

## 1. Introdução

Buscando atender todas as demandas de mercado e reforçando nosso compromisso com a transparência, o Relato Integrado Vivo 2024 foi preparado em conformidade com as Normas GRI e de acordo com o International Integrated Reporting Framework (IR). Adicionalmente seguindo os direcionamentos do Task Force on Climate related Financial Disclosures (TCFD), Sustainability Accounting Standards Board (SASB), e correlacionando os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS).

De forma geral considera-se os requisitos de disclosure das demais plataformas de transparência das quais participamos, como o índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3 e o Dow Jones Sustainability Index (DJSI).

Esta Base de Preparação, segue a versão atualizada da metodologia estabelecida pela PwC, e detalha os critérios dos indicadores reportados no Relato Integrado 2024, tendo como objetivo assegurar ainda mais a idoneidade, rastreabilidade e comparabilidade da publicação.

O processo de asseguarção foi realizado entre os meses de março e junho de 2024.

Outras informações de sustentabilidade podem ser acessadas em:

- <https://www.vivo.com.br/a-vivo/sustentabilidade>
- <https://ri.telefonica.com.br/>
- <https://ri.telefonica.com.br/pt/esg/relatorios-de-sustentabilidade>

## 2. Limites organizacionais e exceções no escopo de reporte

As informações de governança, ambientais e sociais reportadas neste Relatório representam 96,2% do escopo das demonstrações financeiras e englobam os Controladores Diretas: Terra Networks Brasil Ltda; Telefônica Transportes e Logística Ltda; POP Internet Ltda; FIDC Vivo Money I, Fundo de Investimento em Direitos Creditórios; FIDC Vivo Money III, Fundo de Investimento em Direitos Creditórios; Telefônica Cloud e Tecnologia do Brasil S.A.; Telefônica IoT, Big Data e Tecnologia do Brasil S.A.; Vivo Ventures Fundo de Investimento em Participações e Vivo Pay Holding Financeira Ltda.

## 3. Informações contábeis, moedas e conversão

As informações contábeis publicadas são provenientes dos resultados divulgados pelo site de Relações com Investidores em documentos disponibilizados pela Central de Resultados (Apresentação de Resultado 4T24 e Release de Resultados 4T24 e Demonstrações Financeiras Padronizadas 2024) referentes ao mesmo período (2024) e sujeitas à auditoria de auditor independente (PwC). Não foram realizadas conversões para outras moedas.

## 4. Sistemas de Reporte

Realizada anualmente entre os meses de dezembro e março, a coleta de dados para os indicadores referenciados na planilha de Indicadores e Critérios (disponível abaixo) seguiu o envolvimento das áreas responsáveis por cada temática e o uso de sistemas específicos para cada demanda de informação, como Sygris para dados ambientais e segurança, Gretel para dados de resíduos, Power Bi para gestão de dados de recursos humanos, SAP, Service Now e Sucess como ERP das informações. O processo de coleta de indicadores GRI foi realizado por meio de planilhas nomeadas Fichas de Coleta, específicas para atender o Relato Integrado 2024.

## 5. Detalhamento dos critérios de reporte

Os itens de divulgação GRI Standards que segundo a metodologia da PwC necessitavam de detalhamentos além dos descritos no conteúdo do relatório podem ser acessados na tabela abaixo:

Indicador/ Disclosure/ Conteúdo GRI*	Nome da Norma	Resposta sobre o detalhamento de critério	Exceções nos limites e período de reporte (preenchimento Cliente)	Alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Justificativa para as alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Indicador Assegurado pela PwC
2-1 (2021)	Detalhes da organização		N/A	N/A	N/A	NÃO
2-2 (2021)	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização		N/A	N/A	N/A	SIM
2-3 (2021)	Período de relato, frequência e ponto de contato		N/A	N/A	N/A	NÃO
2-4 (2021)	Reformulações de informações		N/A	N/A	N/A	SIM
2-5 (2021)	Verificação externa		N/A	N/A	N/A	SIM
2-6 (2021)	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	c. relações de negócios relevantes incluem parceiros presentes na cadeia de valor da Telefonica ou stakeholders que não estejam presentes na cadeia de valor, mas que de alguma forma estão impactos por alguma atividade da companhia. d. mudanças significativas são aquelas que impactam a forma de gestão do relacionamento com stakeholders, por exemplo, alterações nas políticas, e/ou alterações significativas na quantidade de fornecedores prestadoras de serviços.	N/A	N/A	N/A	NÃO
2-7 (2021)	Empregados	Sobre o item "e" Flutuações relevantes são aquelas que ocorrem em decorrência da descontinuidade de determinado projeto/ serviço, implantação de um novo projeto/serviço e que podem representar uma variação de 5% (positivamente ou negativamente). A Flutuação que tivemos nesse Relato foi de menos de 1%, portanto não enquadrada em "flutuações relevantes". Sobre o item "c" consideramos colaboradores efetivos (não inclui terceiros e conselheiros), e o número total é espelho do ultimo dia do ano de 2024 (31/12/2024). Empregados - Sobre "empregados" consideramos colaboradores efetivos (não inclui estagiários, aprendizes, terceiros e conselheiros).	N/A	N/A	N/A	SIM

