sobre equidade e inclusão; etc.);

- ações para estimular engajamento e autodesenvolvimento (programa de troca de elogios, valorizando o reconhecimento entre os colaboradores e palestras com convidados externos em prol do autodesenvolvimento); e
- potencialização do foco no cliente, mindset ágil e alinhamento estratégico (conteúdos com direcionamento estratégico e campanhas de comunicação interna para acelerar o foco na experiência do cliente e desenvolver o mindset ágil).

Essas ações contribuíram para o aumento de quase 3 p.p. entre a primeira e a segunda onda, realizadas em junho de 2021. Em novembro de 2021, realizamos a terceira onda da pesquisa e, mesmo após as mudanças, mantivemos o nível de engajamento interno do início do ano. Todos os pilares apresentaram pequena queda em relação aos valores registrados na segunda onda, mas, ainda assim, o engajamento dos colaboradores se manteve em patamar elevado: **acima de 80% de favorabilidade**.



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

## acordos coletivos

| GRI 102-41 | 407-1 |

Asseguramos o direito de associação dos colaboradores às entidades sindicais e não trabalhamos com operações que colocam esse direito em risco. Todos os colaboradores são abrangidos por acordos coletivos, que se encontram devidamente assinados com os respectivos sindicatos representativos da categoria, estando depositados no sistema Mediador do Ministério do Trabalho e Emprego.



Com estas iniciativas contribuímos com o ODS: **Saúde e Bem-estar; Trabalho Decente e Crescimento Econômico**

## política de remuneração

| GRI 102-35 | 102-36 |

A remuneração dos colaboradores da Oi é orientada de acordo com a metodologia Hay Point, desenvolvida pela consultoria Korn Ferry, especializada em pesquisas salariais e estratégias de remuneração. Essa metodologia avalia cada função da companhia, medindo seus conhecimentos técnicos, grau de solução de problemas e suas responsabilidades pelos resultados dentro de suas magnitudes de atuação.

Com base nessa pontuação, cada função é posicionada em faixas salariais que, por sua vez, são definidas baseadas pesquisas salariais que consideram um pool de empresas de diversos segmentos e porte e faturamento compatíveis com a Oi.

A Política de Remuneração da Oi para os executivos tem por objetivo atrair, reter e incentivar a alta performance para a concretização das estratégias de negócio da companhia, fornecer remuneração competitiva frente ao mercado comparável, alinhar os objetivos de administradores, acionistas, executivos e demais stakeholders, além de ser simples, transparente e de fácil entendimento.

## remuneração fixa

A remuneração fixa dos conselheiros de Administração contempla os honorários pagos mensalmente, que variam de acordo com a função desempenhada pelo membro no conselho e nos comitês.

Os membros do Conselho de Administração, que compõem os comitês de assessoramento, recebem um valor fixo mensal adicional, com o objetivo de remunerar as atividades relacionadas ao referido comitê. Esse adicional tem como parâmetros os percentuais adicionais praticados no mercado para empresas de porte e estruturas de capital similares, alinhados à estratégia de remuneração da companhia.

Para os diretores estatutários e demais executivos, a estratégia da companhia consiste em posicionar a remuneração fixa em linha com o mercado comparável, de forma a equilibrar os custos fixos e garantir a competitividade para esta parcela de remuneração.

Além da remuneração fixa, temos uma política de benefícios compatível com as melhores práticas de mercado, que visa oferecer aos seus colaboradores programas de assistência médica, assistência odontológica, auxílio-farmácia, seguro de vida em grupo, auxílio-alimentação, entre outros benefícios, que somados à remuneração fixa e variável tornam o pacote de remuneração competitivo e atraente em relação ao mercado.

A Oi também oferece a todos os seus colaboradores a possibilidade de participar do plano de previdência privada, sendo de livre-escolha do colaborador esta opção, visando aumentar a atratividade do seu pacote de benefícios.

Já a remuneração do Conselho Fiscal é composta, exclusivamente, de remuneração fixa mensal (honorários) e tem como objetivo remunerar os serviços de cada conselheiro, dentro do escopo de responsabilidade atribuído ao Conselho Fiscal da companhia. Os membros suplentes somente são remunerados nos casos em que exercerem a titularidade em virtude de vacância, impedimento ou ausência do respectivo membro titular.



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

## remuneração variável de curto prazo

Compreende a participação anual nos resultados da companhia, a partir do alcance de performance definida por meio de indicadores e metas financeiras e operacionais, derivadas do plano de negócios e do orçamento anual aprovado pelo Conselho de Administração.

Esta parcela tem como objetivo incentivar e premiar em função do resultado do plano de negócios do ano, bem como reconhecer o desempenho individual dos executivos, além de garantir competitividade do pacote de remuneração com o mercado comparável.

Em 2021, além das métricas de desempenho corporativo e individual, foi adicionado um indicador de desempenho relacionado à aderência a comportamentos e atitudes esperadas que são consideradas fundamentais para o processo de transformação cultural da companhia.

Dessa forma, o desempenho é medido por uma combinação de Metas Corporativas, Metas Individuais e Metas Comportamentais. Além de reconhecer e premiar, o programa de incentivos de curto prazo funciona como ferramenta para garantir o foco nos indicadores-chave de resultados que assegurem a excelência da execução do plano de negócios.

O programa prevê que anualmente, após a aprovação do plano de negócios e orçamento, sejam definidos os indicadores-chave de resultados, financeiros e/ou de excelência operacional, os quais serão mensurados para efeito de remuneração. Para 2021, as Metas Corporativas envolveram uma combinação de indicadores financeiros, indicador de satisfação dos clientes e indicador de rentabilização da infraestrutura de fibra ótica instalada.

## remuneração variável de longo prazo

O Plano de Incentivos de Longo Prazo, baseado em ações para os membros do conselho, tem por objetivo permitir a outorga de ações aos conselheiros, como parte de sua remuneração, visando promover seu alto engajamento e comprometimento com a realização das metas estratégicas da companhia, alinhamento com os acionistas, além de aproximar a remuneração do conselho da Oi à do mercado comparável, sem que isso acarrete consumo de caixa.

O Plano de Incentivos de Longo Prazo, baseado em ações dos executivos, assim como o do conselho, tem por objetivo permitir a outorga de ações visando promover alto engajamento e comprometimento com a realização das metas estratégicas da companhia, dessa forma garantindo seu alinhamento com os objetivos da companhia e de seus acionistas no médio e longo prazo. Ao mesmo tempo, permite posicionar competitivamente a remuneração dos executivos em relação ao mercado comparável, sem consumir o caixa da companhia.

Já os membros do Conselho Fiscal não fazem jus à remuneração variável.

## remuneração extraordinária

O incentivo visa identificar e premiar aqueles executivos dos quais se espera uma contribuição diferenciada e relevante para o sucesso dos processos de desinvestimento, além do escopo normal de seus respectivos cargos. Os beneficiários desses planos de incentivo possuem alta capacidade de impactar o resultado final dos processos.

A condição para a premiação é de que o valor obtido pela companhia com os desinvestimentos seja, no mínimo, o piso aprovado pela Assembleia Geral de Credores. Além disso, o pagamento está condicionado à apuração do valor final da transação e à entrada dos recursos financeiros no caixa da companhia.

Para garantir a efetividade do programa, os executivos elegíveis são segmentados por projeto e por etapa dentro de cada projeto, sendo que para cada participante foi definido um valor alvo de premiação.



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos



**PROPORÇÃO ENTRE O SALÁRIO MAIS BAIXO E O SALÁRIO MÍNIMO LOCAL, COM DISCRIMINAÇÃO POR GÊNERO NOS ESTADOS EM QUE ATUA – %**  
| GRI 202-1 |

Estado	2021		
	Homem	Mulher	Consolidado
Acre	135	152	135
Alagoas	114	146	114
Amapá	120	185	120
Amazonas	120	157	120
Bahia	114	114	114
Ceará	114	128	114
Distrito Federal	128	122	122
Espírito Santo	117	150	117
Goiás	118	114	114
Maranhão	114	120	114
Mato Grosso	114	114	114
Mato Grosso do Sul	114	114	114
Minas Gerais	114	114	114
Pará	129	135	129
Paraíba	114	114	114
Paraná	95	101	95
Pernambuco	114	114	114
Piauí	155	114	114
Rio de Janeiro	101	101	101
Rio Grande do Norte	114	115	114
Rio Grande do Sul	101	101	101
Rondônia	115	164	115
Roraima	120	184	120
Santa Catarina	115	104	104
São Paulo	108	113	108
Sergipe	137	114	114
Tocantins	120	148	120

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



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos





Com estas iniciativas contribuimos com o ODS: Igualdade de Gênero; Redução das Desigualdades

## diversidade

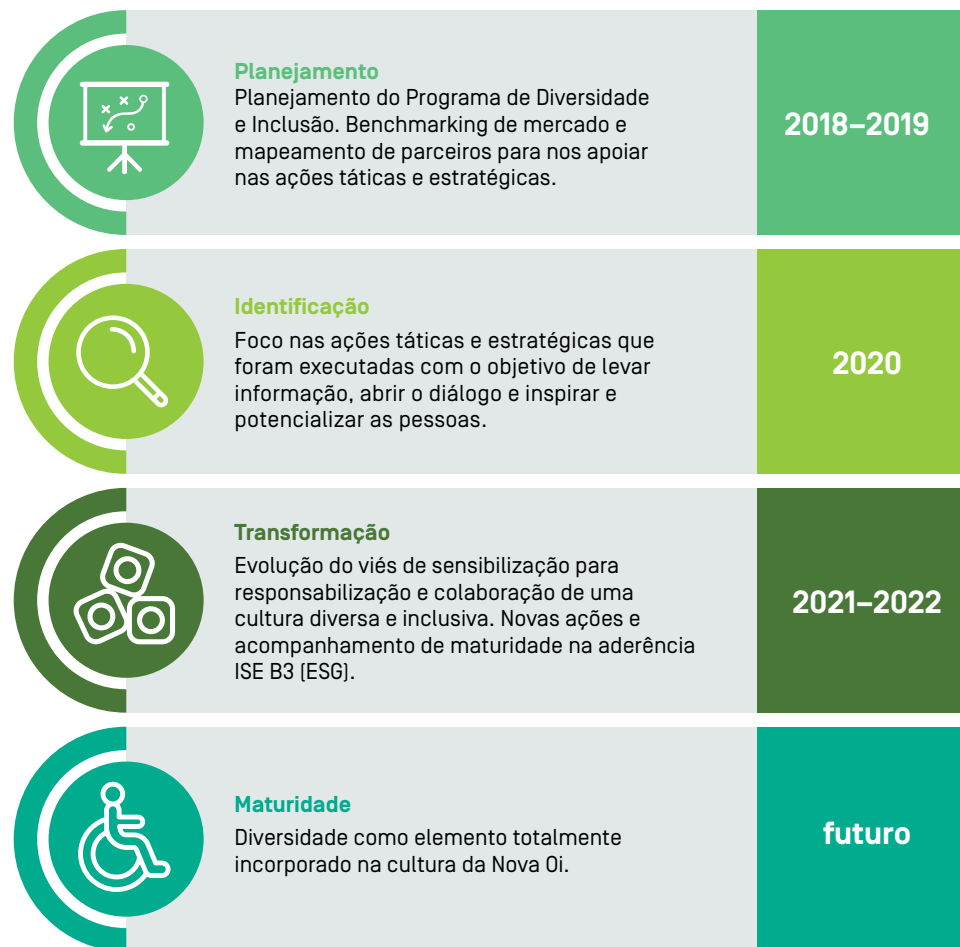
Apoiamos a diversidade e a não discriminação de raça, origem, sexo, identidade ou expressão de gênero, orientação sexual, idade, religião, classe social, família, estado civil, licença médica (incluindo gravidez), filiação política, aparência física, estilo de vida, entre outros temas que envolvem a diversidade.

Entendemos a diversidade como fator primordial para a **empatia**, que é uma das cinco atitudes essenciais da Oi.

Oferecemos um ambiente de trabalho plural, inclusivo e colaborativo, onde as pessoas podem ser autênticas e viver boas experiências. Criamos conexões que valorizam as diferenças.

**Empatia para colaborar – se colocar no lugar do outro, respeitar as pessoas, abraçar a diversidade e construir relações de confiança**

## EVOLUÇÃO DA DIVERSIDADE NA OI



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

## programa de diversidade

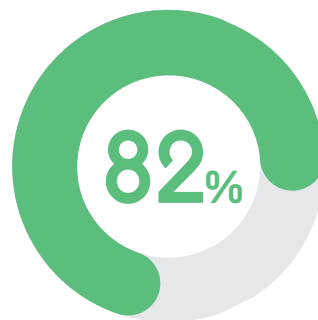
O Programa de Diversidade da Oi é realizado por meio de palestras que abordam temas como gênero, cor/etnia, orientação afeto sexual, deficiências e suas intersecções, e tem como objetivo ampliar olhares, promover diálogos entre colaboradores e gestores, reflexões e conscientização, além de estimular um ambiente de trabalho cada vez mais seguro e respeitoso. Em 2021, seguindo o Calendário de Diversidade, realizamos as seguintes ações:

- **Novo Código de Conduta** – Conteúdo mais claro, objetivo, com uma linguagem mais simples e próxima de todos os colaboradores;
- **Oi por Elas** – Encontro de diversidade para debater equidade de gênero, incluindo a voz masculina. Tivemos um encontro no ano que contou com 1.153 participantes;
- **Encontros pela Diversidade** – Eventos internos para debater equidade de gênero, incluindo a voz masculina. Além dos esforços para a criação de ambiente seguro para todos os colaboradores, incluindo pessoas pretas e

indígenas, a comunidade LGBTQIA+ e as pessoas com deficiência. Foram quatro encontros no ano, que contaram com 3.695 participantes;

- **Censo de Diversidade** – A pesquisa de reconhecimento de diversidade e inclusão na Oi contou com 7.012 respondentes;
- **Adesão ao WOB** – Selo de reconhecimento a empresas que garantem representatividade feminina no board;
- **Oi por Todos** – Encontros de Diversidade para debater o pilar LGBTQIA+. Tivemos um encontro no ano que somou 928 participantes;
- **Liderança Feminina** – Programa de desenvolvimento de carreira para 20 mulheres gestoras;
- **Atualização do site de Relações com Investidores** – Evidências das ações para cumprimento da agenda ESG; e
- **Campanha Vieses Inconscientes** – Campanha de estímulo à realização do treinamento de vieses inconscientes no Oi Educa.

## PERCEPÇÕES CONSTATADAS POR MEIO DE PESQUISA APÓS EVENTOS



deram  
nota máxima ao  
conteúdo abordado



consideram alto o  
nível de engajamento  
da Oi com o tema de  
diversidade e inclusão



abertura

mensagem  
do presidente

destaques de 2021

conecte-se  
com a gente

levando a vida  
digital para todos

criando experiências  
confiáveis

conexões que  
impulsionam  
pessoas

desempenho e  
estratégia de  
transformação

futuro que  
queremos  
construir juntos

sumário de  
conteúdo GRI

informações  
corporativas

créditos



## a Oi é certificada Women on Board (WOB)

Com as ações e o compromisso de evoluirmos na agenda de Diversidade e Inclusão, conquistamos mais um marco importante: recebemos o certificado Women on Board (WOB), iniciativa independente realizada com o apoio da ONU Mulheres Brasil e que visa reconhecer a existência de ambientes corporativos mais diversos, que valorizam a presença de mulheres em conselhos de administração ou consultivos. Esse reconhecimento reforça o movimento da Oi em promover a equidade de gênero na companhia, trazendo visões estratégicas alternativas.

Atualmente, a Oi conta com mais de 200 mulheres na liderança, que representam 36% do total de líderes da companhia, sendo três delas diretoras com reporte direto ao CEO. A certificação WOB foi uma importante conquista do Programa de Diversidade e Inclusão da Oi, iniciado em 2018 com o objetivo de evoluir o tema na agenda corporativa.

