

MANUAL DE COMPLIANCE

The logo for Oi, consisting of the lowercase letters 'oi' in a white, sans-serif font, positioned on a large, abstract, purple-to-blue gradient shape that occupies the right side of the cover.

VERSÃO REVISADA
NOVEMBRO DE 2017

ÍNDICE

1. DEFINIÇÃO DE COMPLIANCE	03
2. A QUEM SE APLICA ESTE MANUAL	03
3. OBJETIVO DESTE MANUAL	04
4. MISSÃO DA DIRETORIA DE COMPLIANCE	04
5. RISCO DE COMPLIANCE	05
6. FUNÇÃO DE COMPLIANCE NA OI	05
7. PRINCIPAIS DOCUMENTOS NORMATIVOS ASSOCIADOS AO PROGRAMA DE COMPLIANCE	09
8. PROGRAMA DE COMPLIANCE	13
9. O PAPEL DOS AGENTES DE ÉTICA	18
10. INTERFACE ENTRE O COMPLIANCE E OUTRAS ÁREAS DE NEGÓCIO	19
11. GOVERNANÇA DO PROGRAMA DE COMPLIANCE	23

1. DEFINIÇÃO DE COMPLIANCE

Cumprir com uma obrigação. Envolve atingir padrões e a observância de regras e regulações tanto internas quanto externas, que tenham sido assumidas de forma voluntária pela organização ou impostas por conta das atividades da companhia.

2. A QUEM SE APLICA ESTE MANUAL

Este documento aplica-se à Oi S.A. e suas subsidiárias Telemar Norte Leste S.A., Oi Móvel S.A., Brasil Telecom Comunicação Multimídia Ltda., BrT Card Serviço Financeiro Ltda., Copart 4 Participações S.A., Copart 5 Participações S.A., Dommo Empreendimentos Imobiliários S.A., Oi Internet S.A., Oi Paraguay Multimedia Comunicaciones SRL., Oi Serviços Financeiros S.A., Paggo Administradora de Crédito Ltda., Bryophita SP Participações S.A., Paggo Empreendimentos S.A., Pointer Networks S.A. e controladas, CVTEL B.V., Carrigans Finance S.à.r.l., Portugal Telecom Internacional Finance B.V. e Oi Brasil Holdings Cooperatief U.A. em conjunto denominadas “Oi”ou “Companhia”.

As controladas da Oi S.A., com procedimentos operacionais de natureza específica, devem possuir seus próprios Manuais de Compliance, que cobrirão essas especificidades e respeitarão as diretrizes e princípios gerais contidos neste Manual sob supervisão da Diretoria de Compliance.

O presente Manual deve ser seguido por todos que mantenham relacionamento com a companhia, tais como: colaboradores, independentemente de nível hierárquico, incluindo membros

do Conselho de Administração, Diretores, Estagiários e Menores Aprendizizes.

3. OBJETIVO DESTE MANUAL

Entendemos que a construção de um crescimento sustentável pela companhia também está fundamentada nos pilares de ética, conduta, gestão de riscos e conformidade. A condução dos nossos negócios baseada em iniciativas que possam garantir o atendimento a estes pilares, cria valor para todas as partes interessadas.

A criação deste manual visa tornar claro o papel do Compliance dentro da organização, auxiliando na assimilação da participação de cada colaborador e respectivamente de cada área de negócio dentro do contexto da formação de uma cultura de conformidade. Além disso, acreditamos que os princípios aqui descritos facilitam a implementação e a execução do programa de Compliance dentro da companhia.

4. MISSÃO DA DIRETORIA DE COMPLIANCE

Garantir a adoção de padrões de conformidade para o atendimento a regras, regulamentos internos e externos e melhores práticas de negócio, promovendo a eficiência de processos e fortalecendo uma cultura ética, de integridade, sustentabilidade e gestão de riscos em cada um dos colaboradores e instâncias da Oi com o objetivo de preservar a imagem, a reputação e a continuidade sustentável da companhia.