Indicador/ Disclosure/ Conteúdo GRI*	Nome da Norma	Resposta sobre o detalhamento de critério	Exceções nos limites e período de reporte (preenchimento Cliente)	Alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Justificativa para as alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Indicador Assegurado pela PwC
2-8 (2021)	Trabalhadores que não são empregados	Sobre o item “c” Flutuações relevantes são aquelas que ocorrem em decorrência da descontinuidade de determinado projeto/ serviço, implantação de um novo projeto/serviço e que podem representar uma variação de 5% (positivamente ou negativamente). A Flutuação que tivemos nesse Relato foi de 4,5%, portanto não enquadrada em “flutuações relevantes”. Sobre o item “b” consideramos colaboradores que não são empregados aqueles que não possuem vínculo empregatício direto com a companhia, entretanto possui tal vínculo com a subcontratada. O número total é espelho do último dia do ano de 2024 (31/12/2024).	N/A	N/A	N/A	SIM
2-9 (2021)	Estrutura de governança e sua composição	c. Em 25/04/2025 o conselho da Telefônica Brasil foi renovado com mandato até 2028. Neste relato é possível observar a composição do ano de 2024 e a atual. Além disso, todos os membros são efetivos.	N/A	N/A	N/A	NÃO
2-10 (2021)	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança		N/A	N/A	N/A	NÃO
2-11 (2021)	Presidente do mais alto órgão de governança		N/A	N/A	N/A	NÃO
2-12 (2021)	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos		N/A	N/A	N/A	NÃO
2-13 (2021)	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos		N/A	N/A	N/A	NÃO

Indicador/ Disclosure/ Conteúdo GRI*	Nome da Norma	Resposta sobre o detalhamento de critério	Exceções nos limites e período de reporte (preenchimento Cliente)	Alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Justificativa para as alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Indicador Assegurado pela PwC
2-14 (2021)	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade		N/A	N/A	N/A	NÃO
2-15 (2021)	Conflitos de interesse	a. Um conflito de interesse ocorre quando um indivíduo tem interesses pessoais ou familiares que podem comprometer sua imparcialidade em relação a uma decisão, afetando o processo decisório da Companhia.	N/A	N/A	N/A	NÃO
2-16 (2021)	Comunicação de preocupações cruciais	a. preocupações cruciais, incluem situações que impactam negativamente os stakeholders da companhia, sem situações recebidas por meio de canais de denúncias e/ou outros mecanismos de queixas e reclamações.	N/A	N/A	N/A	SIM
2-17 (2021)	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança		N/A	N/A	N/A	NÃO
2-18 (2021)	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança		N/A	N/A	N/A	NÃO
2-19 (2021)	Políticas de remuneração		N/A	N/A	N/A	NÃO
2-20 (2021)	Processo para determinação da remuneração	a. O descritivo da remuneração inclui a fixa, variável, benefícios, incentivos de longo prazo.	N/A	N/A	N/A	NÃO