As metas do Programa de Diversidade estão contempladas nas diretrizes de ESG da companhia e fazem parte do plano de transformação da Oi. No que tange equidade de gênero, em 2020, a companhia aderiu ao movimento Mulher 360, uma parceria com a ONU Mulher. E em 2021, esse compromisso foi reforçado com a implantação do Programa de Aceleração da Liderança Feminina.



abertura

mensagem  
do presidente

destaques de 2021

conecte-se  
com a gente

levando a vida  
digital para todos

criando experiências  
confiáveis

conexões que  
impulsionam  
pessoas

desempenho e  
estratégia de  
transformação

futuro que  
queremos  
construir juntos

sumário de  
conteúdo GRI

informações  
corporativas

créditos

## programa de liderança feminina

O Programa de Liderança Feminina, implementado em 2021, tem por objetivos apoiar o plano de transformação por meio da valorização de que profissionais diversos com opiniões distintas sobre cada temática; criar uma cultura de inclusão de gênero por meio da promoção de práticas de desenvolvimento que despertem os talentos e habilidades das mulheres, reforçando a equidade de oportunidades; e criar um pipeline de mulheres que irão inspirar, gerar resultados e assumir futuras funções de liderança.

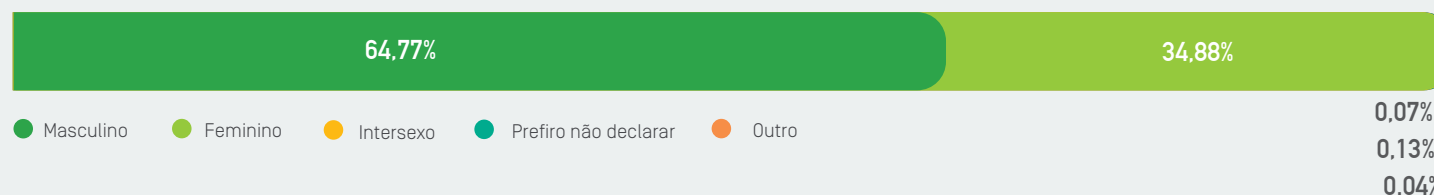
Em 2021, o programa ofereceu workshops de capacitação técnica e comportamental em grupo e coach, envolvendo 20 executivas da companhia. O conteúdo foi customizado com base no relatório Hogan com a facilitação da empresa Lee Hecht Harrison Brasil.

## primeiro censo de diversidade e inclusão

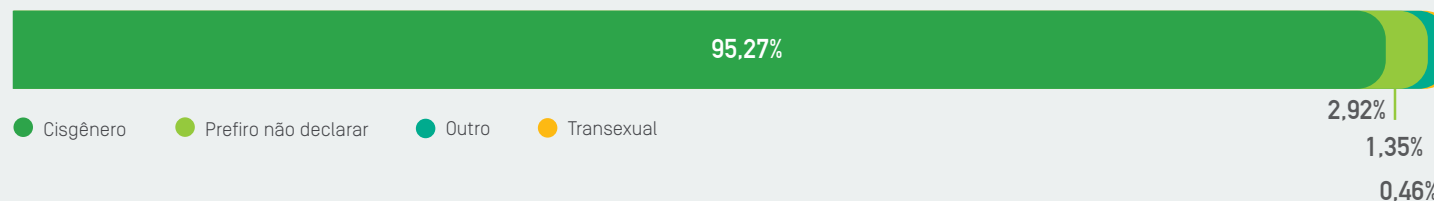
Em 2021, realizamos o primeiro Censo de Diversidade em nossa empresa com o objetivo mapear a demografia de diversidade da companhia para direcionar ações regionalizadas e assertivas, levantando também a percepção dos colaboradores quanto ao reconhecimento da Oi como um ambiente seguro e plural.

### PERFIL OI

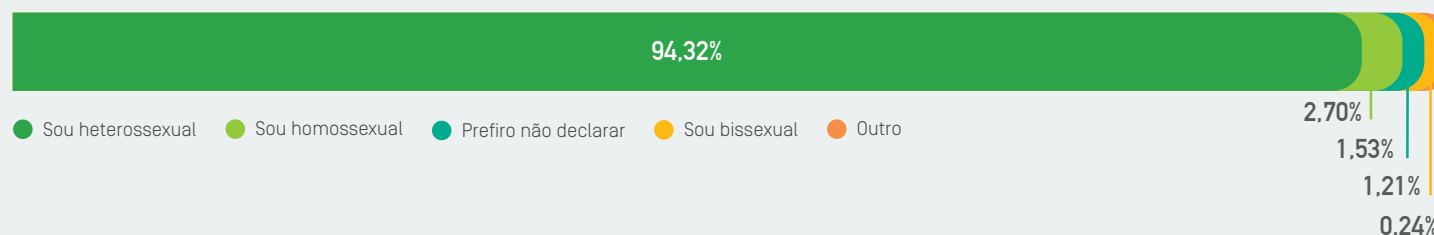
#### QUAL SEU SEXO BIOLÓGICO?



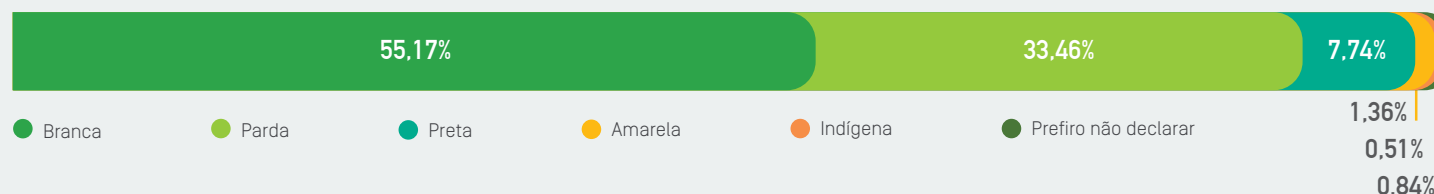
#### COMO VOCÊ SE PERCEBE SOBRE IDENTIDADE DE GÊNERO?



#### QUAL SUA ORIENTAÇÃO AFETO-SEXUAL?



#### QUAL SUA COR/ETNIA?



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

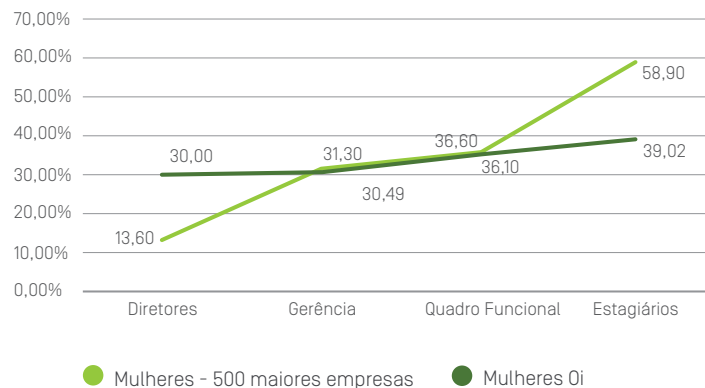
## resultados apurados

Quando comparado ao mercado, os resultados apurados são superiores nos pilares de gênero e raça [Ethos 2016 – 500 maiores empresas].

### gênero

Em relação aos cargos, temos uma equiparação de homens e mulheres em cargos executivos. Ao utilizarmos como referência a publicação de 2016 no Instituto Ethos: perfil social, racial e de gênero das 500 maiores empresas do Brasil e suas ações afirmativas, verificamos que o quadro funcional dessas empresas é composto por 35,5% de mulheres, valor muito similar ao da realidade da Oi [36%].

#### REPRESENTATIVIDADE – DADOS DAS 500 MAIORES EMPRESAS x OI



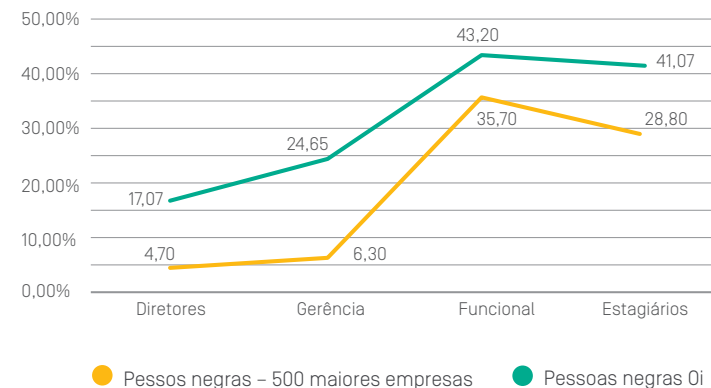
## AMBIENTE INCLUSIVO

Outro resultado expressivo do censo é o fato de que **82%** dos respondentes percebem a Oi como um ambiente inclusivo

### raça

Quando comparamos os dados das 500 maiores empresas [Ethos 2016] com os da Oi, observamos um maior número de pessoas negras na companhia, sendo o maior destaque para os cargos executivos e de gerência.

#### REPRESENTATIVIDADE – DADOS DAS 500 MAIORES EMPRESAS x OI



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos



## **ações de sensibilização e responsabilização de um ambiente seguro para todos**

Com base nos resultados observados no censo – realizado em março de 2021 com a participação de 63% do público Oi –, nortearmos ações de sensibilização e responsabilização de um ambiente seguro para todas as pessoas, tais como a estruturação de um calendário de diversidade, treinamentos sobre vieses inconscientes e capacitação em libras para colaboradores.

- **Treinamento de Vieses Inconscientes** – Capacitação obrigatória para toda companhia na Universidade Oi Educa, no formato digital, tem como objetivo ampliar o olhar das pessoas e desconstruir vieses inconscientes – definidos como tendências ou preconceitos de um indivíduo a favor ou contra uma situação, fato pessoa ou um grupo, tendo em vista seus julgamentos, pensamentos e ideias relacionados a experiências anteriores. Mais de 500 colaboradores já realizaram o treinamento com carga de uma hora e meia. Para colaboradores recém-contratados, a participação é obrigatória.

- **Atração de Talentos de Diversidade** – Ação de patrocínio de programas de inclusão de públicos específicos, com o objetivo de aumentar a representatividade na força de trabalho, gerando oportunidade de desenvolvimento técnico, econômico e social para minorias. Como exemplo, a feira “Inclui PCD” e o AfroDev, programa de formação de jovens negros como desenvolvedores de tecnologia. No Programa de Estágio 2021 para ampliar a diversidade dos inscritos não há limite de idade nem exigência de experiência prévia ou de idiomas.

- **Treinamento de Libras** – Capacitação disponível para toda companhia na Universidade Oi Educa. Tem como objetivo qualificar colaboradores em conhecimento do uso da linguagem em libras, resultando em um ambiente corporativo e social mais inclusivo. Foram capacitados 1.296 colaboradores terceiros da força de vendas do Varejo.



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

## DIVERSIDADE DE GÊNERO POR NÍVEL FUNCIONAL

[GRI 405-1]

	2019				2020				2021			
	Homens		Mulheres		Homens		Mulheres		Homens		Mulheres	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Diretoria	75	0,5	16	0,1	72	0,6	16	0,1	73	0,7	16	0,1
Gerência	524	3,6	216	1,5	440	3,4	189	1,5	405	3,7	160	1,5
Supervisão/coordenação	544	3,7	393	2,7	548	4,2	372	2,9	447	4,1	282	2,6
Quadro funcional	7.947	54,7	4.820	33,2	7.047	54,6	4.221	32,7	6.124	56,2	3.388	31,1
<b>Total</b>	<b>9.090</b>	<b>62,5</b>	<b>5.445</b>	<b>37,5</b>	<b>8.107</b>	<b>62,8</b>	<b>4.798</b>	<b>37,2</b>	<b>7.049</b>	<b>64,7</b>	<b>3.846</b>	<b>35,3</b>

## DIVERSIDADE DE FAIXA ETÁRIA POR NÍVEL FUNCIONAL - %

[GRI 405-1]

	2019				2020				2021			
	Total	Abaixo de 30 anos	De 30 a 50 anos	Acima de 50 anos	Total	Abaixo de 30 anos	De 30 a 50 anos	Acima de 50 anos	Total	Abaixo de 30 anos	De 30 a 50 anos	Acima de 50 anos
Diretoria	0,63	0,0	0,4	0,2	0,70	0,00	0,50	0,20	0,8	0,0	0,6	0,3
Gerência	5,09	0,0	4,3	0,8	4,90	0,00	4,00	0,90	5,2	0,01	4,2	1,0
Supervisão/coordenação	6,45	1,1	4,5	0,8	7,10	1,10	5,20	0,80	6,7	11,4	60,9	15,0
Quadro funcional	87,84	14,9	57,7	15,2	87,30	13,80	59,70	13,80	87,3	0,7	5,0	1,0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>16,0</b>	<b>66,9</b>	<b>17,0</b>	<b>100,0</b>	<b>14,90</b>	<b>69,40</b>	<b>15,70</b>	<b>100,0</b>	<b>12,1</b>	<b>70,6</b>	<b>17,3</b>



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos



## COMPOSIÇÃO DOS GRUPOS RESPONSÁVEIS PELA GOVERNANÇA POR GÊNERO

| GRI 405-1 |

	2021				
	Total	Homens	Homens %	Mulheres	Mulheres %
Conselho de Administração	11	9	82	2	18
Conselho Fiscal	8	4	50	4	50
Comitês	9	7	78	2	22

## COMPOSIÇÃO DOS GRUPOS RESPONSÁVEIS PELA GOVERNANÇA POR FAIXA ETÁRIA

| GRI 405-1 |

	Total	2021		
		Abaixo de 30 anos	Entre 30 anos e 50 anos	Acima de 50 anos
Conselho de Administração	11	0	3	8
Conselho Fiscal	8	1	1	6
Comitês	9	0	3	6

## RAZÃO MATEMÁTICA DO SALÁRIO E DA REMUNERAÇÃO ENTRE MULHERES E HOMENS

| GRI 405-2 |

	2019			2020			2021		
	Homens	Mulheres	Proporção M/H %	Homens	Mulheres	Proporção M/H %	Homens	Mulheres	Proporção M/H %
Diretoria	40.898,81	40.942,33	100	42.249,61	41.945,94	99	46.826,29	42.161,67	90
Gerência	15.563,66	14.781,91	95	16.093,69	15.339,83	95	17.551,80	17.059,20	97
Supervisão/coordenação	6.543,09	4.843,79	74	6.624,89	4.909,95	74	7.854,67	6.201,27	79
Quadro funcional							4.743,57	4.330,56	91

As diferenças nas médias salariais por categoria funcional são justificadas pelo patamar de desenvolvimento e tempo de carreira dos profissionais. Os resultados não consideram salários de estatutários.

abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos





Com estas iniciativas contribuímos com o ODS: Educação de Qualidade

## treinamento e capacitação

Com o desafio de criar e fortalecer uma cultura única, a Oi vem promovendo o alinhamento de toda a companhia em busca dos objetivos de negócio. Partindo da estratégia, o Modelo de Gestão confere clareza de metas e responsabilidades, assim como disciplina e cadência à execução, com estímulo ao trabalho em equipe e à colaboração entre as áreas.

A área de Gente e Gestão da Companhia trabalha continuamente na adequação da sua estrutura e processos às estratégias de negócios, de forma a viabilizar maior eficiência operacional. Para suportar o Ciclo de Desenvolvimento de Gente, a Oi trabalha com ferramentas como promoções por meritocracia; recrutamento interno, no qual as vagas abertas são disponibilizadas para os colaboradores; ciclos de acompanhamento do desempenho; e reforço e valorização da cultura de autodesenvolvimento, segundo a qual o colaborador é protagonista de sua própria carreira.

### universidade Oi Educa

| GRI 404-2 |

Com diferentes metodologias, formatos e ferramentas, a Oi evoluiu em 2021 sua plataforma interna de treinamentos e lançou a Universidade Oi Educa, oferecendo a todos os seus colaboradores uma melhor experiência de autodesenvolvimento.

A iniciativa está em linha com a estratégia de ESG da companhia, que tem como um dos objetivos a Educação Corporativa de sua força de trabalho. Dividida por categorias de cursos e núcleos de desenvolvimento, a plataforma permite ao colaborador optar por capacitação que esteja adequada ao seu momento e trajetória profissional dentro da companhia, de acordo com sua agenda e áreas de interesse para desenvolvimento.