5. RISCO DE COMPLIANCE

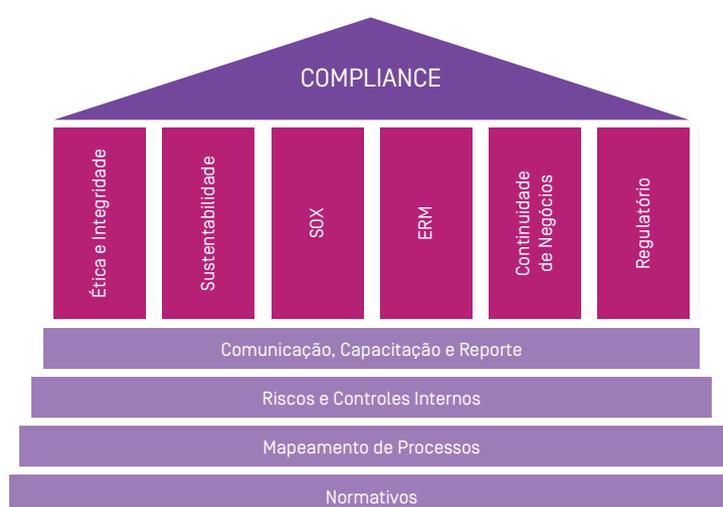
Possibilidade de ocorrência de sanções legais ou regulatórias, perdas financeiras, danos reputacionais ou descontinuidade operacional, resultantes da falta de observância e aderência a exigências regulatórias, regulamentos internos ou externos, às melhores práticas de mercado, aos compromissos públicos assumidos pela companhia ou em decorrência de ineficiências em processos internos.

6. FUNÇÃO DE COMPLIANCE NA OI

A função de Compliance é papel de cada um dos colaboradores da Oi no seu dia a dia ao executar suas funções e nas interfaces com clientes, fornecedores, acionistas, reguladores e demais partes interessadas.

A Diretoria de Compliance é a instância determinada pelo Conselho de Administração para executar todos os pontos previstos no programa de Compliance, disseminando os conceitos e processos associados ao tema pela companhia e tendo como objetivo final a mitigação do Risco de Compliance.

A atuação da área na Oi está estruturada nos seguintes pilares:



PILAR 1

ÉTICA E INTEGRIDADE

Execução do programa de Integridade Oi, considerando todas as dimensões e áreas de atuação previstas.

PILAR 2

SUSTENTABILIDADE

Coordenação e acompanhamento das iniciativas de sustentabilidade conduzidas através da companhia, que impactem potencialmente o negócio, seus parceiros, clientes, fornecedores e demais partes interessadas, visando a melhoria do desempenho econômico e socioambiental.

PILAR 3

SOX

Coordenação da estruturação de processos, que garantam a conformidade à Lei Sarbanes-Oxley, através da manutenção de um adequado ambiente de controles, visando a segurança, integridade e a transparência na condução dos negócios, na administração financeira, nas escriturações contábeis e na gestão e divulgação das informações.

PILAR 4

ENTERPRISE RISK MANAGEMENT – ERM

Coordenação do processo de identificação, avaliação e reporte de riscos inerentes aos processos de negócio, estabelecendo atividades de controle em cada um dos processos com o objetivo de endereçar as principais fragilidades identificadas e reportar as oportunidades de melhoria.

PILAR 5

CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS

Coordenador e fomentador das atividades de elaboração e monitoramento das ações executadas pelas diretorias da Oi, voltadas à garantia de continuidade de negócios.

PILAR 6

REGULATÓRIO

Suporte às atividades da Diretoria de Regulamentação e Assuntos Institucionais, no processo de verificação do cumprimento regulatório conduzido pelas áreas de negócio, em decorrência de demandas, fiscalizações, alterações normativas ou penalidades provenientes de órgãos reguladores.