Indicador/ Disclosure/ Conteúdo GRI*	Nome da Norma	Resposta sobre o detalhamento de critério	Exceções nos limites e período de reporte (preenchimento Cliente)	Alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Justificativa para as alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Indicador Assegurado pela PwC
2-21 (2021)	Proporção da remuneração total anual	a) Empregados - Sobre “empregados” consideramos colaboradores efetivos (não inclui estagiários, aprendizes, terceiros e conselheiros). Remuneração total anual: Remuneração total anual inclui salário, bônus, prêmios em ações, prêmios de opções, plano de incentivo de remuneração não representativo de capital, mudanças no valor da aposentadoria e nas receitas de compensação diferida não qualificada oferecidos no decorrer de um ano. b.i. Indivíduo mais bem pago: consideramos o cargo de CEO da Companhia que é o mesmo indivíduo considerado no relato anterior.	N/A	N/A	N/A	SIM
2-22 (2021)	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável		N/A	N/A	N/A	NÃO
2-23 (2021)	Compromissos de política	Vinculação direta com gerenciamento de riscos e não exclusivamente associado a aspectos ambientais. A aplicação do princípio da precaução passa pela adoção de sistema de gestão de riscos (apresentado no relatório).	N/A	N/A	N/A	NÃO
2-24 (2021)	Incorporação de compromissos de política		N/A	N/A	N/A	NÃO
2-25 (2021)	Processos para reparar impactos negativos		N/A	N/A	N/A	SIM
2-26 (2021)	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações		N/A	N/A	N/A	SIM
2-27 (2021)	Conformidade com leis e regulamentos		N/A	N/A	N/A	SIM
2-28 (2021)	Participação em associações		N/A	N/A	N/A	NÃO

Indicador/ Disclosure/ Conteúdo GRI*	Nome da Norma	Resposta sobre o detalhamento de critério	Exceções nos limites e período de reporte (preenchimento Cliente)	Alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Justificativa para as alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Indicador Assegurado pela PwC
2-29 (2021)	Abordagem para engajamento de stakeholders		N/A	N/A	N/A	SIM
2-30 (2021)	Acordos de negociação coletiva	a) Empregados - Sobre “empregados” consideramos colaboradores efetivos (não inclui estagiários, aprendizes, terceiros e conselheiros).	N/A	N/A	N/A	NÃO
3-1 (2021)	Processo de definição de temas materiais		N/A	N/A	N/A	SIM
3-2 (2021)	Lista de temas materiais		N/A	N/A	N/A	SIM
3-3 (2021)	Gestão dos temas materiais: Digitalização		N/A	N/A	N/A	NÃO
3-3 (2021)	Gestão dos temas materiais: Ética e competitividade		N/A	N/A	N/A	NÃO
3-3 (2021)	Gestão dos temas materiais: Experiência do Cliente		N/A	N/A	N/A	NÃO
3-3 (2021)	Gestão dos temas materiais: Gestão ambiental		N/A	N/A	N/A	NÃO
3-3 (2021)	Gestão dos temas materiais: Gestão corporativa		N/A	N/A	N/A	NÃO
3-3 (2021)	Gestão dos temas materiais: Gestão de talentos		N/A	N/A	N/A	NÃO
3-3 (2021)	Gestão dos temas materiais: Inovação		N/A	N/A	N/A	NÃO
3-3 (2021)	Gestão dos temas materiais: Mudanças climáticas		N/A	N/A	N/A	NÃO
3-3 (2021)	Gestão dos temas materiais: Proteção da privacidade		N/A	N/A	N/A	NÃO
3-3 (2021)	Gestão dos temas materiais: Segurança digital		N/A	N/A	N/A	NÃO
3-3 (2021)	Gestão dos temas materiais: Sustentabilidade da cadeia de fornecedores		N/A	N/A	N/A	NÃO

Indicador/ Disclosure/ Conteúdo GRI*	Nome da Norma	Resposta sobre o detalhamento de critério	Exceções nos limites e período de reporte (preenchimento Cliente)	Alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Justificativa para as alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Indicador Assegurado pela PwC
201-1 (2016)	Valor econômico direto gerado e distribuído	DVA reportado apresenta: gastos com pessoal; impostos, taxas e contribuições; remuneração de capitais de terceiros; remuneração de capitais próprios.	N/A	N/A	N/A	SIM
203-1 (2016)	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	Impacto: risco materializado e que demanda alguma ações de compensação ou mitigação. Relevância tem associação com magnitude do impacto. Significativos: Refere-se a investimentos têm um impacto relevante, sendo essenciais para o crescimento, a inovação ou a melhoria dos serviços. Impactos positivos: São efeitos benéficos gerados por investimentos, podendo envolver avanços na qualidade dos serviços, benefícios sociais, econômicos ou ambientais.	N/A	N/A	N/A	NÃO
203-2 (2016)	Impactos econômicos indiretos significativos	a. Impactos econômicos indiretos significativos são associados as possíveis melhorias em serviços de saúde, serviços financeiros, consumo e mídia, concessionárias de serviços públicos, etc. Os impactos estão principalmente associados a implementação do 5G mas não são tangibilizados pela Telefonica.	N/A	N/A	N/A	NÃO
204-1 (2016)	Proporção de gastos com fornecedores locais	Foram considerados como fornecedores locais todas as empresas parceiras com registro em âmbito Nacional (Com CNPJ). Consideramos como “unidades operacionais importantes” qualquer Unidade da Telefônica Brasil que tenha gerado gastos decorrentes de compras de serviços ou produtos. Cálculo: Total de gastos com fornecedores locais/total de gastos com fornecedores.	N/A	N/A	N/A	NÃO