Além do e-learning convencional, a plataforma oferece recursos de vídeo, salas de treinamento virtual, biblioteca de documentos, chats e fóruns, com um ambiente para colaboração e interação entre os colaboradores. Acreditamos no conceito de aprendizado social, no qual a colaboração e a troca de conhecimentos são fatores-chave para o desenvolvimento das pessoas e, conseqüentemente, para a evolução do negócio.

Iniciamos em 2021 programas específicos de Upskilling para áreas de tecnologia visando desenvolver, atualizar e aperfeiçoar novas competências para os colaboradores e Programas de Reskilling interno para preencher gaps de formação, apoiar no preenchimento de vagas e possibilitar ao colaborador uma mudança de carreira.



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

Os conteúdos estão divididos em quatro núcleos específicos:

**Desenvolvimento Oi:** Trilhas de desenvolvimento para toda organização, voltada para as habilidades comportamentais e institucionais, além de conteúdo das principais ferramentas utilizadas pelos colaboradores no dia a dia.

**Tecnológico:** Conteúdos técnicos voltados para a área operacional da companhia. O objetivo desse núcleo é manter o time atualizado sobre as novas tendências que impactam o nosso negócio.

**Negócios:** Conteúdos técnicos e de negócios voltados para Oi Soluções. O objetivo é manter o time atualizado sobre as nossas soluções, processos e sistemas para que possam aprimorar suas estratégias de vendas corporativas.

#### HORAS DE TREINAMENTO OFERECIDAS AOS COLABORADORES SEGMENTADAS POR GÊNERO

| GRI 404-1 |

Quantidade de horas de treinamento realizadas				
Gênero	2019	2020	2021	Média per capita 2021
Masculino	204.150	352.313	371.488	46
Feminino	158.154	234.876	216.799	46
<b>Total</b>	<b>362.304</b>	<b>587.189</b>	<b>588.287</b>	<b>46</b>

**Liderança:** Diferentes conteúdos que apoiam as necessidades específicas da liderança da Oi.

Nos núcleos Tecnológico, de Negócios e Desenvolvimento Oi, a plataforma dispõe de cerca de 483 cursos voltados para TI, Telecom, Inovação, Negócios, Competências Comportamentais, Ferramentas de Trabalho, Diversidade e Institucional, entre outros.

#### programa de educação corporativa para terceiros

A Oi capacita em torno de 13,5 mil terceiros diretos, da força de Vendas Varejo e Empresarial com conteúdo sobre produtos, sistemas e técnicas de vendas e outros 70 mil indiretos de empresas parceiras como Tahto e Serede.

### RESULTADOS OBTIDOS DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2021

**507 mil**  
participações

**356 mil**  
participações do Varejo | Empresarial + Oi soluções

**3.845**  
participações

Capacitação ALURA, maior plataforma brasileira de cursos de tecnologia dividida em seis macro temas: Inovação e Gestão, Data Science, Marketing Digital, Design UX, Devops, Front-end, Programação e Mobile. São mais de 1500 cursos disponíveis em que a companhia utiliza para disponibilizar aos seus colaboradores.



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos



Com estas iniciativas contribuimos com os ODS: Saúde e Bem-Estar; Trabalho Decente e Crescimento Econômico

## saúde e segurança do trabalho

| GRI 403-3 |

Atuamos conforme a Política de Saúde, Segurança e Meio Ambiente (SSMA) e monitoramos a condição laboral de nossos colaboradores por meio de exames médicos (admissional, periódico, para mudança de função, retorno ao trabalho e demissional). Em cumprimento à legislação, fornecemos equipamento de proteção individual (EPI), equipamento de proteção coletiva (EPC), além de benefícios estabelecidos em acordo coletivo de trabalho: prestação de assistência médica, hospitalar e odontológica, e auxílio-medicamentos aos colaboradores e seus dependentes.

Promovemos as mais modernas e atuais capacitações em saúde e segurança, disponibilizando no Oi Educa treinamentos relativos à Segurança no Trabalho, como Noções Básicas de Segurança no Trabalho, Noções de Prevenção e Combate a Incêndio, Direção Preventiva e Consciente, Boas Práticas em Trabalho em Altura, Boas Práticas em Trabalhos em Eletricidade, Gerenciamento de Risco, O uso adequado do EPI, entre outros. O formato é diversificado – incluindo de infográficos a talk shows –, o que contribui para o engajamento.

Além disso, a Segurança do Trabalho promove treinamentos presenciais, de acordo com as áreas técnicas, como trabalhos em torres de Telecom, trabalhos a quente, energia elétrica e inflamáveis, entre outros.

A identificação da periculosidade realizada pela segurança do trabalho é complementada pela atuação dos serviços de saúde ocupacional que contribuem para gerenciamento dos riscos. Na Oi, a concepção de saúde é ampliada, preconizando-se a prevenção e indo muito além dos documentos legalmente obrigatórios como Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional; acompanhamento de exames periódicos (incluindo check-ups); acompanhamento de colaboradores com doenças crônicas; Programa de Medicamento de Uso Contínuo; acompanhamento de gestantes e de internações; monitoramento; e teleatendimento de casos de COVID-19. Contamos também com o Programa de Qualidade de Vida da companhia, o Vida.com, com pilares social, mental, nutricional, físico, postural de segurança, que objetiva incentivar o protagonismo do pessoal em relação ao seu bem-estar e qualidade de vida. | GRI 403-3 |

**No período que compreende os anos de 2020 e 2021, foram aplicadas 115.574 horas de treinamentos relativos à Segurança no Trabalho**



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

## CIPA e brigada de incêndio voluntária

| GRI 403-1 | 403-4 |

Contamos com Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs) e Brigadas Voluntárias de Prevenção e Combate a Incêndio, que representam, respectivamente, 58% e 82% dos colaboradores, realizam reuniões mensais e podem ocorrer de forma extraordinária, caso necessário.

Com a pandemia, as reuniões presenciais foram suspensas, porém foram realizadas reuniões on-line nas quais os integrantes da comissão que representam os trabalhadores puderam contribuir identificando, comunicando riscos e sugerindo melhorias para que fosse discutido quanto à pertinência e viabilidade de implementação pela companhia. Além da CIPA, são realizadas periodicamente rodas de conversa com a participação de colaboradores para discutir temas de saúde, segurança e serviço social na companhia.

A Brigada de Incêndio é formada por um grupo de colaboradores voluntários e capacitados para atuar, adequadamente, em situações emergenciais, como desocupação de ambientes, primeiros socorros básicos e combate a princípios de incêndio.

O quadro atual da Brigada de Incêndio da Oi conta com total de 468 brigadistas voluntários que realizaram treinamento presencial com carga horária de 8h, contabilizando 3.744 horas de treinamento. Além disso, a Oi possui treinamentos disponíveis na modalidade e-learning que é a Trilha de Brigada de Incêndio Voluntária. Faz parte da Trilha: Noções de Combate a Incêndio, Noções de Primeiros Socorros e Plano de Atendimento a Emergências Prediais.

No período que compreende os anos de 2020 e 2021, foram contabilizadas

**2.479 e 3.300 horas**

de treinamento em noções básicas de primeiros socorros e noções e prevenção e combate a incêndio, respectivamente.



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

## semana interna de prevenção de acidentes de trabalho

Promovida anualmente pela Área de Saúde, Segurança e Serviço Social, com o apoio da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes. As ações possuem programações online de palestras e conteúdos com o objetivo de conscientizar as equipes sobre a importância de um olhar voltado para a prevenção, estimulando a percepção dos riscos presentes em nosso dia a dia.

A SIPAT 2021 foi realizada em novembro, abordando temas sobre Gestão de Acidentes, Programa Vida.Com e Temas Relevantes para Operações, e totalizando quatro horas de palestras, além de conteúdos disponíveis na intranet com dicas de Saúde e Segurança para o dia a dia.

## monitoramento da saúde por conta da pandemia

A partir de uma plataforma online, o time de combate ao COVID-19 vem monitorando sistematicamente o estado de saúde dos colaboradores. A ferramenta fornece orientações sobre a conduta em caso de suspeita da doença, garantindo assistência de especialistas, se necessário. As respostas ao questionário geram informações que vêm auxiliando a Oi a traçar ações de prevenção e combate à doença. Como resultado, obtivemos mais de 353 mil respostas via aplicativo.

**com base nos resultados, algumas ações foram mapeadas e implementadas:**



Acompanhamento do estado de saúde dos casos positivos, suspeitos e preventivos. Os dados são utilizados para alimentar BI da área com informações que suportam a tomada de decisão das frentes de Cuidado em Saúde;

identificação de alterações, como sequelas pós COVID-19, onde os casos são encaminhados a especialistas e a ações específicas do programa Vida.Com;



avaliação, com base no monitoramento, de readaptação laboral para os casos de colaboradores que estejam em trabalho presencial, realizando recomendação para trabalho remoto; e



acompanhamento de todos os casos de internação, bem como avaliação e autorização de excepcionalidades no plano de saúde para recuperação pós internação por COVID-19.



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos



## indicador de saúde e segurança

| GRI 403-2 |

As fórmulas de cálculo dos indicadores de Taxa de lesões e Total de dias perdidos sofreram alteração para estarem em conformidade com a NBR e os indicadores de controle da Oi.

Taxa de lesões	Norte	Centro-Oeste	Nordeste	Sul	Sudeste	Total 2021
Masculino	-	0,55	0,47	-	0,13	0,21
Feminino	3,18	1,48	0,76	-	-	0,37
<b>Total</b>	<b>0,97</b>	<b>0,80</b>	<b>0,58</b>	<b>-</b>	<b>0,08</b>	<b>0,27</b>
Terceiros	1,03	0,62	0,69	1,40	0,47	0,74

Total de acidentes, multiplicado por um milhão, pelas horas/homem trabalhadas.

Total de dias perdidos	Norte	Centro-Oeste	Nordeste	Sul	Sudeste	Total 2021
Masculino	-	5,52	4,72	-	0,25	1,52
Feminino	22,29	11,87	3,78	-	-	2,47
<b>Total</b>	<b>6,78</b>	<b>7,24</b>	<b>4,36</b>	<b>-</b>	<b>0,16</b>	<b>1,87</b>
Terceiros	24,90	13,26	6,87	23,00	6,62	11,54

Total de dias perdidos calculado através do número total de dias perdidos, multiplicado por um milhão, pelas horas/homem trabalhadas.

Total de absenteísmo	Norte	Centro-Oeste	Nordeste	Sul	Sudeste	Total 2021
Total de colaboradores (Diretos)	516	1.243	1.720	1.363	6.446	<b>11.288</b>
Custo devido a horas perdidas (BRL)	136.224	328.152	454.080	359.832	1.701.744	<b>2.980.032</b>
Dias perdidos absenteísmo - próprios	1.712	4.654	8.473	4.468	22.329	<b>41.636</b>
<b>Total de absenteísmo - próprios</b>	<b>1,26</b>	<b>1,42</b>	<b>1,87</b>	<b>1,24</b>	<b>1,31</b>	<b>1,40</b>

O índice de absenteísmo considera ausências gerais relacionadas à saúde, tais como dias de atestado, consultas médicas e exames médicos.

Número de óbitos	Norte	Centro-Oeste	Nordeste	Sul	Sudeste	Total 2021
Colaboradores próprios	-	-	-	-	-	-
Colaboradores terceiros	-	-	2	-	-	2

abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos



Com estas iniciativas contribuímos com os ODS: Trabalho Decente e Crescimento Econômico; Paz, Justiça e Instituições Eficazes

# fornecedores

| GRI 206-1 | GRI 408-1 | GRI 409-1 | GRI 412-1 | GRI 414-1 |

Fazemos um monitoramento de conformidade de fornecedores realizado por meio das avaliações do Índice de Qualificação de Fornecedores – Pilar RH (IQF-RH), que trata de temas relativos à Administração de RH e Saúde e Segurança do Trabalho (SST). A avaliação é conduzida pela Gerência de Relações Trabalhistas, Benefícios e Gestão de Terceiros, em parceria com a Gerência de Saúde, Segurança, Meio Ambiente e Serviço Social.

Em 2021, foram realizadas 29 avaliações do IQF-RH, que trata de temas relativos à Administração de RH e Saúde e Segurança do Trabalho (SST), junto a 13 fornecedores previamente selecionados que representam cerca de 40% da força de trabalho terceirizada da Oi. A avaliação gera uma nota embasada na conformidade dos itens e um plano de ação, sob responsabilidade do gestor do contrato e do fornecedor avaliado, para corrigir possíveis não conformidades identificadas e com o objetivo de elevar a eficiência operacional e reduzir acidentes de trabalho e contingências trabalhistas.

Não aceitamos a exploração do trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo e 100% dos contratos com nossos fornecedores estabelecem a responsabilidade e o comprometimento em coibir tais práticas. Adicionalmente, empregamos auditorias periódicas em fornecedores críticos para o negócio, a fim de verificar o respeito a esses requisitos legais e contratuais. No Índice de Qualificação de Fornecedores Pilar RH (IQF-RH), em 2021, não foram identificados casos de trabalho escravo, de trabalho infantil ou de trabalhadores jovens expostos a trabalhos perigosos.

Em 2021, não foram movidas ações judiciais contra a Oi por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados.

## perfil da cadeia de fornecedores

| GRI 204-1 | 102-9 |

Nossa rede de fornecedores era formada, em 2021, por 1.262 empresas, que receberam um montante de pagamentos de cerca de R\$ 12,9 bilhões, sendo 99% desse valor destinado a fornecedores presentes no território brasileiro.

Os principais elementos dessa cadeia são as Prestadoras de Serviços de Rede (PSRs), as empresas de call center e as fornecedoras de tecnologia e equipamentos, que representam por volta de 55% do total de pagamentos efetuados a fornecedores e atuam em pontos-chave, contribuindo para a qualidade da nossa operação e a excelência no atendimento.

- **PSRs:** implantação e manutenção da planta externa, infraestrutura de fibras óticas, além de serviços especializados, nas áreas de licenciamento e site acquisition.
- **Empresas de tecnologia e equipamentos:** fornecimento de equipamentos para a rede móvel, equipamentos para clientes [dados, satélite e voz], comutação, transmissão [rádios e backbones], suporte técnico, plataformas e cabos.
- **Call center:** atendimento telefônico a todos os segmentos de clientes.



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos



**Com estas iniciativas contribuímos com o ODS: Trabalho Decente e Crescimento Econômico**

# clientes

| GRI 417-1 | 417-3 | 416-1 | 416-2 |

Nossos clientes são a razão da nossa existência e, para garantir o melhor atendimento às suas necessidades, desejos e expectativas, todos os serviços de telecomunicações que prestamos obedecem à Lei nº 9.472/97 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT); ao Regulamento Geral dos Direitos do Consumidor dos Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução nº 632/2014 da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel); e aos regulamentos específicos de cada serviço, também editados pela Anatel. No caso específico do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), são observadas também a Lei nº 12.485/2011 e as normas da Agência Nacional do Cinema (Ancine).

O RGC trata dos direitos e deveres de usuários e operadoras. Entre os direitos dos usuários, destacam-se o detalhamento em fatura dos serviços utilizados e os respectivos valores de cobrança, além dos impostos incidentes. Entre os deveres da prestadora, está o atendimento aos usuários que tenham algum tipo de dúvida, reclamação ou elogio.

Cumprimos a lei oferecendo serviço de call center 24 horas para atendimento ao consumidor e canais de contato nas lojas ou no site, além de canais digitais com essa função. Estamos, ainda, ampliando o envio de contas de forma digital, com vantagens como pagar em lotérica sem papel, agilizar o recebimento da fatura e reduzir o uso de papel, contribuindo para a preservação do meio ambiente.

No ano de 2021, a Oi Móvel sofreu uma advertência aplicada pelo CONAR em sede de julgamento de Recurso Ordinário proposto pela TIM, relativo à Representação 096/21 (Campanha “É TUDO ILIMITADO”), em que a Câmara Especial de Recursos do Conselho de Ética manteve a possibilidade de uso do claim “É TUDO ILIMITADO” pela Oi, desde que informe nas peças da campanha a necessidade de contratação à parte do serviço de roaming internacional, nos planos em que essa condição se aplique.