Os 6 pilares definidos anteriormente, são suportados por 4 principais atividades que auxiliam a condução, o acompanhamento e a formalização da atuação, sendo:

Comunicação, Capacitação e Reporte:

- a. Desenvolvimento e aperfeiçoamento de programas de treinamentos e campanhas de comunicação interna, que tratem de questões de sustentabilidade, integridade, riscos e processos, além da revisão e disseminação do Código de Ética, visando a capacitação e o engajamento de todos os colaboradores, incluindo gestores e a alta administração.
- b. Reporte de informações e indicadores relevantes que suportem e possibilitem a tomada de decisão, dentro de uma agenda permanente e frequente de reporte, incluindo a alta administração e os comitês apropriados.

c. Estabelecimento de mecanismos de prestação de contas e diálogo com as partes interessadas, adotando os princípios de equilíbrio, comparabilidade, confiabilidade e precisão. Incluindo os processos de participação da companhia em índices de mercado e iniciativas relacionadas a integridade e sustentabilidade.

d. Promoção e apoio de iniciativas para a implantação de procedimentos e práticas referentes a integridade, sustentabilidade e idoneidade de fornecedores, parceiros, empresas coligadas e controladas.

Riscos e Controles Internos:

Assegurar, em conjunto com as demais áreas, a adequação, o fortalecimento e a conformidade do Ambiente de Controles Internos, procurando mitigar os riscos de acordo com a complexidade de seus negócios, bem como disseminar a cultura de Controles Internos para assegurar o cumprimento de leis e regulamentos aplicáveis à companhia.

Mapeamento de Processos:

Organizar e implantar uma gestão por processos, garantindo que os objetivos dos processos e o cumprimento de suas obrigações legais e regulatórias estejam identificadas e formalizadas. Desta forma, garante-se a melhoria de processos de forma integrada e alinhada em prol da sua eficiência e da mitigação/controle dos riscos inerentes, aprimorando conseqüentemente o desempenho e a agilidade de resposta às mudanças.

Normativos:

Padronizar e sistematizar processos e procedimentos, garantindo disciplina no cumprimento dos processos e plano contínuo de atualização para manter sua integridade e permitir a transformação, promovendo a gestão do conhecimento, recursos e tecnologia em prol de melhores resultados para o negócio.

7. PRINCIPAIS DOCUMENTOS NORMATIVOS ASSOCIADOS AO PROGRAMA DE COMPLIANCE

A Oi possui uma série de políticas e regulamentos que são aplicados no curso da condução dos seus negócios. Sob responsabilidade de diferentes áreas de negócio, esses normativos internos possuem a função de estabelecer parâmetros e guiar todas as partes envolvidas em cada um dos processos, na forma correta de execução e medição.

Alguns destes documentos estão diretamente relacionados ao programa de Compliance e são elencados adiante. Considerando que o ambiente de negócios da companhia é muito dinâmico e por isso se altera constantemente, esta lista não é exaustiva e outros itens eventualmente podem ser considerados como associados ao programa.

A. CÓDIGO DE ÉTICA

Norteia a abordagem da companhia nos aspectos relacionados à ética e integridade na condução dos negócios e o papel de cada colaborador para o alcance dos objetivos, seja dentro ou fora da Oi.

B. POLÍTICA DE TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS E SITUAÇÕES ENVOLVENDO CONFLITOS DE INTERESSE

Estabelece regras e consolida os procedimentos para transações dessa natureza, preservando a transparência do processo, de modo que as decisões sejam sempre tomadas com a observância das melhores práticas de governança corporativa, evitando o abuso e mau uso dos ativos da empresa.

C. POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO

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

D. POLÍTICA DE NEGOCIAÇÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS

Estabelece diretrizes e procedimentos para a negociação de Valores Mobiliários, a serem observados (i) pelos Administradores, (ii) pelos Acionistas Controladores, (iii) pelos acionistas que elegerem membro do conselho de administração ou do conselho fiscal da Companhia, (iv) pelos Conselheiros Fiscais, (v) pelos empregados e executivos que tenham acesso a informações sigilosas, (vi) pelos integrantes dos demais órgãos com funções técnicas e consultivas existentes ou que venham a ser criados e (vii) por quem quer que, em virtude do seu cargo, da sua função ou posição na companhia, nas Sociedades Controladoras, nas Sociedades Controladas ou nas Sociedades Coligadas, tenha conhecimento de informação material não pública sobre a companhia.

E. POLÍTICA DE DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Estabelece elevados padrões de conduta ética e transparência no que tange a divulgação de informações, a serem observados

pelos Administradores, pelos Acionistas Controladores, pelos acionistas que elegerem membro do conselho de administração ou do conselho fiscal da Companhia, pelos Conselheiros Fiscais, pelos empregados e executivos que tenham acesso a informações sigilosas, pelos integrantes dos demais órgãos com funções técnicas e consultivas existentes ou que venham a ser criados e por quem quer que, em virtude do seu cargo, da sua função ou posição na companhia, nas Sociedades Controladoras, nas Sociedades Controladas ou nas Sociedades Coligadas, tenha conhecimento de informação material não pública sobre a companhia.

F. POLÍTICA DE COMPRAS E CONTRATAÇÕES

Estabelece o direcionamento estratégico e orienta as decisões relativas às compras e contratações, buscando aumento de qualidade e diminuição de custos, ressaltando o comportamento ético, com vistas à plena satisfação dos clientes da Oi.

G. POLÍTICA DE GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS

Estabelece o direcionamento estratégico necessário para a identificação, avaliação, monitoramento e tratamento de riscos corporativos e respectivas atividades de controle, visando garantir a eficiência do ambiente de controles das empresas do grupo Oi S.A.

H. POLÍTICA DE DOAÇÃO

Estabelece direcionamento técnico e estratégico para orientar quaisquer decisões relacionadas a doações de ativos das empresas Oi, além de estabelecer procedimentos internos para a formalização e realização da doação.

I. POLÍTICA INSTITUCIONAL

Tem por objetivo: (i) definir Atuação Institucional; (ii) disseminar a Missão Institucional e a Visão Institucional; (iii) estabelecer as diretrizes de representação da Oi S.A., incluindo as suas controladas diretas e indiretas perante as Entidades Externas, (iv) estabelecer parâmetros baseados em transparência institucional de atos dos executivos, colaboradores ou representantes da Oi, em suas interações com Agentes Públicos e/ou representantes de órgãos governamentais; e (v) preservar a imagem e reputação da Oi, em suas relações institucionais.

J. POLÍTICA DE BRINDES, PRESENTES E OUTRAS HOSPITALIDADES

Define regras e orientações específicas para a oferta e o recebimento de brindes, presentes, refeições, viagens, entretenimentos e demais hospitalidades.

K. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

Estabelece o direcionamento estratégico e orienta as decisões relativas à temática da Sustentabilidade que orientem a construção de mecanismos visando a continuidade do negócio e o gerenciamento dos aspectos e impactos de natureza econômica, social e ambiental.