Indicador/ Disclosure/ Conteúdo GRI*	Nome da Norma	Resposta sobre o detalhamento de critério	Exceções nos limites e período de reporte (preenchimento Cliente)	Alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Justificativa para as alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Indicador Assegurado pela PwC
205-1 (2016)	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Operações: Conjunto de atividades essenciais desempenhadas pela organização para atingir seus objetivos. Riscos significativos: São ameaças que, caso ocorram, podem impactar de maneira relevante a continuidade, a reputação, a segurança ou os resultados da organização.	N/A	N/A	N/A	SIM
205-2 (2016)	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	O treinamento nos Princípios de Negócio Responsável é aplicado globalmente pelo Grupo Telefónica. O percentual refere-se aos colaboradores brasileiros convidados pelo Grupo para realização do treinamento atualmente vigente. Categorias consideradas: Cargos diretivos: Considera cargos de Diretor. Cargos de liderança intermediária: Considera cargos de Coordenadores, Especialistas, Gerentes, Gerentes Gerais, Gerentes Operações, Gerentes Sr, Supervisores Demais cargos: Todos os demais cargos da Companhia, exceto Aprendizes.	N/A	N/A	N/A	SIM
205-3 (2016)	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	a. Casos confirmados são aqueles que já foram recebidos via canais de denúncias e considerados procedentes. b.d. Empregados - consideramos colaboradores efetivos (não inclui estagiários, aprendizes, terceiros e conselheiros), o que não exclui o acesso ao canal de denúncias.	N/A	N/A	N/A	SIM
206-1 (2016)	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	a. A base de ações judiciais, é o controle de ações as quais a Telefonica Vivo está envolvida de alguma forma, e serve de controle para a área que opera esses casos. b. Os principais resultados, são aquelas ações procedentes.	N/A	N/A	N/A	SIM

Indicador/ Disclosure/ Conteúdo GRI*	Nome da Norma	Resposta sobre o detalhamento de critério	Exceções nos limites e período de reporte (preenchimento Cliente)	Alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Justificativa para as alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Indicador Assegurado pela PwC
301-3 (2016)	Produtos e suas embalagens reaproveitados	a. Como produtos e embalagens recuperados são considerados e apresentados os resultados dos programas de logística reversa da Companhia (Vivo Recicle, Vivo Renova, Telefonia Fixa (reciclagem e recuperação). i. Para garantir a eficácia de suas iniciativas de economia circular, a Vivo utiliza o Sistema de Gestão de Resíduos da Telefónica (GReTel), para monitoramento e rastreio dos tipos evolumes e o tratamento aplicado aos resíduos gerados, que inclui os programas de logística reversa da Companhia. O monitoramento e acompanhamento dos volumes se dá pela emissão da documentação regulatória de gestão de resíduos.	N/A	N/A	N/A	NÃO
302-1 (2016)	Consumo de energia dentro da organização	A Companhia possui gestão de energia em todas as operações próprias, incluindo a sede administrativa.	N/A	N/A	N/A	SIM
302-3 (2016)	Intensidade energética	O cálculo de intensidade contempla o consumo de energia dentro da organização (combustíveis em frota e operações, além de eletricidade) versus o tráfego em nossas operações (medida que mais se tangibiliza a entrega dos nossos serviços).	N/A	N/A	N/A	SIM
302-4 (2016)	Redução do consumo de energia	A redução de energia reportada é proveniente de medições diretas obtidas através de multimedidores de energia, medições indiretas, estudos ou informações extraídas de datasheets de equipamentos.	N/A	N/A	N/A	SIM
303-1 (2018)	Interações com a água como um recurso compartilhado		N/A	N/A	N/A	NÃO