Sobre a transparência com os consumidores, a Oi sempre mede o impacto das atividades desenvolvidas em seus negócios na vida dos

clientes, observando que o que é realizado em suas operações não representa riscos à saúde ou à segurança deles.

A atividade que desenvolvemos não representa riscos à saúde ou à segurança do cliente. A radiação das Estações Rádio Base (ERBs), que emitem ondas eletromagnéticas, está adequada à Lei Nº 11.934 e se dá em níveis menores do que as estações de rádio e TV. Nossas ERBs têm raios de cobertura que variam de dezenas de metros a, aproximadamente, cinco quilômetros. A emissão de ruídos também está em conformidade com a legislação federal. Monitoramos esses níveis continuamente e apresentamos relatórios periódicos à Anatel sobre a intensidade dos campos de radiação e a adoção de medidas para reduzir os níveis de ruído.

Em 2021, não foi identificada a aplicação de nenhuma penalidade contra a Oi em decorrência de não conformidade com leis ou códigos aplicáveis aos serviços prestados pela companhia.



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos



## prêmio CONAREC

A Oi Soluções foi vencedora do Prêmio CONAREC na categoria parceiros e fornecedores de soluções. A premiação, uma das mais importantes do mercado de relacionamento com clientes, é resultado de uma pesquisa com mais de 100 empresas e reafirma o compromisso do segmento corporativo da Oi em prover e integrar soluções digitais que contribuam para o aumento da eficiência e redução de custo das organizações.

## prêmio SENACON

A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) premiou a Oi pelo seu compromisso em incentivar a capacitação dos colaboradores e contribuir para a implementação de ações voltadas para a melhoria dos processos de atendimento ao consumidor que estão disponíveis na plataforma Consumidor.gov.br.

### programa de avaliação de potencial de recomendação dos serviços

Realizamos pesquisas mensais com o objetivo de entender a satisfação dos clientes e atuar de forma mais direcionada na solução de problemas. Além da avaliação corporativa, são realizadas pesquisas por jornada para melhorar o diagnóstico e solução rápida (jornada de atendimento, de contestação, de venda, instalação, etc).



abertura

mensagem  
do presidente

destaques de 2021

conecte-se  
com a gente

levando a vida  
digital para todos

criando experiências  
confiáveis

conexões que  
impulsionam  
pessoas

desempenho e  
estratégia de  
transformação

futuro que  
queremos  
construir juntos

sumário de  
conteúdo GRI

informações  
corporativas

créditos

## privacidade e proteção de dados pessoais

| GRI 418-1 | MSCI

Mais do que oferecer serviços e experiências digitais, a Oi tem o compromisso de conectar pessoas. Com esse olhar de reconexão, desde a entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a empresa vem implementando uma série de medidas para garantir a adequação de seus processos e produtos à nova legislação e, principalmente, o respeito às pessoas que nos confiam seus dados pessoais. Nos anos de 2019 e 2020, por exemplo, a Companhia contou com uma consultoria especializada para prover direcionadores técnicos, mapear o ecossistema de dados e propor planos de ação.

Em 2021, inspirada no ideal de que PESSOAS VÊM ANTES DE DADOS, a Oi avançou significativamente no tema com o lançamento do **Programa Oi de Privacidade**. Esse é um manifesto que representa o posicionamento e valores da companhia em relação à proteção de dados.

### DENTRE AS AÇÕES DO PROGRAMA, DESTACAM-SE:

Nomeação de Encarregado de Dados, com reporte direto ao CEO;

estruturação e organização de uma gerência e time especializado e dedicado ao tema de privacidade;

definição da governança, linhas de reporte e prestação de contas, papéis e responsabilidades, bem como a instituição do Comitê de Governança, Segurança e Privacidade de Dados composto por um time executivo multidisciplinar;

revisão e elaboração de políticas e normativos, tal como Política de Proteção de Dados, Regulamento de Resposta a Incidentes de Segurança com Dados Pessoais e Regimento Interno do comitê;

implementação do fluxo do processo para o registro, tratamento e comunicação de incidentes de segurança envolvendo dados pessoais;

elaboração de avisos sobre o tratamento de dados pessoais, incluindo revisão e mudança de layout do portal de privacidade, aviso de privacidade, aviso de privacidade para colaboradores;

atualização do Manual de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais com as diretrizes e orientações sobre a forma de tratamento de dados pessoais por parceiros ou fornecedores;

desenvolvimento de protocolo de avaliação prévia de projetos (Privacy by Design), tendo como premissa a análise dos riscos que a atividade, o produto e o processo podem implicar aos direitos dos titulares, assim como o atendimento aos requisitos previstos na legislação, por meio da elaboração de parecer ou Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD);

participação em fóruns externos, como a elaboração do código de boas práticas setorial, por meio da Conexis;

atualização do registro de operações – também conhecido como Record Of Processing Activities (ROPA); e

desenvolvimento de um plano de educação e comunicação, baseado nos pilares Educar, Informar e Engajar, com o intuito de disseminar conhecimento para o público interno e externo da companhia sobre direcionadores relacionados ao Programa Oi de Privacidade, fortalecendo nossa cultura de proteção de dados pessoais em todas as nossas atividades.



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

Visando garantir a efetividade do Programa Oi de Privacidade, especificamente no que diz respeito ao fundamento 01 – **Governança**, foram realizadas 19 sessões pelo Comitê de Governança, Segurança e Privacidade de Dados para análise e deliberação de projetos e supervisão das ações acima mencionadas.

Da mesma forma, concretizando o fundamento 02 – **Educação e Comunicação**, foram produzidos quatro eventos para liderança e 15 peças de comunicação para toda Companhia, impactando mais de 10 mil colaboradores, a fim de disseminar ainda mais o tema de privacidade.

No que diz respeito ao fundamento 03 – **Processos**, desde a estruturação do canal de atendimento interno, foram analisadas mais de 700 demandas.

Tendo como premissa a busca pelo equilíbrio entre interesses da Oi e o respeito aos titulares de dados, a análise destas demandas resultaram em diversos pareceres com recomendações de ajustes como cláusulas contratuais, adequações de sistemas, revisão de projetos, testes de legítimo interesse, verificação de bases legais, elaboração de avisos de privacidade, bem como implementação de planos de ação e controles adicionais visando o atendimento à LGPD em toda a nossa cadeia de negócios.

Cabe destacar que em 2021 foi formalizado nosso primeiro Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais, através do qual foram identificados riscos em relação aos direitos dos titulares atrelados aos princípios da LGPD (finalidade,

adequação e retenção) e o direito fundamental à privacidade. Após serem avaliados os riscos, foram propostas e implementadas diversas medidas mitigatórias visando a conformidade e maior controle dos titulares sobre seus dados.

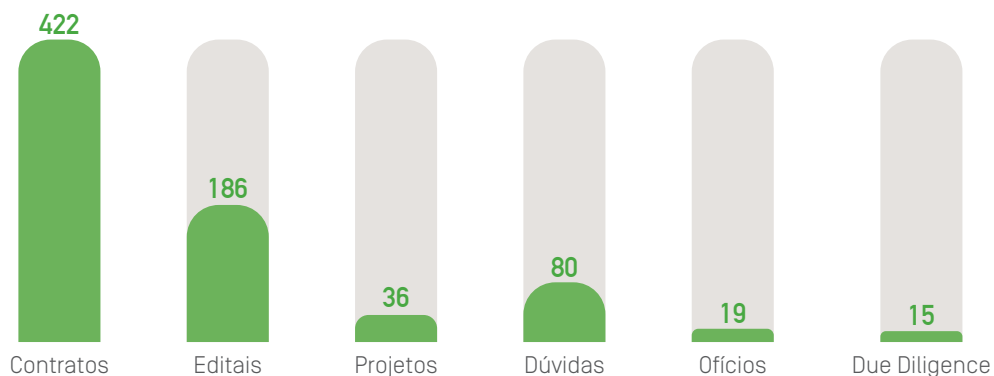
Ao considerar aspectos de privacidade desde a concepção de novos produtos, mais do que o atendimento à legislação, a Oi busca contribuir com o despertar da sociedade para o cuidado com dados pessoais, bem como para o empoderamento das pessoas.

No que diz respeito aos direitos dos titulares, em 2021, a Oi recebeu e respondeu mais de 500 pedidos, destacando-se: solicitação de não recebimento de ofertas (37%), pedido de exclusão de dados (33%), confirmação de tratamento (14%), bem como acesso e portabilidade (8%).

Por meio do canal de atendimento de direitos, em especial os pedidos de não recebimento de ofertas, a Companhia pôde melhorar a fiscalização da atuação de parceiros comerciais (riscos de terceiros) contra violações de privacidade, tais como desrespeito a listas restritivas de contato e Não me Perturbe, o que culminou inclusive na aplicação de penalidades como descredenciamento de parceiros.

Ainda quanto aos processos internos, desde a estruturação do procedimento para identificação de incidentes envolvendo dados pessoais, bem como do estabelecimento de protocolos e ritos de registro, notificação e acompanhamento, não houve a concretização de quaisquer incidentes com risco ou dano significativos aos Titulares de Dados. Preventivamente, no entanto, foram adotadas medidas como acompanhamento pela equipe de Segurança da Informação, conscientização de colaboradores sobre a conduta e uso de ferramentas e notificação formal de terceiros para observância das diretrizes da companhia, sob pena de aplicação de penalidades.

#### DEMANDAS x CATEGORIA



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

Para além do Programa Oi de Privacidade, no que concerne o recebimento de ofícios, procedimentos administrativos e judiciais, em 2021, constatou-se uma queda significativa (26%) do número de reclamações pelos canais da Anatel sobre utilização indevida de dados cadastrais, em comparação com o ano de 2020, reduzindo de 2.438 para 1.804 conforme detalhado no quadro a seguir.

## 2021

BANDA LARGA	431
TELEFONIA FIXA	300
TELEFONIA MÓVEL	1.020
OI TV	53

### total

**1.804**

## 2020

BANDA LARGA	366
TELEFONIA FIXA	646
TELEFONIA MÓVEL	1.349
OI TV	77

### total

**2.438**

Além da regularização dos registros da Anatel, essa queda, verificada no setor de telecomunicações como um todo, também reflete os investimentos das prestadoras para promoção e respeito de medidas de restrição de contato como o Não me Perturbe.

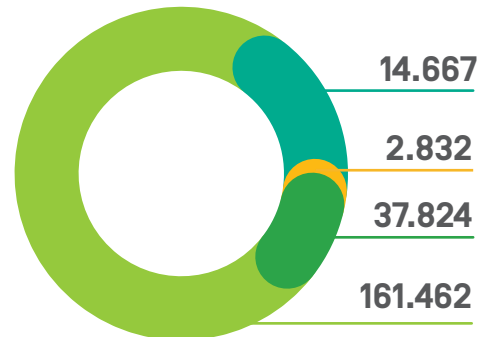
Em relação a ofícios, a Oi recebeu ao todo 8 procedimentos em 2021 de autoridades públicas, dos quais dois encontram-se arquivados, sendo os principais questionamentos:

- Suposto compartilhamento de dados para outras empresas;
- suposto vazamento de dados de clientes;
- esclarecimentos sobre medidas/recomendação para contenção de vazamento de dados e cumprimento da LGPD; e
- esclarecimentos sobre solicitação de dados pessoais para verificação de viabilidade de serviço.

A Oi prestou os esclarecimentos necessários em todos os ofícios, inclusive sendo um deles arquivado ante demonstração da regularidade das ações da companhia.

Na esfera judicial, foi movida uma Ação Civil Pública em face da Oi, ainda em andamento, através da qual se apura suposta falha na prestação dos serviços, requerendo-se a não disponibilização de dados de consumidores para terceiros, bem como

### REQUISIÇÕES DE ACESSO A DADOS POR AUTORIDADES PÚBLICAS



17 processos cíveis individuais, tendo como principais alegações: tratamento inadequado dos dados do cliente por terceiros contratados; chamadas indesejadas de telemarketing; e suposto compartilhamento indevido de dados. Das demandas individuais, houve julgamento de mérito em apenas uma, com sentença favorável à Oi.

Ainda em 2021, a Oi recebeu 216.785 requisições de autoridades públicas para acesso a dados:



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

Com o intuito de respeitar a privacidade de nossos clientes e preservar os sigilos das comunicações, a companhia possui protocolos para análise de pedidos de acesso a dados, que inclui avaliação da autoridade solicitante, tipo de solicitação, competência do juízo em casos de ordem judicial, data da emissão e adequação a requisitos legais, sendo contestadas cerca de 1% das requisições. Especificamente em relação aos pedidos de interceptação, em 2021, foram apresentados 18 Habeas Corpus em 2021 em razão da manutenção de pedidos considerados ilegais, dentre os quais 06 ordens foram concedidas, 10 negadas e 02 encontram-se pendentes de julgamento.

A Oi, além de estar em processo de transformação do negócio, busca a melhoria contínua de seus processos, produtos e serviços com o compromisso de honrar a relação de confiança e parceria com os clientes e a sociedade. Por esse motivo, para 2022, a empresa tem como metas:



1 Implementar uma ferramenta para gestão de privacidade;



2 revisar dentro do ciclo de melhoria contínuas os normativos e processos de privacidade;



3 contratar sua primeira avaliação independente do Programa Oi de Privacidade; e



4 ampliar a promoção da cultura de privacidade e proteção de dados tanto internamente como para o público externo.



Para mais informações, consulte o Portal de Privacidade, disponível em: [www.oi.com.br/portal-de-privacidade](http://www.oi.com.br/portal-de-privacidade)



Para saber mais sobre as soluções de segurança da Oi, [clique aqui](#)



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

# ações para o público gamer

Atenta ao crescimento do consumo de jogos digitais no país e no potencial de transformação cultural que essa frente representa, a Oi, que já vinha desenvolvendo ações para o público gamer desde 2017, consolidou em 2021 uma plataforma de games para apoiar cada vez mais projetos relevantes nessa área.

Um deles tem se destacado pelo ineditismo e diversidade: a competição feminina de Counter-Strike, a Grrrls League, criada pela Game XP para ajudar a reforçar o empoderamento das mulheres no mundo dos jogos online. O torneio, que conta com o patrocínio da Oi, é disputado por seis equipes, formadas por jogadoras a partir dos 16 anos.

Com essa plataforma, a Oi alia sua estratégia de marca à sua estratégia de negócios: com o produto Oi Fibra, em expansão no país, a companhia fornece exatamente o que os clientes que consomem games mais precisam: estabilidade e internet de

alta performance, seja para amadores que jogam online até pro-players que precisam de baixa latência para competir. A Oi Fibra tem atualmente ofertas de até 500 Mega de velocidade.

A Oi também realizou uma ampla cobertura da Grrrls League com publicação de conteúdo nas suas redes sociais, unindo entretenimento à pauta das mulheres no game e reforçando o posicionamento de que o game é para todos.

A iniciativa contou com a participação de influenciadoras e o lançamento de uma websérie chamada “Garotas no Controle” que, em cinco episódios, trouxe streamers, creators e atletas para mostrar um pouco do universo das mulheres gamers.

A Oi também organizou uma ação promocional nas redes, a #TorcidaGrrrlPower, para escolher uma menina para conhecer de perto e cobrir a final do 2º split em julho dentro da Game XP. A ideia da companhia é abrir cada vez mais conversas com os fãs sobre o tema.

A Oi, como uma empresa de tecnologia e conexão, tem importante papel nesse cenário gamer, que vem provocando uma verdadeira revolução cultural no Brasil.

Vale destacar que a prática de jogo digital se consolida a cada ano e se fortaleceu durante a pandemia, quando muita gente se tornou jogador ou simplesmente fã do e-Sport. O universo gamer tem potencial para crescer muito, valorizar novas identidades e promover um rompimento de estereótipos. Isso é o que a Oi faz de melhor, oferecendo conexão para ajudar a promover cada vez mais esse olhar inclusivo e diverso.