L. POLÍTICA DE GESTÃO DE PROCESSOS

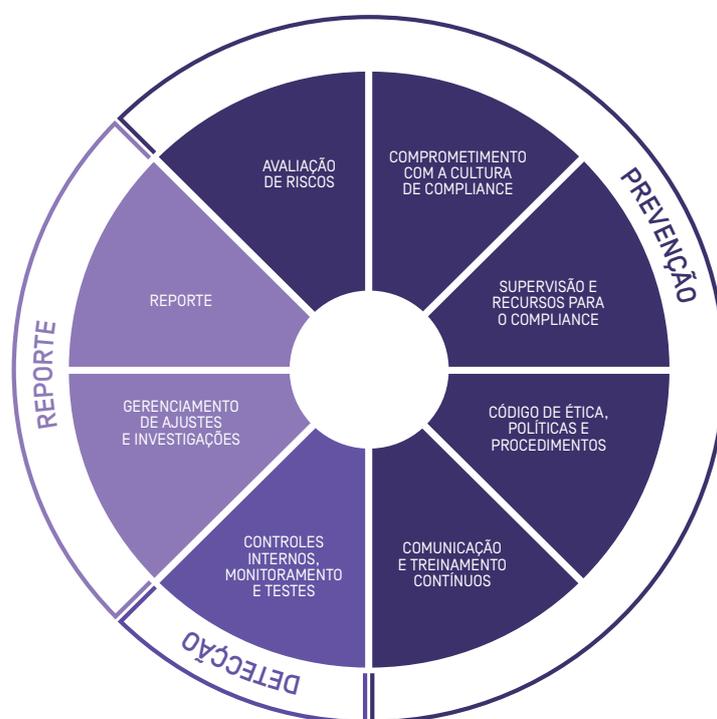
Estabelece os princípios e regras para o Modelo de Governança de Processos com as etapas a serem cumpridas, documentos padronizados a serem utilizados para garantir conformidade de registro, papéis e responsabilidades de atuação definidos, bem como

um sistema para criação, organização, padronização, aprovação e divulgação de toda a documentação relativa aos processos – o iBPMS.

8. PROGRAMA DE COMPLIANCE

A. OBJETIVO

O programa de Compliance é o conjunto de ações implementadas em toda a companhia, visando mitigar o risco de Compliance, assim como o atingimento da missão da área de Compliance.



B. COMPONENTES

I. Avaliação de Riscos

A construção de um programa de Compliance efetivo passa pelo mapeamento dos processos da companhia e posterior identificação dos riscos inerentes, controles associados,

indicadores para acompanhamento da performance do programa e a identificação dos riscos residuais resultantes deste processo.

O contexto de negócios onde a Oi se insere e sua relação com clientes, fornecedores, reguladores, agentes públicos e outras partes interessadas, também devem compor essa avaliação.

Neste escopo também são considerados especificamente a identificação e tratamento dos riscos e processos voltados à Continuidade de Negócios da Companhia, que serão tratados pelo Plano de Continuidade de Negócios, onde a Diretoria de Compliance se insere na governança do tema.

Finalmente, através da Gerência de Processos, a Diretoria de Compliance trabalha na otimização e identificação de oportunidades de ganhos de eficiência em processos da companhia, buscando minimizar o risco de perdas, multas, punições e outras consequências provenientes de ineficiências em processos corporativos.

II. Comprometimento com a Cultura de Compliance

A abordagem top-down deve necessariamente nortear as ações de Compliance na Oi, associada a uma cultura onde cada um se sinta como parte integrante e fundamental na execução do programa.

A alta administração deve estar permanentemente engajada com o tema, patrocinando ações relacionadas e sempre liderando pelo exemplo.

III. Supervisão e Recursos para o Compliance

A área de Compliance deve ter independência e autonomia para execução das ações, assim como para reportar os resultados identificados. Diante disso, é fundamental que a função de Compliance possua uma linha direta de reporte dos indicadores do programa para a alta administração, e receba desta um permanente alinhamento com a estratégia e modelo de negócios da Companhia.

IV. Código de Ética, Políticas e Procedimentos

A estrutura normativa da companhia deve possuir regras claras, concisas e acessíveis para todos os colaboradores, principalmente em processos mais sensíveis do ponto de vista de Compliance. Tanto o Código de Ética, quanto as políticas e regulamentos devem nortear a atuação de áreas, funcionários e demais partes interessadas no relacionamento com a Oi. Nesse sentido, devem estar claras para todos estes atores as condutas admitidas e as não admitidas em todos os níveis de relacionamento com ou a partir da Oi.