Indicador/ Disclosure/ Conteúdo GRI*	Nome da Norma	Resposta sobre o detalhamento de critério	Exceções nos limites e período de reporte (preenchimento Cliente)	Alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Justificativa para as alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Indicador Assegurado pela PwC
303-3 (2018)	Captação de água	<p>b. A análise de estresse hídrico foi realizada através da ferramenta Aqueduct do WRI (World Resources Institute), que pode ser acessada através do Link: <a href="https://shre.ink/1ueX">https://shre.ink/1ueX</a>, em 21/01/2025.</p> <p>Com a utilização da ferramenta, analisamos os sites da Telefônica Brasil localizados em áreas de Baixo-Médio, Médio-alto ou Alto estresse hídrico. Somente o consumo dos sites localizados em regiões de Alto e Extremamente Alto estresse hídrico, foram contabilizados como áreas de estresse hídrico.</p>	N/A	N/A	N/A	NÃO
<b>KPI COMPLEMENTAR - USO DA ÁGUA</b>	Consumo e Gestão da Eficiência Hidrica		N/A	N/A	N/A	SIM
303-5 (2018)	Consumo de água	<p>b. Analisamos os sites da Telefônica Brasil localizados em áreas de Baixo-Médio, Médio-alto ou Alto estresse hídrico. Somente o consumo dos sites localizados em regiões de Alto e Extremamente Alto estresse hídrico, foram contabilizados como áreas de estresse hídrico.</p> <p>c. Áreas com baixa disponibilidade, qualidade ou acessibilidade da água, ou seja, áreas de estresse hídrico.</p>	N/A	N/A	N/A	NÃO
305-1 (2016)	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	g. Programa Brasileiro GHG Protocol (que utiliza o AR6 para fontes de GWP) e ISO 14064-3.	N/A	N/A	N/A	NÃO
305-2 (2016)	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	g. Programa Brasileiro GHG Protocol (que utiliza o AR6 para fontes de GWP) e ISO 14064-3.	N/A	N/A	N/A	NÃO

Indicador/ Disclosure/ Conteúdo GRI*	Nome da Norma	Resposta sobre o detalhamento de critério	Exceções nos limites e período de reporte (preenchimento Cliente)	Alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Justificativa para as alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Indicador Assegurado pela PwC
305-3 (2016)	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	e.iii. mudanças significativas são alterações substanciais e duradouras no clima que impactam diretamente a infraestrutura, operações e serviços da Companhia. g. Programa Brasileiro GHG Protocol (que utiliza o AR6 para fontes de GWP) e ISO 14064-3.	N/A	N/A	N/A	NÃO
305-4 (2016)	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)		N/A	N/A	N/A	NÃO
305-5 (2016)	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	g. Programa Brasileiro GHG Protocol (que utiliza o AR6 para fontes de GWP) e ISO 14064-3. 2.9.3. Os efeitos primários são atividades ou elementos projetados para reduzir as emissões de GEE, a exemplo do armazenamento de carbono. Os efeitos secundários são consequências involuntárias e de menor envergadura de uma iniciativa de redução, incluindo mudanças na produção ou fabricação, que resultam em mudanças nas emissões de GEE em outros lugares.	N/A	N/A	N/A	NÃO
306-1 (2020)	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	a. Impactos significativos são aqueles que podem causar algum dano ou benefício ao meio ambiente, e que exceda a média da nossa série histórica, ou da série histórica do setor. Impactos reais são aqueles que já ocorreram e potenciais são aqueles que ainda não ocorreram.	N/A	N/A	N/A	NÃO
306-2 (2020)	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	a. Impactos significativos são aqueles que podem causar algum dano ou benefício ao meio ambiente, e que exceda a média da nossa série histórica, ou da série histórica do setor.	N/A	N/A	N/A	NÃO
306-3 (2020)	Resíduos gerados	b. A Companhia possui um sistema global de gerenciamento dos resíduos, o GReTel (Gestão de Resíduos da Telefônica). Foi considerado o que está dentro do controle operacional da empresa.	N/A	N/A	N/A	NÃO