## diversidade também nas redes sociais

Entendemos e valorizamos a importância de ouvir todas as vozes. Por isso, as editorias de conteúdo da Oi passaram a trabalhar de forma mais efetiva o tema diversidade nas redes sociais da companhia. Em 2021, apoiamos o prêmio “Potências! A premiação do Agora”, evento que reconheceu personalidades negras em 16 categorias por seus destaques na música, na internet, na literatura e mais.



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

# relacionamento setorial

| GRI 102-13 |

A companhia preza pela colaboração no ambiente setorial e participa ativamente dos debates de questões-chave para o amadurecimento das telecomunicações no Brasil. Conta com representantes institucionais que mantêm contato com os órgãos reguladores – entre eles a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), o Ministério das Comunicações (Mcom), a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade) e a Agência Nacional do Cinema (Ancine) – e com o Executivo e o Legislativo. Para garantir a ética nesses relacionamentos, a atuação é orientada pelo Código de Ética e Conduta e também pela Política para Atuação Institucional das Companhias Oi.

Para acompanhar e analisar os projetos de lei em tramitação no Congresso Nacional, na Câmara Legislativa do Distrito Federal, nas assembleias legislativas dos estados e nas câmaras municipais que tratam temas relativos ao setor das telecomunicações, contamos com o Comitê de Acompanhamento das Proposições Legislativas (Caple). Em 2021, foram realizadas reuniões do Caple e selecionadas 12 proposições legislativas para análise e acompanhamento.

Discussões relevantes sobre a legislação federal do setor de telecomunicações aconteceram em 2021 e tiveram uma atenção especial ao tema de educação, principalmente quanto à ampliação da conectividade de escolas, por conta do contínuo impacto da pandemia de COVID-19.

Em parceria com a Conexis Brasil Digital participamos da discussão de diversos projetos de lei no âmbito federal, entre eles:



**PLC nº 142/2018**, que trata da Política de Inovação Educação Conectada [Transformada na Lei nº 14.180/2021];



**PL nº 3.477/2020**, que trata da garantia de acesso à internet, com fins educacionais, aos alunos e professores da educação básica pública. [Transformada na Lei nº 14.172/2021];



**PLs nº 5.846/2016, 5.845/2016, 4.997/2019 e 3.410/2021**, que tratam dos roubos e furtos de cabos e equipamentos de telecomunicações;



**PL nº 795/2019 [apensado ao PL nº 9.365/2017]**, que trata do enterramento de redes; e



**PEC nº 110/2019, PLs nº 3.887/2020, 2.337/2021, 4.728/2020 e 2.015/2019**, que tratam da reforma tributária.



abertura

mensagem  
do presidente

destaques de 2021

conecte-se  
com a gente

levando a vida  
digital para todos

criando experiências  
confiáveis

conexões que  
impulsionam  
pessoas

desempenho e  
estratégia de  
transformação

futuro que  
queremos  
construir juntos

sumário de  
conteúdo GRI

informações  
corporativas

créditos



# desempenho e estratégia de transformação

- modelo de gestão
- premiações em 2021
- desempenho operacional e financeiro
- plano estratégico
- Oi Fibra
- Oi Soluções
- V.tal
- inovação

Conectamos pessoas, organizações, visões e ideias. Porque conectados somos mais fortes. Assim crescemos mais e de forma sustentável.



# modelo de gestão



Com estas iniciativas contribuímos com os ODS:: Trabalho Decente Crescimento Econômico; Indústria, Inovação e Infraestrutura; e Paz, Justiça e Instituições Eficazes

A fim de alcançarmos nossa Visão e colocarmos em prática nosso Propósito, definimos compromissos de mudança e atitudes essenciais para nortearem nosso movimento de transformação. E aliado a isso, em 2021, adaptamos nosso Modelo de Gestão para um Modelo Ambidestro, ou seja, mantivemos o Business as Usual (BAU) como grande direcionador dos compromissos orçamentários assumidos para o ano, com os stakeholders, e incluímos a agenda transformacional no dia a dia, por meio do Método OKR (Objective and Key Results).

Dessa forma, tem-se buscado uma gestão mais dinâmica, que sustente diretamente a estratégia da empresa, com cadência e correção de rota mais efetivas, sem perda dos compromissos anuais, para potencializar os resultados na companhia como um todo, unindo melhoria operacional e transformação ágil na agenda dos executivos.

O trabalho foi realizado de forma bastante estruturada, com a intenção de manter todas as ações voltadas para o atingimento da Estratégia Oi. Partindo da Estratégia de Longo Prazo, foram definidas as perspectivas e os objetivos estratégicos, que, então, foram metrificados por meio de Key Performance Indicator (KPIs) anuais e OKRs trimestrais. Uma vez definidos, o acompanhamento formal ocorreu em reuniões de resultados mensais (para o BAU) e batidas semanais com foco nos impedimentos e nas questões críticas (para agenda transformacional/OKR).

Para 2021, foram definidos cerca de 300 KPIs para medição dos principais entregáveis anuais e executadas 12 frentes corporativas multifuncionais de OKR, com a grande maioria durando mais de um ciclo trimestral. Uma das frentes de OKR corporativo de 2021 foi associado à agenda ESG da Oi.

Aliado a todo esse novo modelo, também houve um redesenho da governança corporativa, a fim de direcionar os fóruns executivos para tratativas relevantes do negócio, otimizando agendas e focando o que realmente importa para a tomada de decisões cada vez mais assertiva e rápida, em prol do alcance da Estratégia Oi.

2021 foi o primeiro ano de adoção desse modelo. No fim do ano, foi realizado um encontro com os executivos de primeiro nível, para visitar toda essa cadeia do business com foco em 2022 (estratégia, perspectivas, objetivos e iniciativas). Trimestralmente haverá reavaliação conjunta, a fim de garantir que os esforços e todo o time estejam engajados com as prioridades Oi.



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

# premiações em 2021

Em 2021, celebramos importantes reconhecimentos à nossa atuação.

## 6σ

### Acreditação 6 SIGMA

A Oi foi a primeira e a única empresa do Brasil a receber em 2021 o selo de acreditação internacional pelo seu Programa 6 Sigma. Essa acreditação vem com a chancela do Council for Six Sigma Certification (CSSC), entidade com sede nos Estados Unidos provedora de acreditação 6 Sigma de maior credibilidade no mundo, presente em mais de 165 países.

Com o seu pioneirismo, a Oi desenvolveu um modelo híbrido que une as metodologias 6 Sigma e Ágil, com o objetivo de contribuir para o alcance dos resultados de uma forma mais assertiva. Desde 2011, o programa já conquistou mais de R\$ 1 bilhão de retorno para a Oi e possui hoje mais de 2.800 belts certificados.

## Institutional Investor

2021 ALL-AMERICA EXECUTIVE TEAM

### Latin America Executive Team Award

Nosso programa de Relações com Investidores e nossos executivos conquistaram as primeiras posições na edição 2021 do ranking Latin America Executive Team, realizado pela Institutional Investor, publicação internacional que é referência no mercado financeiro e de Relações com Investidores. Concorremos no setor de Tecnologia, Mídia e Telecomunicações (TMT) – categoria Small Cap, em pesquisa realizada com 765 analistas e investidores (sell-sides e buy-sides) em todo o mundo, e conquistamos as seguintes colocações no ranking:

- **1º lugar** – Melhor Programa de Relações com Investidores;
- **1º lugar** – Melhor Time de Relações com Investidores;
- **1º lugar** – Melhor CFO;
- **2º lugar** – Melhor CEO;
- **2º lugar** – Melhor Profissional de Relações com Investidores;
- **2º lugar** – Melhor Evento com Investidores;
- **2º lugar** – Melhor ESG; e
- **2º lugar** – Melhor Gestão de Crise – COVID-19.



abertura

mensagem  
do presidente

destaques de 2021

conecte-se  
com a gente

levando a vida  
digital para todos

criando experiências  
confiáveis

conexões que  
impulsionam  
pessoas

desempenho e  
estratégia de  
transformação

futuro que  
queremos  
construir juntos

sumário de  
conteúdo GRI

informações  
corporativas

créditos

# desempenho operacional e financeiro

| GRI 201-1 |



Com estas iniciativas contribuimos com os ODS: Trabalho Decente e Crescimento Econômico; Indústria, Inovação e Infraestrutura; e Paz, Justiça e Instituições Eficazes

Receita líquida consolidada:

**R\$ 17.933 milhões,**  
sendo:

**R\$ 5.214 milhões**  
no segmento residencial

**R\$ 3.549 milhões**  
no segmento B2B

**R\$ 1.418 milhões**  
em TV DTH

**R\$ 86 milhões**  
em outras receitas

Os custos e despesas totalizaram

**8.519 milhões**  
[excluindo depreciação e amortização]

**14,6 milhões**

de casas passadas com fibra [HPs] e aproximadamente

A companhia encerrou 2021 com

**56.414 mil**  
de Unidades Geradoras de Receita [UGRSs], sendo:

**9.819 mil**  
no segmento residencial

**3.460 mil**  
no segmento B2B

**965 mil**  
em TV DTH

**128 mil**  
telefones públicos

**42.041 mil**  
em operações descontinuadas

**3,4 milhões**  
de casas conectadas



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos



## RECEITA POR TIPO DE CLIENTE

Cliente	202101	202102	202103	202104	202105	202106	202107	202108	202109	202110	202111	202112
Governo	107.666	111.449	103.367	98.263	99.191	41.913	38.800	38.830	38.493	37.644	38.205	37.903
Inter	-	-	-	191	160	174	169	167	17	168	180	183
Misto	-	-	-	1.456	13.654	73.816	72.073	74.149	73.129	73.639	74.230	73.644
Privado	110.983	102.019	106.825	146.012	163.319	-13.431	116.519	116.288	117.491	115.386	115.285	114.314
Special Account	8.610	8.643	8.417	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total geral</b>	<b>227.259</b>	<b>222.111</b>	<b>218.610</b>	<b>245.922</b>	<b>276.324</b>	<b>102.472</b>	<b>227.561</b>	<b>229.434</b>	<b>229.128</b>	<b>226.837</b>	<b>227.900</b>	<b>226.044</b>

Cliente - %	202101	202102	202103	202104	202105	202106	202107	202108	202109	202110	202111	202112
Governo	47	50	47	40	36	41	17	17	17	17	17	17
Inter	0	0	x0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Misto	0	0	0	1	5	72	32	32	32	32	33	33
Privado	49	46	49	59	59	-13	51	51	51	51	51	51
Special Account	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0

abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

## EBITDA

Em 2021, o EBITDA de rotina das operações brasileiras da Oi totalizou R\$ 5.331 milhões. O resultado operacional foi resultado, principalmente, do rígido controle e eficiência de custos, parte do plano de transformação da Companhia, assim como do crescimento das receitas de Fibra no segmento residencial e de mobilidade pessoal, que compõe as operações descontinuadas, compensando parcialmente a queda estrutural dos serviços legados.

## endividamento

A dívida bruta consolidada da Oi registrou saldo de R\$ 32.990 milhões em dezembro de 2021, representando uma elevação de 25,2%, ou R\$ 6.638, milhões em relação a dezembro de 2020.

A elevação anual foi decorrente, principalmente dos desembolsos realizados no ano, a saber, a debênture privada 2ª emissão no valor de R\$ 2,0 bilhões, além do bond sênior 2026 no valor de US\$ 880 milhões. Soma-se a isso os efeitos do accrual de juros e da amortização do ajuste a valor presente [AVP], que contribuem para o crescimento da dívida a cada período, além da desvalorização do real versus dólar, de 7,47% no ano.

Tais itens foram parcialmente compensados pelas amortizações no valor de R\$ 4.669 milhões, o que inclui o pré-pagamento da debênture privada 1ª emissão da Oi Móvel no valor de R\$ 3,8 bilhões, pagas com boa parte dos recursos desembolsados com o bond sênior, e dos juros do bond 2025 em R\$ 877 milhões. Vale ressaltar que tanto a debênture 2ª emissão da Oi Móvel quanto o bond sênior 2026 funcionavam como um empréstimo ponte, conforme previsto no Plano de Recuperação Judicial [PRJ]. A debênture foi pré-paga no dia do fechamento da venda da UPI Móvel, 20 de abril de 2022. Nessa data também foi encerrada a oferta pública mandatória para o bond sênior 2026, com adesão de 98,71% do total do principal em circulação.

Em dezembro de 2021, a parcela da dívida em moeda estrangeira representava 53,8% da dívida a valor justo, e o prazo médio consolidado encontrava-se em aproximadamente 7,6 anos.

A companhia encerrou o ano com caixa consolidado de R\$ 3.115 milhões, uma redução de 27,8% quando comparado ao mesmo período de 2020. Com isso, a dívida líquida totalizou R\$ 29.874 milhões, uma elevação de 35,6% em relação ao registrado em

dezembro de 2020, vis a vis a maior dívida bruta no período. A redução no caixa anual, por sua vez, ocorreu, principalmente pela manutenção de um CAPEX elevado e do pagamento de obrigações decorrentes do PRJ, incluindo pagamentos de fornecedores parceiros, além dos pagamentos das dívidas mencionadas acima.

## investimentos

Os investimentos da companhia totalizaram R\$ 5.555 milhões em 2021, ficando praticamente em linha com 2020. Assim, é possível observar que a redução no ano ocorreu principalmente em função do efeito da calendarização dos investimentos, que foram acelerados no primeiro semestre.

Ao longo do ano, continuamos focados em nosso plano de transformação, na continuidade da expansão da rede de FTTH no país, oferecendo banda larga de alta velocidade até a casa do cliente. Os investimentos direcionados para fibra totalizaram R\$ 1.302 milhões, que representa 72% do CAPEX total do ano. O foco nos investimentos em fibra mostrou um resultado acima da expectativa, sendo responsável direto pelo acelerado processo de turnaround operacional observado especialmente no segmento residencial.



abertura

mensagem  
do presidente

destaques de 2021

conecte-se  
com a gente

levando a vida  
digital para todos

criando experiências  
confiáveis

conexões que  
impulsionam  
pessoas

desempenho e  
estratégia de  
transformação

futuro que  
queremos  
construir juntos

sumário de  
conteúdo GRI

informações  
corporativas

créditos



**Com estas iniciativas contribuimos com os ODS: Trabalho Decente e Crescimento Econômico; Indústria, Inovação e Infraestrutura; e Paz, Justiça e Instituições Eficazes**

## plano estratégico

Com a aprovação do CADE da venda da nossa operação móvel, em fevereiro de 2022, concluímos a terceira fase do nosso processo de transformação estratégica, que é baseado em quatro pilares:

- Foco na expansão da fibra ótica, com infraestrutura sem outra equivalente no mercado essencial para massificação de conectividade de alta velocidade e implantação do 5G;
- separação estrutural (ClientCo e InfraCo) e novos modelos de negócios;
- simplificação e eficiência operacional, com melhoria da performance operacional e financeira por meio do modelo de negócio sustentável, focado em vantagens competitivas e otimização dos negócios legados; e
- venda da móvel e ativos não essenciais, possibilitando o crescimento financeiro da companhia em longo prazo.

O aumento significativo dos níveis de digitalização, a contínua revisão e otimização dos processos e a readequação de foco operacional nas áreas que representam o futuro da companhia foram algumas ações realizadas pela Oi para garantir o controle de custos e uma operação sustentável.



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

**desempenho e estratégia de transformação**

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

AGORA ENTRAMOS  
NA FASE FINAL  
DA NOSSA  
TRANSFORMAÇÃO



2022-2024  
NOVA OI

Client centric  
Simple

Muito mais que conectividade

Conclusão das operações de M&A estruturantes

**1** Aceleração dos negócios Core e novas fontes de receita

**2** Transformação organizacional e readequação da estrutura de custos

**3** Equacionamento da concessão

**4** Desenvolvimento da Infracó

# nova Oi reforça nossa estratégia e execução

## Simplicidade e eficiência operacional

Empresa reorganizada, mais simples, leve e eficiente

- Empresa **leve** e **ágil**, focada no futuro, asset light;
- ofertas **simples** e que **fazem sentido** na vida do cliente; e
- **redução de custos** com **simplificação** da redução do legado e da separação estrutural.