Importante enfatizar que estes documentos são ‘organismos vivos’ que devem passar por um processo periódico de atualização e avaliação de aderência ao contexto operacional e modelo de negócios da companhia, para que não haja uma defasagem entre o que está previsto em nosso conjunto normativo e a prática de negócios da Oi.

V. Comunicação e Treinamento Contínuos

A formação de uma cultura ética e de conformidade depende muito da eficácia de um plano de comunicação e treinamento para todos os níveis da companhia, deixando claros os objetivos do programa e reforçando o compromisso da organização com o tema.

O processo de comunicação e treinamento deve alcançar todos os colaboradores e prever em algum nível seus fornecedores, parceiros de negócio, administradores e outras partes interessadas. Deve ser elaborado com uma linguagem adequada aos diversos públicos, para que seja de alcance a eficácia esperada, assim como devem ser estabelecidos mecanismos que garantam que a cultura de Compliance está permeando toda a organização com os conceitos de fato internalizados em cada um destes atores, sejam internos ou externos.

VI. Controles Internos, Monitoramento e Testes

A execução do programa baseia-se na implementação de controles em diversos processos e níveis da organização, para que o Compliance possa garantir que os riscos identificados estejam devidamente controlados. A medição da eficácia destes controles é feita através de indicadores de monitoramento, estabelecimento de controles-chave e testes periódicos, que servem para medir a eficácia da aplicação e possibilitar que sejam feitos ajustes no próprio programa.

Considerando a visão de processos específicos para atendimento à Lei Sarbanes-Oxley (SOx), este escopo já é coberto por uma metodologia de avaliação periódica de riscos e controles, considerando inclusive o suporte de terceiros para executar os testes da administração, com posterior certificação pela Auditoria Independente.

Para os demais processos, classificados como Não SOx, a metodologia considera que a partir da Matriz de Riscos Corporativos, deve ser estabelecido uma mecânica de avaliação de riscos inerentes e controles

associados através do Control Self-Assessment (CSA), onde o próprio gestor da área avalia seus controles. Posteriormente, seguindo critérios definidos pelo Compliance e possivelmente usando inputs de outras áreas da companhia, são definidos controles específicos para execução de testes e mensuração dos riscos residuais.

Para os demais processos/áreas da Companhia onde haja a atuação de Compliance, são estabelecidos controles e indicadores específicos para mitigar o risco de Compliance.

VII. Gerenciamento de Ajustes e Investigações

O acompanhamento de não conformidades e oportunidades de melhoria identificadas durante a execução devem servir de base para a melhoria contínua do programa. O acompanhamento e geração de indicadores provenientes do Canal de Denúncias e dos relatórios gerados pela Auditoria Interna, também devem servir como base para o aperfeiçoamento do programa e da função de Compliance.

VIII. Reporte

A atividade de reporte visa garantir que todos os resultados encontrados a partir da execução permanente do programa de Compliance, sejam endereçados para a alta administração, assim como para todos os demais fóruns e instâncias envolvidas direta e indiretamente na condução do programa. O acompanhamento dos planos de ação derivados de não conformidades ou oportunidades de melhoria encontradas e outros indicadores do programa devem servir de base para a produção de um relatório de Compliance consolidado, que possa dar visibilidade e continuidade às ações.

9. O PAPEL DOS AGENTES DE ÉTICA

O agente de ética ajuda a fortalecer a cultura de Compliance na companhia, servindo como ponto focal e instrumento primordial na disseminação da cultura e na orientação dos demais colaboradores da Oi.

Ser agente de ética é uma atividade voluntária. O colaborador escolhido possui a função de suportar o Comitê de Ética e o Compliance na gestão da cultura ética e na tomada de decisões, garantindo a uniformidade no repasse das orientações corporativas.