Indicador/ Disclosure/ Conteúdo GRI*	Nome da Norma	Resposta sobre o detalhamento de critério	Exceções nos limites e período de reporte (preenchimento Cliente)	Alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Justificativa para as alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Indicador Assegurado pela PwC
306-4 (2020)	Resíduos não destinados para disposição final	e. A Companhia possui um sistema global de gerenciamento dos resíduos, o GReTel (Gestão de Resíduos da Telefónica). Foi considerado o que está dentro do controle operacional da empresa.	N/A	N/A	N/A	NÃO
306-5 (2020)	Resíduos destinados para disposição final	e. A Companhia possui um sistema global de gerenciamento dos resíduos, o GReTel (Gestão de Resíduos da Telefónica). Foi considerado o que está dentro do controle operacional da empresa.	N/A	N/A	N/A	NÃO
<b>KPI COMPLEMENTAR - GESTÃO DE RESÍDUOS</b>	Gestão de resíduos		N/A	N/A	N/A	SIM
308-1 (2016)	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	a. Novos fornecedores: fornecedores adjudicados no período ao qual corresponde o relato. Os fornecedores são avaliados considerando suas atividades e seus aspectos ambientais, utilizando critérios como: Cumprimento da Lei; Ciclo de vida e de atuação preventiva; Política ambiental; Gestão ambiental; Mudanças climáticas, Resíduos; Plástico de uso único; Eco Rating; Substâncias perigosas e produtos químicos; Consumo de materiais, recursos e emissões atmosféricas. Dessa forma, conseguimos priorizar a gestão sobre os fornecedores em relação ao impacto ambiental potencial. Para a gestão de Fornecedores temos o indicador chamado INA = Índice de não atendimento que é composto com total de requisitos reprovados + pendentes / Pelo Total de Requisitos Monitorados. O percentual apresentado corresponde ao número de fornecedores com INA acima de 50%.	N/A	N/A	N/A	NÃO

Indicador/ Disclosure/ Conteúdo GRI*	Nome da Norma	Resposta sobre o detalhamento de critério	Exceções nos limites e período de reporte (preenchimento Cliente)	Alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Justificativa para as alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Indicador Assegurado pela PwC
308-2 (2016)	Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	<p>a. A Avaliação dos Fornecedores é realizada com base em Instrução de Trabalho interna. Essa IT é aplicada aos fornecedores críticos e outras partes interessadas na cadeia de fornecimento de produtos e serviços da Companhia e que tenha interface com o Sistema de Gestão Ambiental da organização, bem como estabelecer a sistemática de monitoramento dos requisitos legais ambientais e outros requisitos subscritos pela organização aplicáveis escopo de atuação ou objeto contratual.</p> <p>b., c. d. Referem-se às categorias de serviços considerados críticos, em relação ao fornecimento de bens e serviços associados a aspectos ambientais significativos.</p>	N/A	N/A	N/A	NÃO
401-1 (2016)	Novas contratações e rotatividade de empregados	<p>Considera colaboradores efetivos (não considerado estagiários, aprendizes, colaboradores de operação Global e as empresas Fundação, TIS, Cloud, OIT e Tlog.). - Calculada como o número de contratações sobre o headcount no fim do período. - F112 Calculada como (total de contratações + total de desligamentos)/2 sobre o headcount no fim do período.</p>	N/A	N/A	N/A	NÃO
403-1 (2018)	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	<p>Como empregados são considerados os colaboradores das empresas Telefônica Brasil S.A., Fundação Telefônica e Terra Networks Brasil S.A. e 100% das funções, incluindo jovens aprendizes, estagiários e conselheiros.</p>	N/A	N/A	N/A	NÃO
403-2 (2018)	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	<p>Como empregados são considerados os colaboradores das empresas Telefônica Brasil S.A., Fundação Telefônica e Terra Networks Brasil S.A. e 100% das funções, incluindo jovens aprendizes, estagiários e conselheiros.</p>	N/A	N/A	N/A	NÃO