## Client centric

Simplicidade levando ao foco total no atendimento a clientes - para ofertas e operações

- Atendimento **digital first** e **omnichannel**;
- **data driven & analytics** em todas as abordagens; e
- time-to-market acelerado com **portfólio modular**.

## Receita diversificada

Aproveitamento da escala e ativos Oi para desenvolvimento e captura de novas receitas em múltiplas áreas

- Fortalecimento de **novos negócios B2C**;
- desenvolvimento de **novas verticais** alavancadas pelos diferenciais competitivos da Oi; e
- Oi Soluções: **Orquestradora de soluções** de TIC e TI.



abertura

mensagem  
do presidente

destaques de 2021

conecte-se  
com a gente

levando a vida  
digital para todos

criando experiências  
confiáveis

conexões que  
impulsionam  
pessoas

desempenho e  
estratégia de  
transformação

futuro que  
queremos  
construir juntos

sumário de  
conteúdo GRI

informações  
corporativas

créditos



## Oi Fibra

A Oi Fibra atingiu a marca de 3,4 milhões de clientes em 2021. O desempenho evidencia o bom posicionamento da Oi no segmento de internet banda larga. Foram em média mais de 100 mil casas conectadas por mês, superando todos os demais players de internet por fibra ótica. Em 2021, a Oi Fibra chegou a cerca de 198 cidades no Brasil. A companhia fechou o ano com 14,6 milhões de casas passadas com fibra.

Além dos atributos de qualidade do serviço, como robustez e latência, outro fator que tem contribuído para o rápido crescimento da Oi Fibra é a agilidade da companhia na expansão da oferta do serviço, em todas as regiões do país. Somente nos meses de julho e agosto, a Oi lança seu serviço de internet por fibra ótica em 27 novas localidades: Alegrete (RS), Cáceres (MT), Cacoal (RO), Camaquã (RS), Casimiro De Abreu (RJ), Floresta (PR), Garibaldi (RS), Gurupi (TO), Içara (SC), Ituporanga (SC), Jataí (GO), Maracaju (MS), Maraú (RS), Marechal Deodoro (AL), Maricá (RJ), Medianeira (PR), Navegantes (SC), Paiçandu (PR), Palmas (PR), Paracambi (RJ), Pontes e Lacerda (MT), Porto Seguro (BA), Rosário Do Sul (RS), São Gabriel da Palha (ES), São Pedro da Aldeia (RJ), União Da Vitoria (PR) e Valença (RJ).

Lançada em 2018, a Oi Fibra é o elemento central no processo de transformação da Oi em uma empresa líder em soluções digitais e conexões de fibra ótica que melhorem a vida das pessoas e das empresas em todo o país, permitindo a criação de novas possibilidades de futuro, levando a vida digital para todos. Estamos em busca da meta de oito milhões de clientes Oi Fibra do nosso plano estratégico até 2024.

A Oi Fibra é líder em market share no mercado de banda larga por fibra ótica em 17 estados do país, incluindo o Distrito Federal. São eles: AC (64,8%), AM (37,0%), BA (17,6%), DF (40,4%), GO (26,0%), MA (29,0%), MS (33,4%), MT (18,0%), PA (27,0%), PE (14,0%), PI (16,6%), PR (21,2%), RJ (38,7%), RO (46,4%), RR (68,3%), RS (19,0%) e TO (27,4%). Os dados são do último relatório da Anatel, referentes a dezembro de 2021.

A Oi Fibra garante estabilidade e altíssimas velocidades de conexão por pura fibra ótica até dentro da casa do cliente e disponibiliza conteúdos atrativos de vídeo streaming e vídeo on-demand por meio do Oi Play ([www.oisplay.com.br](http://www.oisplay.com.br)), com ofertas para os diferentes perfis de usuários. Clientes Oi Fibra dos segmentos Residencial e Empresarial que quiserem ampliar a cobertura wi-fi dentro da sua residência ou estabelecimento comercial têm descontos especiais na plataforma Oi Place.



abertura

mensagem  
do presidente

destaques de 2021

conecte-se  
com a gente

levando a vida  
digital para todos

criando experiências  
confiáveis

conexões que  
impulsionam  
pessoas

**desempenho e  
estratégia de  
transformação**

futuro que  
queremos  
construir juntos

sumário de  
conteúdo GRI

informações  
corporativas

créditos



## Oi Soluções

A Oi Soluções é a unidade de negócios dedicada ao segmento corporativo da Oi, atendendo a mais de 45 mil empresas em todo país. Tem um portfólio robusto de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TICs), com destaque para Segurança, Cloud e Serviços Gerenciados, que vem auxiliando as empresas em seus processos de digitalização por meio de soluções customizadas. Como exemplo, a ampliação do portfólio da família de produtos de segurança cibernética garantiu em 2021 crescimento de mais de 11% em receita em comparação com o ano anterior.

Para garantir a evolução e inovação desse portfólio de serviços de TICs, a empresa cresceu em mais de 14% o ecossistema de parceiros estratégicos no último ano, ampliando parcerias com players como Amazon, Google, Dell e IBM, entre outros. Além disso conta com a maior infraestrutura de fibra ótica do país, que é um diferencial competitivo para conectar os serviços de TICs oferecidos às empresas, que demandam estabilidade de rede com elevada taxa de disponibilidade.

## V.tal

Criada após a separação estrutural dos ativos de infraestrutura de fibra da Oi, a V.tal é a primeira empresa de rede efetivamente neutra com conectividade fim a fim e serviços de atacado a se diferenciar por ter uma rede capilar, robusta e com atuação nacional. O controle acionário da empresa foi vendido, e hoje a Oi tem 34,7% de participação no capital da V.tal. Com a maior infraestrutura de fibra ótica do país, cerca de 400 mil quilômetros de rede distribuídos entre as cinco regiões do país, a companhia de atuação nacional terá 32 milhões de HPs até 2025.

A companhia será também um player importante para a rápida expansão do 5G no Brasil, trazendo mais investimentos e mais desenvolvimento regional. A V.tal já provê infraestrutura para as principais operadoras de telecomunicações do Brasil, grandes conglomerados internacionais e mais de 260 operadoras e ISPs, entre serviços de atacado e de FTTH em todas as regiões do país.

Apesar de ainda representar um segmento novo no Brasil, as redes neutras já são realidade no setor de telecomunicações no mundo. Adotado em vários países, como Itália, Espanha, Reino Unido, Suíça e Austrália, esse modelo permite que as operadoras e os provedores expandam suas operações sem a necessidade de investimentos intensivos em infraestrutura e foquem a excelência do atendimento e o lançamento de soluções inovadoras para o consumidor final, que inclusive facilita a entrada de novos players.



abertura

mensagem  
do presidente

destaques de 2021

conecte-se  
com a gente

levando a vida  
digital para todos

criando experiências  
confiáveis

conexões que  
impulsionam  
pessoas

desempenho e  
estratégia de  
transformação

futuro que  
queremos  
construir juntos

sumário de  
conteúdo GRI

informações  
corporativas

créditos



## inovação

A Oi busca se diferenciar e se manter no mercado nacional por meio da inovação. Boa parte dos nossos investimentos em pesquisa e desenvolvimento é realizada em parceria com institutos de ciência e tecnologia, empresas incubadas e centros de tecnologia.

Reforçamos as iniciativas digitais, alavancando os impactos na experiência do cliente e a melhoria da eficiência operacional, com foco, por exemplo, no atendimento humano e digital. Seguimos aprimorando a Joice, nossa inteligência artificial, que engloba a automação do atendimento e do suporte técnico. Também adicionamos novas funcionalidades ao aplicativo Técnico Virtual, que facilita o autoatendimento técnico. Ampliamos ainda nosso Centro de Operações. Na frente de desenvolvimento de Novas Receitas, lançamos ofertas ligadas às novas verticais de grande potencial, como Educação (Oi Masterdados), e continuamos a evoluir nosso marketplace digital, o Oi Place, passando a oferecer serviços digitais de forma a complementar o portfólio de produtos de tecnologia ofertado.

Fortalecemos nosso posicionamento como provedor de soluções para a casa com a consolidação do Oi Expert como ferramenta de suporte e atenção na resolução dos mais diversos problemas que nossos clientes possam ter relacionados ao uso de tecnologia em suas residências, passando a oferecer o serviço para clientes de dentro e fora da base Oi.

A Incubadora Oito, nosso hub de empreendedorismo e inovação no Rio de Janeiro, tem exercido papel importante na geração de novos negócios, aceleração de soluções tecnológicas, desenvolvimento de startups e suporte ao ecossistema de inovação. O hub possui uma metodologia de investimento em startups própria para selecionar aquelas em fase de tração e que tenham maior aderência a desafios de geração de novas receitas, aumento de eficiência e redução de custos, para auxiliar a Oi na busca por inovações que beneficiem a companhia.



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos



# futuro que queremos construir juntos

- desenvolvimento sustentável
- eficiência energética
- redução de impactos e consumo consciente
- gestão de resíduos
- eficiência hídrica
- habitats protegidos ou restaurados
- controle de emissões
- Oi na Antártica

Com o objetivo de minimizar o impacto ambiental proveniente das nossas atividades, desenvolvemos diversas ações contínuas para redução do consumo de água, energia elétrica, coleta seletiva nos nossos prédios administrativos, coleta de aparelhos celulares e baterias em lojas e reciclagem de materiais utilizados. Porque sabemos que o compromisso com a sustentabilidade é o caminho mais seguro para transformar não só vidas, mas toda a realidade em que vivemos.

# desenvolvimento sustentável

# eficiência energética



Com estas iniciativas contribuimos com os ODS: **Ações Contra a Mudança Global do Clima; e Paz, Justiça e Instituições Eficazes**



Com estas iniciativas contribuimos com o ODS: **Energia Acessível e Limpa**

A atuação da Oi é orientada pelas Políticas de Saúde, Segurança e Meio Ambiente, de Sustentabilidade e de Mudanças Climáticas. A Diretoria de Compliance, Governança e Sustentabilidade trata, em conjunto com as outras diretorias, dos temas de cunho econômico, social e ambiental, respondendo diretamente ao diretor-presidente. | GRI 102-20 |

Utilizamos sistemas de gestão integrados e contamos com equipes multidisciplinares que atuam na elaboração de políticas, no controle de licenciamento ambiental e de emissões de gases de efeito estufa (GEE), na cadeia de fornecedores, na gestão de recursos naturais e de resíduos, buscando reduzir custos e impactos. Esse trabalho em conjunto visa contribuir com a preservação do meio ambiente no combate às mudanças climáticas e com a redução das emissões de carbono.

A gestão energética está inserida em nosso plano estratégico, que busca diversificar a matriz de consumo ao migrar para fontes renováveis, projetando, inclusive, um menor custo – em 2021, atingimos a marca de 47% da matriz de energia da Oi proveniente de fontes renováveis (biogás, solar e hídrica); a meta da companhia é aumentar o uso dessas fontes para 80% até 2022 e 100% até 2025. Em 2021 chegamos ao volume de 7,2 MWh em energia renovável com os projetos de geração de energia distribuída desenvolvidos em todo o território nacional. Em relação ao ano anterior, tivemos um acréscimo físico de cerca de 50% de usinas, seguindo assim dentro da meta de energia renovável prevista para 2025.

O projeto de Geração Distribuída, segue em implantação acelerada, no qual atingiremos em 2022 a marca de 35 usinas em operação, chegando ao volume de aproximadamente 21 MWh.

Esses projetos contam também com o gerenciamento da compensação de créditos de energia das usinas da Oi, por meio do time de energia

e de software de Gestão de Billing, garantindo confiabilidade e segurança nas informações das usinas da Oi, propiciando otimização e eficiência na gestão das unidades consumidoras trazendo proteção contra aumento dos custos com energia, como aqueles provocados pelas bandeiras tarifárias.

A Oi busca e defende o uso racional dos recursos, a eficiência de suas atividades, a qualidade de seus serviços. Esse trabalho envolve não só a companhia como também seus stakeholders, colaboradores, clientes e toda a cadeia de fornecedores para incentivar a mitigação de riscos e impactos ambientais, ao aliar eficiência comercial e técnica, a companhia procura entregar o melhor serviço da melhor maneira possível em todas as frentes, incluindo a de sustentabilidade.

A Oi quer ser referência no Brasil em energia renovável, incluindo Geração Distribuída (GD) e Mercado Livre, com 100% de participação da energia limpa na nossa matriz de consumo nos próximos anos.



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

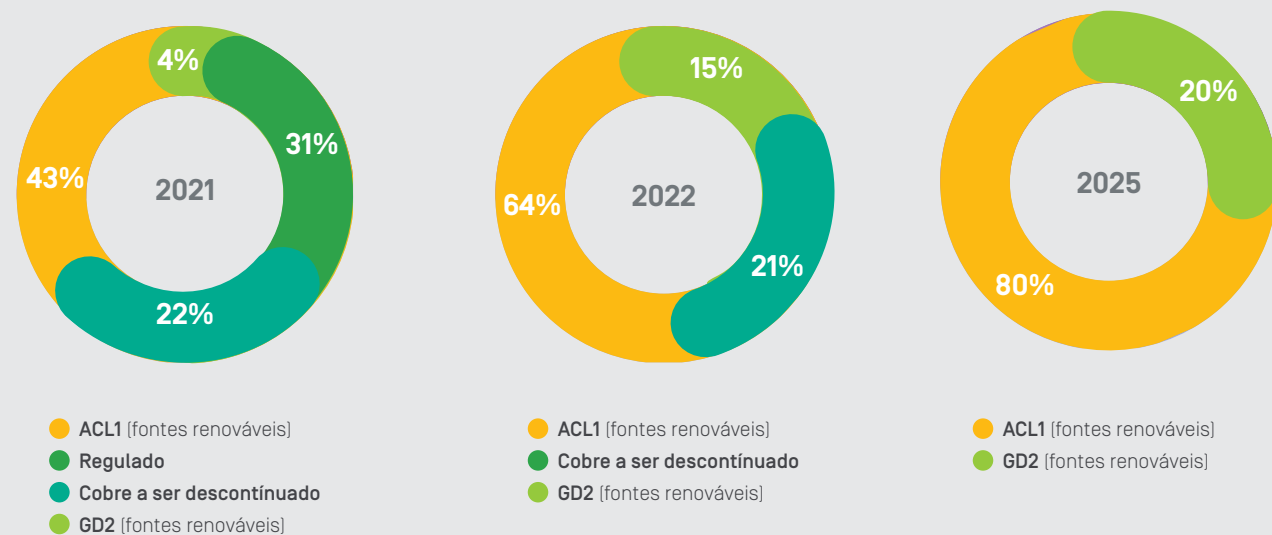
futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

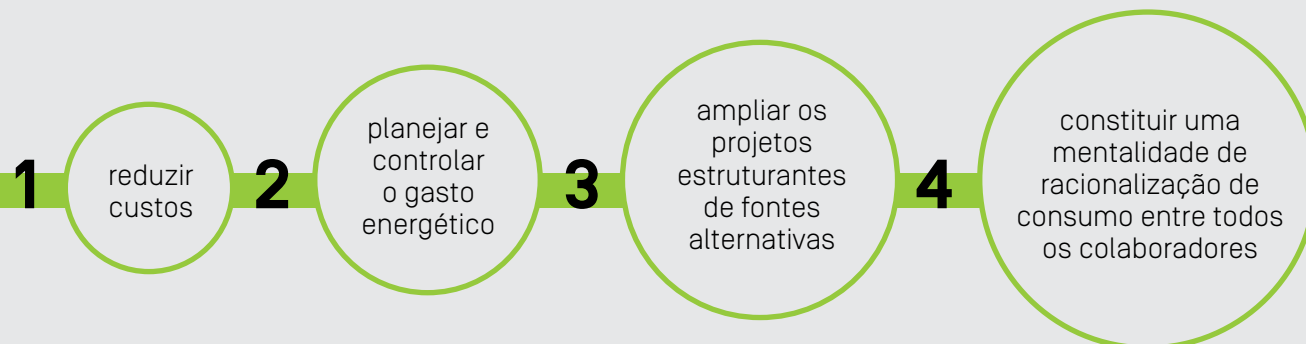
informações corporativas

créditos

## Matriz energética de consumo em 2021 e metas para 2022 e 2025 | GRI 302 |



## A estratégia da Oi com relação à energia está pautada nos seguintes objetivos:



A Oi aparece em segundo lugar como consumidor especial do Ambiente de Contratação Livre (ACL) no ranking da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE). Em 2021, a companhia totalizou 377 unidades no ACL e uma projeção de migração até o primeiro trimestre de 2023 de mais 115 unidades, totalizando 492 unidades de consumo.