Competências do Agente de Ética:

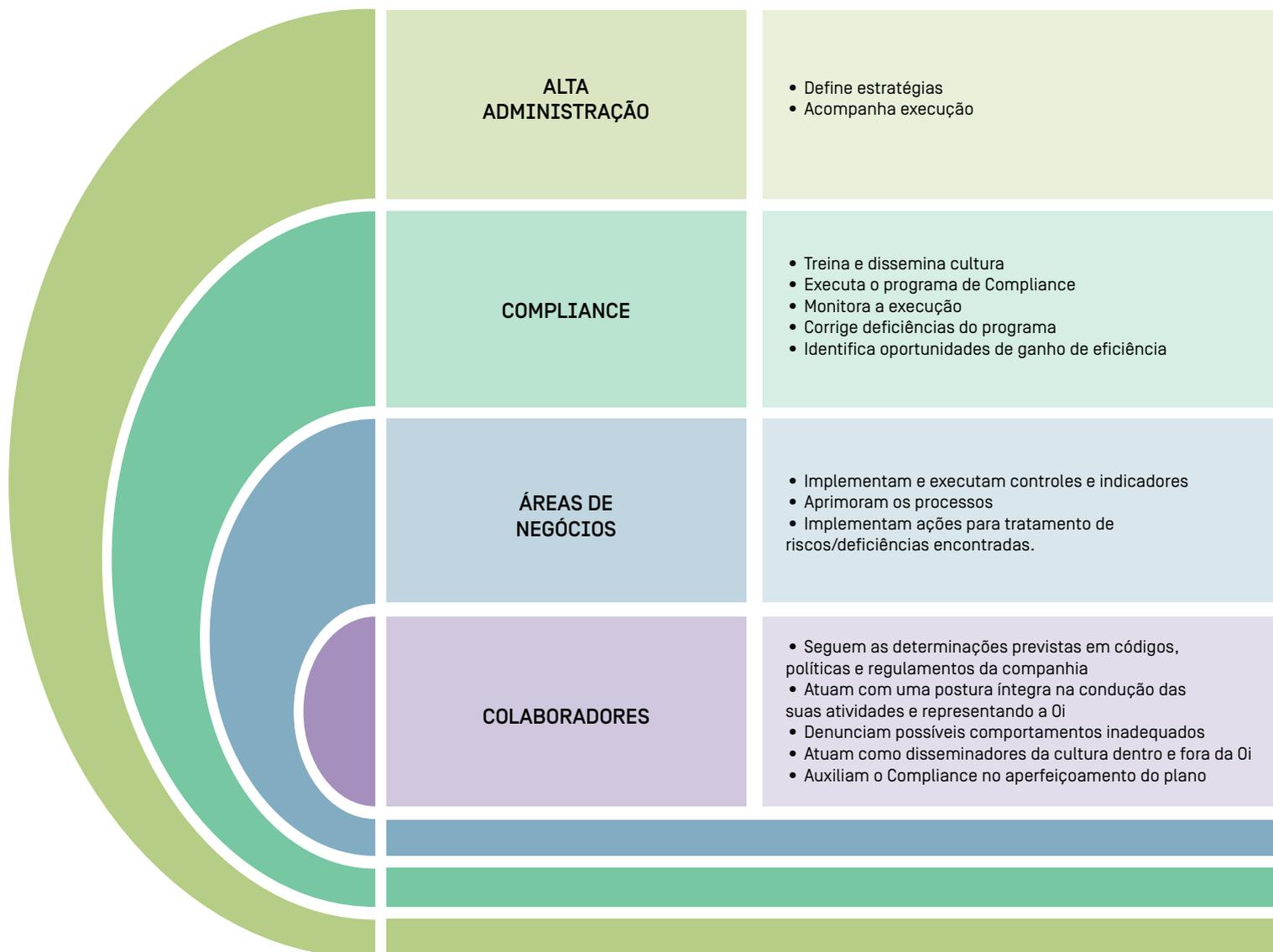
- Saber ouvir com imparcialidade;
- Ser capaz de compreender diferentes abordagens sobre um mesmo contexto;
- Influenciar seus interlocutores na consolidação dos valores organizacionais e diretrizes éticas;
- Possuir características conciliadoras e de mediação para a busca de soluções justas;
- Ter facilidade de comunicação e relacionamento interpessoal;
- Ter habilidade para atuação em conjunturas críticas;
- Não ter sofrido qualquer punição administrativa na Oi, em tempo algum;
- Conhecer bem a Oi;
- Trabalhar em equipe para obter o melhor resultado para a Oi.