Indicador/ Disclosure/ Conteúdo GRI*	Nome da Norma	Resposta sobre o detalhamento de critério	Exceções nos limites e período de reporte (preenchimento Cliente)	Alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Justificativa para as alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Indicador Assegurado pela PwC
403-3 (2018)	Serviços de saúde do trabalho	Como empregados são considerados os colaboradores das empresas Telefônica Brasil S.A., Fundação Telefônica e Terra Networks Brasil S.A. e 100% das funções, incluindo jovens aprendizes, estagiários e conselheiros.	N/A	N/A	N/A	NÃO
403-4 (2018)	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	Como empregados são considerados os colaboradores das empresas Telefônica Brasil S.A., Fundação Telefônica e Terra Networks Brasil S.A. e 100% das funções, incluindo jovens aprendizes, estagiários e conselheiros.	N/A	N/A	N/A	NÃO
403-5 (2018)	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Como empregados são considerados os colaboradores das empresas Telefônica Brasil S.A., Fundação Telefônica e Terra Networks Brasil S.A. e 100% das funções, incluindo jovens aprendizes, estagiários e conselheiros.	N/A	N/A	N/A	NÃO
403-6 (2018)	Promoção da saúde do trabalhador	Como empregados são considerados os colaboradores das empresas Telefônica Brasil S.A., Fundação Telefônica e Terra Networks Brasil S.A. e 100% das funções, incluindo jovens aprendizes, estagiários e conselheiros.	N/A	N/A	N/A	NÃO
403-7 (2018)	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	a. Os impactos significativos na saúde e segurança do trabalho são definidos através de uma matriz de riscos foidefinido a probabilidade e severidade, resultando em um nível riscos e medidas de controlem incluindo aqueles considerados mais significativos.	N/A	N/A	N/A	NÃO
403-8 (2018)	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Como empregados são considerados os colaboradores das empresas Telefônica Brasil S.A., Fundação Telefônica e Terra Networks Brasil S.A. e 100% das funções, incluindo jovens aprendizes, estagiários e conselheiros.	N/A	N/A	N/A	NÃO

Indicador/ Disclosure/ Conteúdo GRI*	Nome da Norma	Resposta sobre o detalhamento de critério	Exceções nos limites e período de reporte (preenchimento Cliente)	Alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Justificativa para as alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Indicador Assegurado pela PwC
403-9 (2018)	Acidentes de trabalho	a.i. Como empregados são considerados os colaboradores das empresas Telefônica Brasil S.A., Fundação Telefônica e Terra Networks Brasil S.A. e 100% das funções, excluindo estagiários. ii. São considerados acidentes de trabalho com grave consequência aqueles com amputação de membros. iii. São considerados acidentes de trabalho com comunicação obrigatória qualquer acidente que ocorra dentro do horário de trabalho do colaborador. Para o cálculo de dias perdidos/de afastamento, somente são considerados os dias referentes aos acidentes que ocorreram no período do relato, não considerando os dias remanescentes de acidentes ocorridos em anos anteriores. Para o cálculo de HHT é considerado o número médio mensal de headcount da companhia multiplicado por 200. O mesmo se aplica para as estratificações de gênero e região. Devido à localização do núcleo de SST na região norte, a quantidade de acidentes e dias perdidos/de afastamento so estado do Maranhão é contabilizado na região Norte.	N/A	N/A	N/A	SIM
403-10 (2018)	Doenças profissionais	a.i. Como empregados são considerados os colaboradores das empresas Telefônica Brasil S.A., Fundação Telefônica e Terra Networks Brasil S.A. e 100% das funções, excluindo estagiários. São considerados acidentes de trabalho com comunicação obrigatória qualquer acidente que ocorra dentro do horário de trabalho do colaborador. Além disso, não são reconhecidos os casos de doenças profissionais uma vez que a Companhia fornece kits ergonômicos para os seus colaboradores.	N/A	N/A	N/A	SIM

Indicador/ Disclosure/ Conteúdo GRI*	Nome da Norma	Resposta sobre o detalhamento de critério	Exceções nos limites e período de reporte (preenchimento Cliente)	Alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Justificativa para as alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Indicador Assegurado pela PwC
404-1 (2016)	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	<p>A Companhia dispõe de um hub que consolida e disponibiliza eventos, trilhas e ações de desenvolvimento cuidadosamente selecionados para ajudar no desenvolvimento dos colaboradores que versam sobre uma variedade de cursos e recursos.</p> <p>O valor reportado é calculado pela média de horas por empregado internos contratados pela Telefônica Brasil em relação a todas as capacitações realizadas presencialmente e à distância.</p> <p>Considera colaboradores TBRA. Abrange dados da Telefônica Brasil S.A., Fundação e Terra Networks Brasil S.A.</p> <p>Cargos diretivos: Diretor, Diretor Executivo.</p> <p>Cargos de liderança intermediária: Coordenadores, Especialistas, Gerentes, Gerentes Gerais, Gerentes Operações, Gerentes Sr e Supervisores.</p> <p>Demais cargos: Todos os demais cargos da Companhia.</p>	N/A	N/A	N/A	NÃO
405-1 (2016)	Diversidade em órgãos de governança e empregados	<p>Considera colaboradores TBRA. Abrange dados da Telefônica Brasil S.A., Fundação e Terra Networks Brasil S.A.</p> <p>Considera colaboradores como integrantes dos órgão de governança Diretores Estatutários, Conselheiros Administrativos e Conselheiros Fiscais (efetivos e suplentes).</p> <p>Cargos de direção: Diretor, Diretor Executivo e Vice Presidente (Estatutários foram desconsiderados).</p> <p>Cargos de liderança intermediária: Coordenadores, Especialistas, Gerentes, Gerentes Gerais, Gerentes Operações, Gerentes Sr e Supervisores.</p> <p>Demais cargos: Todos os demais cargos da Companhia.</p>	N/A	N/A	N/A	SIM