### consumo de energia dentro da companhia

| GRI 302-1 | GRI 302-4 |

A estimativa do consumo de energia na Oi ao longo do ano, balizando os valores registrados em 2021, com a base de orçamento (amostra de controle), totalizou 1.391 GWh, sendo 626 GWh por meio de fontes renováveis.

Em 2021, a adoção do home office contribuiu para a **redução de 16.672,490 KWh** de energia nas unidades administrativas da empresa.

A companhia não realiza medição setorizada das reduções de energia em seus produtos e serviços, devido à complexidade para a obtenção desses dados, por isso não possui uma estratégia para a divulgação desses possíveis resultados. No entanto, avalia indicadores de intensidade energética já utilizados no setor para traçar planos de ação com relação a esse tema. | GRI 302-5 |



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

# redução de impactos e consumo consciente

| GRI 301-3 |



Com estas iniciativas contribuimos com o ODS: Consumo e Produção Responsáveis

Com o objetivo de minimizar o impacto ambiental proveniente das nossas atividades, desenvolvemos diversas ações contínuas, tais como iniciativas para redução do consumo de água, energia elétrica, coleta seletiva nos nossos principais prédios administrativos, coleta de aparelhos celulares e baterias em lojas e reciclagem de materiais utilizados.

Alinhada ao modelo de consumo consciente, a Oi realiza algumas medidas para reduzir os impactos

ocasionados por suas operações e se preocupa em sempre analisar o uso de materiais em seu dia a dia.

Em linha com a eficiência energética, a Oi realiza a logística reversa relacionada a equipamentos eletrônicos, coletando os materiais descartados em suas operações e destinando-os para a reciclagem, bem como realizando a recuperação de tais equipamentos após o encerramento de contratos com os clientes, para que novos usuários possam utilizá-los.

## MATERIAIS USADOS, DISCRIMINADOS POR PESO OU VOLUME

| GRI 301-1 |

Consumo de materiais por tipo	2019	2020	2021
<b>Materiais para embalagens</b>			
Sacolas compradas para utilização nas vendas das lojas (em unidades)	250.000	250.000	50.000
Envelopes “vai e vem” (em unidades)	-	-	-
Caixas de papelão utilizadas para expedir produtos e bobina de papelão ondulado (em toneladas)	2	15,12	0,17
<b>Materiais utilizados na operação</b>			
Cabos metálicos (em metros)	12.780.589	10.147.378	6.071.777
Cabos óticos (em metros)	40.635.077	58.837.808	62.624.168
Conjunto emenda (em unidades)	418.963	198.338	195.682
Fio (em metros)	157.525.070	70.061.870	39.829.278
Terminais (em unidades)	1.651.662	844.532	424.315

**O reúso de equipamentos recuperados gerou, em 2021, uma economia de CAPEX de R\$ 44,5 milhões, com 282.901 equipamentos de FTTH e 4 mil equipamentos de dados. Recondicionamos 155,6 mil equipamentos que estavam parados em estoque, que foram vendidos para um fornecedor [Multilaser] e geraram uma receita adicional de R\$ 2,7 milhões. Do mesmo modo, a Oi disponibiliza urnas coletoras em suas lojas para o descarte de celulares, baterias e pilhas usadas, que igualmente receberão um destino correto.**



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos



O Oi Troca Fácil é outra medida da companhia que visa à redução de impactos, alinhada ao modelo de consumo consciente, à tendência de economia circular e à preocupação com o meio ambiente. Desde 2016, oferecemos descontos na compra de um aparelho móvel para os clientes que levarem seus aparelhos antigos até nossas lojas. Os equipamentos usados são coletados por nosso parceiro, criteriosamente revisados e testados por uma equipe de técnicos especializados para, posteriormente, serem revendidos com garantia de três meses.

Em 2021, o Oi Troca Fácil 2021 registrou uma queda de 29% em relação a 2020, pois apesar da melhora em termos de pandemia, vivemos no ano um cenário econômico desfavorável, marcado por desemprego, inflação, alta do dólar, concorrência de mercado, entre outros fatores que impactaram as vendas.

Também recuperamos os decoders – equipamentos necessários para uso da Oi TV – após o encerramento de contratos com os clientes, para que novos usuários possam utilizá-los. Também disponibilizamos urnas coletoras para o descarte de celulares, baterias e acessórios em nossas lojas, além do recolhimento de pilhas e baterias em nossos prédios administrativos.

**O reúso de equipamentos gerou R\$ 44,5 milhões economizados em CAPEX, com 282,9 mil equipamentos FTTH**



---

abertura

---

mensagem  
do presidente

---

destaques de 2021

---

conecte-se  
com a gente

---

levando a vida  
digital para todos

---

criando experiências  
confiáveis

---

conexões que  
impulsionam  
pessoas

---

desempenho e  
estratégia de  
transformação

---

futuro que  
queremos  
construir juntos

---

sumário de  
conteúdo GRI

---

informações  
corporativas

---

créditos

---

# gestão de resíduos

| GRI 306-2 |

Ao fim de 2021, foram gerados 3.667 toneladas de resíduos diversos, sendo descartadas em aterro sanitário **856 toneladas de resíduos**, compostos de fibra ótica, madeira, postes, uniformes e fibra de vidro, demais resíduos foram **destinados para reciclagem**. | GRI 306-3 |

## RESÍDUOS POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO

| GRI 306-2 |

Resíduos perigosos e não perigosos por tipo e método de disposição	2021	2020	2019
<b>Não perigosos</b>			
Resíduos enviados para aterro sanitário (em toneladas)	856	2.184	2.314 <sup>1</sup>
Reciclagem pela coleta seletiva nos prédios administrativos (em toneladas)	108 <sup>2</sup>	46,65	108,25 <sup>3</sup>
Reciclagem pela venda de sucatas (em toneladas)	2.811	5.121	6.792
Reciclagem de aparelhos, baterias, seus acessórios e pilhas (em toneladas)	1.758	6,28	9,00
Resíduos diversos vendidos para leilão (em itens)	-	2.102	6.742
<b>Perigosos</b>			
Reciclagem de lâmpadas (em itens)	32.270	44.544	29.712
Reciclagem de baterias estacionárias (em toneladas) <sup>4</sup>	456.353	1.267,54	1.670,64

1. A diferença significativa em relação aos anos anteriores é decorrente do Projeto TUP (retirada da planta de aparelhos, posteletes e campânulas).
2. Em 2021, não foi possível mensurar o volume de resíduos encaminhados para coleta seletiva nos prédios administrativos de Alagoas, Bahia Maranhão e Piauí. A empresa de coleta do aterro sanitário do Rio de Janeiro informou somente os dados entre os meses de janeiro a agosto de 2021, devido a mudanças internas, ainda estão levantando os dados de coleta dos demais meses.
3. Em 2019, não foi possível mensurar o volume de resíduos encaminhados para coleta seletiva nos prédios administrativos de Amazonas, Amapá, Bahia, Pará, Roraima e São Paulo.
4. Fornecedor de baterias também realiza a coleta e reciclagem da sucata.



Com estas iniciativas contribuimos com o ODS: Consumo e Produção Responsáveis



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos





## eficiência hídrica



Com estas iniciativas contribuimos com o ODS: Água Potável e Saneamento

Em 2021, conseguimos **reduzir o consumo da água municipal** graças às práticas que visam à economia de água e também à adoção do home office, que acarretou a diminuição de colaboradores em prédios da Oi. A utilização da água subterrânea e de chuva busca proporcionar a redução no uso de água das concessionárias. Elas são destinadas à limpeza de pátio, à conservação de jardim, a banheiros, entre outros usos.

### TOTAL DE RETIRADA DE ÁGUA POR FONTE

| GRI 303-1 |

Fontes de retirada/abastecimento de água (em m³)	2019	2020	2021
Água subterrânea	51.983	33.497	49.771
Água da chuva	1.711	980	1.512
Abastecimento municipal ou outras empresas de abastecimento	1.544.157	1.697.989	2.176.239
Águas superficiais, incluindo áreas úmidas, rios, lagos e oceanos	-	-	-
Efluentes de outra organização	-	-	-
<b>Total</b>	<b>1.597.851,23</b>	<b>1.732.466,57</b>	<b>2.227.522,17</b>

## habitats protegidos ou restaurados

Sobre os processos de licenciamento ambiental associados aos projetos especiais de **implantação de fibra em áreas remotas**, em 2021, foi dado andamento aos processos para regularização/manutenção com o Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis

(IBAMA), em Boa Vista Empreendimento 1, em Manaus, apresentado no Relatório de Acompanhamento do Plano de Recuperação Judicial da companhia. O licenciamento da outra obra do Empreendimento 2, informado no Relatório de Sustentabilidade 2020, foi cancelado em novembro de 2021. | GRI 304-3 |

abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

# controle de emissões

| GRI 305-1 | GRI 305-2 | GRI 305-4 | GRI 305-5 | GRI 305-6 |

Conforme orienta a Política de Mudanças Climáticas da Oi, estamos comprometidos com as iniciativas globais em prol da estabilização da concentração dos GEE na atmosfera por meio do desenvolvimento de projetos que abordam, simultaneamente, o equilíbrio ambiental, a conscientização das partes interessadas, a implementação de práticas que buscam a mitigação de riscos e a adaptação a uma economia de baixo carbono.

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

Inicialmente, ao observarmos as emissões dos escopos entre 2020 e 2021 notaremos que, as emissões de Escopo 1 e 3 sofreram reduções, -12,74% e -22,34% respectivamente, com substancial aumento das emissões de Escopo 2 (98,17%).

## EMISSIONES DE GEE EM tCO<sub>2</sub>e\*

| GRI 305-1 | GRI 305-2 | GRI 305-3 |

Emissões [tCO <sub>2</sub> e]	Variação de emissões por escopo [%]		Var. [%]
	2020	2021	
Escopo 1	65.071.635	56.783.270	-12,74
Escopo 2	88.180.713	174.746.546	98,17
Escopo 3	22.652.741	17.591.657	-22,34
<b>Total Escopos 1+2</b>	<b>153.252.348</b>	<b>231.529.816</b>	<b>51,08</b>
<b>Total</b>	<b>175.905.089</b>	<b>249.121.473</b>	<b>41,62</b>

\* O conceito de escopo atendeu aos critérios do WBCSD/WRI/GHG Protocol, do WRI/FGV/GHG Protocol, do Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) 2006 e do inventário corporativo (conceito): quantificação das fontes e das emissões de GEE de uma empresa (GHG Protocol Initiative: Measuring to Manage, 2007), para o estabelecimento dos limites operacionais a serem contabilizados, sendo:

- **Escopo 1:** emissões diretas, provenientes de fontes de controle da própria empresa;
- **Escopo 2:** emissões indiretas, de importações de energia elétrica, calor, vapor ou frio; e
- **Escopo 3:** emissões indiretas decorrentes de fontes de emissões de controle de terceiros, como viagens, transportes de insumos e frota terceirizada, etc.

Para obtermos um efeito comparativo correto entre as emissões do Inventário de GEE da Oi S.A. em 2020 e o reportado neste ano, precisamos ainda observar os seguintes pontos:

1. Houve uma redução no consumo total de energia elétrica da ordem de 59,787.37 MWh ou - 4,12% em 2021 comparativamente a 2020;
2. apesar dessa maior eficiência energética na Oi S.A. em 2021, o fator médio anual de emissão de tCO<sub>2</sub>/MWh do Sistema Interligado Nacional (SIN) cresceu 104,81%, resultando num aumento significativo das emissões; e
3. se considerássemos a mesma média anual de fator de emissão de 2020 em 2021 e a redução por maior eficiência energética teríamos o Escopo 2 equivalente a 84.548.019 tCO<sub>2</sub>e.

Cabe ressaltar que as viagens aéreas contabilizadas no Inventário de 2020 não consideraram as escalas, somente origem-destino, o que certamente muda este cenário comparativo uma vez que trechos menores voados possuem fatores de emissão maiores.

No Escopo 1, a redução ocorreu principalmente pelo menor consumo de gases refrigerantes utilizados na manutenção de equipamentos de refrigeração e combustível na frota dos prestadores de serviço de rede (PSR), seguindo a tendência de redução do ano passado. Algumas iniciativas da Oi, que permitem o reparo da rede e dos serviços contratados pelos clientes de forma remota, podem contribuir para a redução das emissões, por meio de uma menor demanda por deslocamento do técnico no campo. Houve também uma redução no consumo total de energia elétrica da ordem de 59,787.37 MWh ou - 4,12% em 2021 comparativamente a 2020.



Com estas iniciativas contribuimos com o ODS: Ação Contra a Mudança Global do Clima



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos

# Oi na Antártica

| GRI 103-2 |

Ao comparar os valores absolutos de energia adquirida nos últimos dois anos, a Oi teve uma redução proporcionada pelos projetos de eficiência energética implementados e pela autogeração de energia por meio das plantas de Geração Distribuída da Oi, que entraram em operação ao longo do ano de 2020. Com relação às emissões, manteve-se o relato pela abordagem de Escolha de Compra do Programa Brasileiro do GHG Protocol em uma pequena parcela da energia adquirida pela Oi (1,7% do total da energia utilizada pela companhia).

Desta forma, podemos dizer que as emissões diretas e indiretas de gases do efeito estufa e de controle da Oi S.A. (Escopos 1 e 2) equivaleriam a 1.620.774 árvores nativas de Mata Atlântica reflorestadas ou 22.476.829 domicílios iluminados durante um mês ou 1.508.851.567 km percorridos com um automóvel movido à gasolina ou ainda 37.651 voltas ao redor do planeta Terra na linha do Equador e percorridas com um carro movido à gasolina.

Em 2021, os serviços da Oi garantiram a conexão de militares e pesquisadores brasileiros que trabalham na Estação Antártica Comandante Ferraz (EACF), na Antártica, contribuindo para o desenvolvimento da pesquisa brasileira, dentro dos objetivos do Programa Antártico Brasileiro (PROANTAR), que visa à produção de conhecimento científico do continente.

A Oi fornece serviços de telecomunicações à EACF desde 2006, quando assinou o primeiro acordo de cooperação com a Marinha do Brasil para fornecer serviço de voz.

Em dezembro de 2012, um novo acordo foi assinado para reestabelecer o serviço de telecomunicações na EACF após a ocorrência de um incêndio em fevereiro do mesmo ano. O acordo integrou serviço de voz, dados, internet e recepção de TV e foi inaugurado com uma videoconferência entre o Centro de Gerenciamento de Rede (CGR) da Oi, no Rio de Janeiro, e a estação na Antártica.

Com o acordo de cooperação oficializado em março de 2019, a Oi ampliou e modernizou os serviços de telecomunicações prestados à EACF, que vão garantir mais eficiência e agilidade na comunicação entre a Antártica e o Brasil. O acordo de

cooperação prevê ainda treinamento e qualificação anuais dos militares componentes do Grupo-Base, que permanecem na estação por mais de um ano, para a operacionalização do sistema e a manutenção dos equipamentos de telecomunicações. Além disso, a Oi realiza a revisão e a manutenção preventiva dos equipamentos instalados na estação.

A EACF foi inaugurada em fevereiro de 1984 e desde então contribui para o desenvolvimento de um programa estratégico de pesquisas científicas, que permite ao Brasil estudar o impacto das mudanças ambientais globais na Antártica e suas consequências para o país e o mundo. Alterações como o aumento da temperatura da Terra (efeito estufa), o buraco na camada de ozônio e o aumento do nível dos oceanos são alguns dos fatores pesquisados na Antártica. Além da importância científica, a EACF dá ao Brasil direito a uma participação ativa na tomada de decisões relativas ao futuro da região antártica.