Atribuições do Agente de Ética:

- Oferecer suporte ao Comitê de Ética e ao Compliance na gestão da cultura Ética da Oi;
- Difundir os valores éticos, estimular o diálogo e promover o bom clima organizacional;
- Orientar sobre a formalização de denúncia quando consultados por Colaboradores;
- Participar das iniciativas promovidas pela Diretoria de Compliance;
- Atuar como ponto focal na recepção de questionamentos relativos ao Programa de Compliance, direcionando-os para a Diretoria de Compliance;
- Disseminar regras e controles associados ao programa de Compliance;
- Disseminar regras, temas e ações associadas à Sustentabilidade.

10. INTERFACE ENTRE O COMPLIANCE E OUTRAS ÁREAS DE NEGÓCIO

Apesar de todas as áreas da Oi estarem sujeitas ao programa de Compliance, algumas áreas possuem uma interação mais próxima com a função de Compliance. Durante a execução das atividades e em ocasiões onde cada colaborador representa a Oi em diversos fóruns e públicos-alvo de naturezas diferentes, é papel de cada um exercer a função de Compliance, conforme podemos ver na ilustração adiante:



Adiante, listamos as áreas que possuem maior interface na execução do programa:

Compliance

- Enviar riscos relevantes e não conformidades identificadas
- Reportar o status da matriz de riscos de Compliance
- Monitorar planos de ação para ajuste de não conformidades que impactem o programa de Compliance

Auditoria Interna

- Informar novos riscos aplicáveis ao programa de Compliance
- Utilizar os indicadores de Compliance no planejamento das auditorias
- Enviar os relatórios de auditoria ao Compliance para a identificação dos riscos e o aperfeiçoamento do programa
- Auditar o programa de Compliance

REGULATÓRIO

Compliance

- Suportar as iniciativas de implementação de controles nas áreas de negócio para atendimento às exigências regulatórias
- Dirimir dúvidas sobre interfaces com agentes públicos
- Monitorar planos de ação para adequação a exigências regulatórias

Regulatório

- Registrar e dar publicidade a interações com agentes públicos
- Comunicar alterações regulatórias relevantes
- Comunicar possíveis exceções às políticas de brindes, presentes e entretenimento
- Internalizar e exigir cumprimento de todas as demandas regulatórias provenientes da Anatel

Compliance

- Apoio no processo de monitoramento de leis/normativos
- Apoio na implementação de controles específicos nas áreas de negócio
- Apoio nas discussões relativas a medidas disciplinares aplicáveis a casos de não conformidade

Jurídico

- Elaboração de contratos com cláusula anticorrupção
- Auxílio na elaboração de documentação da área de Compliance
- Auxílio no entendimento dos impactos de possíveis medidas disciplinares
- Monitoramento de leis/normativos

11. GOVERNANÇA DO PROGRAMA DE COMPLIANCE

A partir do direcionamento feito pelo Conselho de Administração da Companhia, a Diretoria de Compliance é a área responsável pela execução, monitoramento e aperfeiçoamento do programa. Subordinada à Diretoria de Finanças Corporativas, a área possui independência para atuar em todas as áreas/processos da empresa, incluindo os da própria diretoria a qual está subordinada.

Para instituir um canal de comunicação com o Conselho de Administração, a Diretoria de Compliance possui um canal de reporte direto com a Diretoria, Conselho de Administração e Conselho Fiscal, instâncias responsáveis por direcionar, acompanhar e avaliar as atividades da Diretoria de Compliance.