Com a iniciativa, os cientistas e militares brasileiros que atuam na Antártica dispõem de internet fixa de alta velocidade, rede móvel com conexão 4G, acesso wi-fi distribuído por todas as instalações da estação e sistema de recepção de sinal de TV.

Os sistemas de telecomunicações viabilizam a troca de dados entre as pesquisas de campo na Antártica e as instituições brasileiras que as apoiam, contribuindo para o programa científico que o Brasil realiza na região, e abrange desde estudos sobre mudanças climáticas a pesquisas em biotecnologia. Além disso, o serviço atenua a sensação de isolamento ao possibilitar videochamadas com qualidade pelo celular aos brasileiros que passam mais de 365 dias ininterruptos trabalhando em condições climáticas adversas na região mais gelada do planeta, cujas temperaturas podem chegar a -40 °C no inverno.

Essa infraestrutura de telecom também permite o monitoramento remoto dos equipamentos vitais da estação, incrementando a segurança operacional da base brasileira e a ligação à rede corporativa da Marinha para as atividades administrativas, além de garantir a comunicação dos ocupantes da EACF com seus familiares.

Conectar os brasileiros que estão na Antártica com o resto do mundo é um desafio tecnológico que mostra a capacidade da Oi de apresentar sempre a melhor solução em conectividade, mesmo em casos tão complexos e específicos como esse.



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos



- informações corporativas
- créditos

# sumário de conteúdo GRI

# sumário de conteúdo GRI

| GRI 102-55 |

GRI 101: Fundamentos 2016			
GRI 102: Divulgação geral 2016	Padrão	Página	OMISSÃO
<b>Perfil da organização</b>			
102-1: Nome da organização		16	
102-2: Atividades, marcas, produtos e serviços		16, 99	
102-3: Localização da sede da organização		Rua do Lavradio, 71 – Centro 20230-070 – Rio de Janeiro – RJ, Brasil	
102-4: Local de operações		16	
102-5: Natureza da propriedade e forma jurídica		A Oi S.A. (“Companhia”) é uma sociedade por ações, de capital aberto, que se rege pelo Estatuto Social e legislação aplicável.	
102-6: Mercados atendidos		16	
102-7: Porte da organização		16	
102-8: Informações sobre empregados e outros trabalhadores		48, 49	8, 10
102-9: Cadeia de fornecedores		71	
102-10: Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores		16	
102-11: Princípio ou abordagem da precaução		34	
102-12: Iniciativas externas		22	
102-13: Participação em associações		16, 79	
<b>Estratégia</b>			
102-14: Declaração do mais alto executivo		4	
102-15: Principais impactos, riscos e oportunidades		34	



abertura

mensagem  
do presidente

destaques de 2021

conecte-se  
com a gente

levando a vida  
digital para todos

criando experiências  
confiáveis

conexões que  
impulsionam  
pessoas

desempenho e  
estratégia de  
transformação

futuro que  
queremos  
construir juntos

sumário de  
conteúdo GRI

informações  
corporativas

créditos



GRI 101: Fundamentos 2016				
GRI 102: Divulgação geral 2016	Padrão	Página	Omissão	ODS
<b>Ética e integridade</b>				
	102-16: Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	16		16
	102-17: Mecanismos para orientações e preocupações referentes a ética	36		16
<b>Governança</b>				
	102-18: Estrutura de governança	32		
	102-19: Delegação de autoridade	26, 32		
	102-20: Responsabilidade de cargos e funções de nível executivo por tópicos econômicos, ambientais e sociais	92		
	102-21: Consulta aos stakeholders sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	14		16
	102-22: Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	30		5, 16
	102-23: Presidente do mais alto órgão de governança	32		16
	102-24: Seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança	30, 32		5
	102-25: Conflitos de interesse	32		16
	102-26: Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na definição de propósito, valores e estratégia	21		
	102-27: Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	34		
	102-28: Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	30		
	102-29: Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais	36		16
	102-30: Eficácia dos processos de gestão de risco	34		
	102-31: Análise de tópicos econômicos, ambientais e sociais	38		
	102-32: Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	12		
	102-33: Comunicação de preocupações cruciais	33		
	102-34: Natureza e número total de preocupações cruciais	34		
	102-35: Políticas de remuneração	54		
	102-36: Processo para determinação da remuneração	54		

abertura

mensagem  
do presidente

destaques de 2021

conecte-se  
com a gente

levando a vida  
digital para todos

criando experiências  
confiáveis

conexões que  
impulsionam  
pessoas

desempenho e  
estratégia de  
transformação

futuro que  
queremos  
construir juntos

sumário de  
conteúdo GRI

informações  
corporativas

créditos



GRI 101: Fundamentos 2016			
GRI 102: Divulgação geral 2016	Padrão	Página	ODS
<b>Engajamento de partes interessadas</b>			
	102-40: Lista de grupos de stakeholders	13	
	102-41: Acordos de negociação coletiva	54	8
	102-42: Identificação e seleção de stakeholders	13	
	102-43: Abordagem adotada pela organização para envolver os stakeholders	13	
	102-44: Principais tópicos e preocupações levantadas	13	
<b>Práticas do relato</b>			
	102-45: Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	<a href="https://ri.oi.com.br/informacoes-financeiras/central-de-resultados/">https://ri.oi.com.br/informacoes-financeiras/central-de-resultados/</a>	
	102-46: Definição do conteúdo do relatório e dos limites de tópicos	13, 14	
	102-47: Lista de tópicos materiais	14	
	102-48: Reformulações de informações	12, 17	
	102-49: Alterações no relatório	12	
	102-50: Período coberto pelo relatório	12	
	102-51: Data do relatório mais recente	12	
	102-52: Ciclo de emissão de relatórios	12	
	102-53: Contato para perguntas sobre o relatório	14	
	102-54: Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	12	
	102-55: Sumário de conteúdo GRI	101	
	102-56: Verificação externa	12	

abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos



GRI 101: Fundamentos 2016				
Tópicos materiais	Padrão	Página	Omissão	ODS
<b>GRI 201: Desempenho econômico 2016</b>				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	16		
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	16		
	103-3: Avaliação da forma de gestão	16		
	201-1: Valor econômico direto gerado e distribuído	83		8, 9
	201-4: Apoio financeiro recebido do governo	47		
<b>GRI 202: Presença de mercado 2016</b>				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	16		
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	16		
	103-3: Avaliação da forma de gestão	16		
	202-1: Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário-mínimo local	56		1, 5, 8
<b>GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016</b>				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	16		
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	16		
	103-3: Avaliação da forma de gestão	16		
	203-1: Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	45		5, 9, 11
<b>GRI 204: Práticas de compra 2016</b>				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	16		
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	16		
	103-3: Avaliação da forma de gestão	16		
	204-1: Proporção de gastos com fornecedores locais	71		

abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos





GRI 101: Fundamentos 2016				
Tópicos materiais	Padrão	Página	Omissão	ODS
GRI 205: Anticorrupção 2016				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	16		
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	16		
	103-3: Avaliação da forma de gestão	16		
	205-1: Operações avaliadas quanto a riscos relacionados a corrupção	34		16
	205-2: Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos sobre anticorrupção	36		16
	205-3: Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	39		16
GRI 206: Concorrência desleal 2016				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	16		
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	16		
	103-3: Avaliação da forma de gestão	16		
	206-1: Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	71		16
GRI 301: Materiais 2016				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	16		
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	16		
	103-3: Avaliação da forma de gestão	16		
	301-1: Materiais usados, discriminados por peso ou volume	94		8, 12
	301-3: Produtos e suas embalagens recuperados	94		8, 12

abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos



GRI 101: Fundamentos 2016				
Tópicos materiais	Padrão	Página	Omissão	ODS
GRI 302: Energia 2016				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	16		
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	16		
	103-3: Avaliação da forma de gestão	16		
	302-1: Consumo de energia dentro da organização	93		7, 8, 12, 13
	302-4: Redução do consumo de energia	93		7, 8, 12, 13
	302-5: Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	93		7, 8, 12, 13
GRI 303: Água e efluentes 2018				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	16		
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	16		
	103-3: Avaliação da forma de gestão	16		
	303-1: Interações com a água como um recurso compartilhado	97		6, 12
GRI 304: Biodiversidade 2016				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	16		
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	16		
	103-3: Avaliação da forma de gestão	16		
	304-3: Habitats protegidos ou restaurados	97		6, 14, 15

abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos



GRI 101: Fundamentos 2016				
Tópicos materiais	Padrão	Página	Omissão	ODS
GRI 305: Emissões 2016				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	16		
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	16		
	103-3: Avaliação da forma de gestão	16		
	305-1: Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	98		3, 12, 13, 14, 15
	305-2: Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	98		3, 12, 13, 14, 15
	305-3: Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	98		3, 12, 13, 14, 15
	305-4: Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	98		13, 14, 15
	305-5: Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	98		13, 14, 15
	305-6: Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio (SDO)	98		3, 12
GRI 306: Resíduos 2020				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	16		
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	16		
	103-3: Avaliação da forma de gestão	16		
	306-2: Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	96		3, 6, 8, 11, 12
GRI 307: Conformidade ambiental 2016				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	16		
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	16		
	103-3: Avaliação da forma de gestão	16		
	307-1: Não conformidade com leis e regulamentos ambientais		Considerando que, em geral, as multas aplicadas têm fundamento diverso da Lei Federal nº 13.116/2015, a Oi opta por não divulgar os valores referentes a 2021.	16

abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos



GRI 101: Fundamentos 2016				
Tópicos materiais	Padrão	Página	Omissão	ODS
GRI 401: Emprego 2016				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	16		
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	16		
	103-3: Avaliação da forma de gestão	16		
	401-1: Novas contratações e rotatividade de empregados	49		
	401-2: Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	50		
	401-3: Licença-maternidade/paternidade	51		5, 8
GRI 402: Relações de trabalho 2016				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	16		
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	16		
	103-3: Avaliação da forma de gestão	16		
	402-1: Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais		Não existe prazo mínimo estipulado para notificação com antecedência, mas caso ocorram mudanças operacionais significativas, os colaboradores, seus representantes e o sindicato serão devidamente informados.	8
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	16		
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	16		
	103-3: Avaliação da forma de gestão	16		
	403-1: Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	68		8
	403-2: Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	70		8
	403-3: Serviços de saúde do trabalho	67		8
	403-4: Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	68		8, 16

abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos



GRI 101: Fundamentos 2016				
Tópicos materiais	Padrão	Página	Omissão	ODS
GRI 404: Capacitação e educação 2016				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	16		
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	16		
	103-3: Avaliação da forma de gestão	16		
	404-1: Média de horas de capacitação por ano, por empregado	66		4, 5, 8, 10
	404-2: Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	65		8
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	16		
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	16		
	103-3: Avaliação da forma de gestão	16		
	405-1: Diversidade em órgãos de governança e empregados	63, 64		5, 8
	405-2: Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	64, 65		5, 8, 10
GRI 406: Não discriminação 2016				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	16		
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	16		
	103-3: Avaliação da forma de gestão	16		
	406-1: Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	39		5, 8
GRI 407: Liberdade sindical e negociação coletiva 2016				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	16		
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	16		
	103-3: Avaliação da forma de gestão	16		
	407-1: Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva pode estar em risco	54		8

abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos



GRI 101: Fundamentos 2016				
Tópicos materiais	Padrão	Página	Omissão	ODS
GRI 408: Trabalho infantil 2016				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	16		
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	16		
	103-3: Avaliação da forma de gestão	16		
	408-1: Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil	71		5, 8, 16
GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	16		
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	16		
	103-3: Avaliação da forma de gestão	16		
	409-1: Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo	71		5, 8
GRI 411: Direitos de povos indígenas 2016				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	16		
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	16		
	103-3: Avaliação da forma de gestão	16		
	411-1: Casos de violação de direitos de povos indígenas		Em 2021, em suas operações, a Oi não registrou casos de violação de direitos de povos indígenas.	2
GRI 412: Avaliação de direitos humanos 2016				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	16		
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	16		
	103-3: Avaliação da forma de gestão	16		
	412-1: Operações submetidas a avaliações de direitos humanos ou de impacto nos direitos humanos	71		

abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos



GRI 101: Fundamentos 2016				
Tópicos materiais	Padrão	Página	Omissão	ODS
GRI 413: Comunidades locais 2016				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	16		
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	16		
	103-3: Avaliação da forma de gestão	16		
	413-1: Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	47		
GRI 414: Avaliação social em fornecedores 2016				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	16		
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	16		
	103-3: Avaliação da forma de gestão	16		
	414-1: Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	71		5, 8, 16
GRI 415: Políticas públicas 2016				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	16		
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	16		
	103-3: Avaliação da forma de gestão	16		
	415-1: Contribuições políticas		A Oi não apoia e não contribui com partidos políticos ou instituições relacionadas, por ser uma concessionária de serviço público que atende à Lei nº 9.504/1997.	16
GRI 416: Saúde e segurança do consumidor 2016				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	16		
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	16		
	103-3: Avaliação da forma de gestão	16		
	416-1: Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	72		
	416-2: Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	72		16

abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos



GRI 101: Fundamentos 2016				
Tópicos materiais	Padrão	Página	Omissão	ODS
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	16		
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	16		
	103-3: Avaliação da forma de gestão	16		
	417-1: Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	72		12
	417-2: Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços		Em 2021 a Oi não teve casos de não conformidade com regulamentos ou códigos voluntários relativos a informações e/ou rotulagem de produtos e serviços.	16
	417-3: Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	72		16
GRI 418: Privacidade do cliente 2016				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	16		
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	16		
	103-3: Avaliação da forma de gestão	16		
	418-1: Queixas comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados do cliente	74		16
GRI 418: Privacidade do cliente 2016				
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	16		
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	16		
	103-3: Avaliação da forma de gestão	16		
	419-1: Não conformidade com leis e regulamentos na área socioeconômica		Existem discussões judiciais em curso que, futuramente, podem resultar em aplicação de multas ou sanções não monetárias, porém ainda sem trânsito em julgado. Por se tratar de discussões judiciais, a Oi preferiu não tornar público os valores de multas referentes ao ano de 2021, por considerar que essa informação é estratégica do negócio da Companhia.	16

abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos



# informações corporativas

## sede

| GRI 102-3 |

Rua do Lavradio, 71 – Centro  
20230-070 – Rio de Janeiro – RJ, Brasil  
Tel.: [+55 21] 3131-2918  
Fax: [+55 21] 3131-1144  
Site: [www.oi.com.br](http://www.oi.com.br)

## Serviços de Ações Escriturais

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

## Banco Depositário dos ADRS

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

## Registered Shareholders Correspondence Regular Mail

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

## Overnight Mail

462 South 4<sup>th</sup> Street, Suite 1600 – Louisville, KY 40202

## Bolsas de Valores

B3 – Brasil, Bolsa, Balcão (BM&F Bovespa)  
Código das Ações: Oi S/A | OIBR3 e OIBR4  
(posição em 31 de dezembro de 2021)

## Expert Market nos EUA

Código da ADR: OIBRQ  
(posição em 31 de dezembro de 2021)

## Expert Market nos EUA

Código da ADR: OIBZQ  
(posição em 31 de dezembro de 2021)



abertura

mensagem  
do presidente

destaques de 2021

conecte-se  
com a gente

levando a vida  
digital para todos

criando experiências  
confiáveis

conexões que  
impulsionam  
pessoas

desempenho e  
estratégia de  
transformação

futuro que  
queremos  
construir juntos

sumário de  
conteúdo GRI

informações  
corporativas

créditos

# créditos

## Coordenação

Diretoria de Compliance, Governança e Sustentabilidade

## Revisor

Comitê ESG

## Consultoria, conteúdo e design

TheMediaGroup



abertura

mensagem do presidente

destaques de 2021

conecte-se com a gente

levando a vida digital para todos

criando experiências confiáveis

conexões que impulsionam pessoas

desempenho e estratégia de transformação

futuro que queremos construir juntos

sumário de conteúdo GRI

informações corporativas

créditos