Indicador/ Disclosure/ Conteúdo GRI*	Nome da Norma	Resposta sobre o detalhamento de critério	Exceções nos limites e período de reporte (preenchimento Cliente)	Alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Justificativa para as alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Indicador Assegurado pela PwC
405-2 (2016)	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	<p>Remuneração total anual inclui salário, bônus, prêmios em ações, prêmios de opções, plano de incentivo de remuneração não representativo de capital, mudanças no valor da aposentadoria e nas receitas de compensação diferida não qualificada oferecidos no decorrer de um ano. É calculada a relação entre a média da remuneração das mulheres e dos homens.</p> <p>Cargos de direção: Diretor, Diretor Executivo e Vice Presidente (Estatutários foram desconsiderados).</p> <p>Cargos de liderança: Coordenador/Gerente de Loja, Gerente, Gerente Senior, Supervisor.</p> <p>Demais cargos: Administrativo, CallCenter, Campo, Comissionado, Consultor, Especialista, Especialista Sênior, Lojas, Operacional, Profissional e Técnicos.</p> <p>Nível executivo: Diretor, Diretor Executivo e Vice Presidente (Estatutários foram desconsiderados).</p> <p>Nível de gestão: Coordenador/Gerente de Loja, Gerente, Gerente Senior, Supervisor.</p> <p>Nível de não gestão: Administrativo, CallCenter, Campo, Comissionado, Consultor, Especialista, Especialista Sênior, Lojas, Operacional, Profissional e Técnicos.</p>	N/A	N/A	N/A	SIM

Indicador/ Disclosure/ Conteúdo GRI*	Nome da Norma	Resposta sobre o detalhamento de critério	Exceções nos limites e período de reporte (preenchimento Cliente)	Alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Justificativa para as alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Indicador Assegurado pela PwC
406-1 (2016)	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	O conceito de “casos de discriminação” seguem as leis nacionais, e os Padrões de Conduta para Empresas – enfrentando a discriminação contra lésbicas, gays, bissexuais, travestis, pessoas trans e intersexo, parte do movimento Livres & Iguais, da ONU. Os números reportados se referem às denúncias registradas no canal oficial da companhia, que conta com um sistema global da Telefônica, onde estão todas as denúncias recebidas, desde o seu registro até o encerramento da apuração e respectivos planos de ação. Políticas referente a essas temáticas: <a href="http://www.telefonica.com.br/content/dam/others-sites/telefonica/telefonica-com-br/homepage/pdf/sustentabilidade/principais-politicas/politica-global-direitos-humanos.pdf">www.telefonica.com.br/content/dam/others-sites/telefonica/telefonica-com-br/homepage/pdf/sustentabilidade/principais-politicas/politica-global-direitos-humanos.pdf</a>	N/A	N/A	N/A	NÃO
409-1 (2016)	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Qualquer forma de trabalho forçado, em condições análogas a escravidão ou relacionado a tráfico humano, segundo as legislações nacionais. Toda a operação é avaliada sobre esse risco, inclusive os fornecedores. Políticas referente a essas temáticas: <a href="http://www.telefonica.com.br/content/dam/others-sites/telefonica/telefonica-com-br/homepage/pdf/sustentabilidade/principais-politicas/politica-global-direitos-humanos.pdf">www.telefonica.com.br/content/dam/others-sites/telefonica/telefonica-com-br/homepage/pdf/sustentabilidade/principais-politicas/politica-global-direitos-humanos.pdf</a> <a href="http://www.telefonica.com.br/content/dam/others-sites/telefonica/telefonica-com-br/homepage/pdf/sustentabilidade/responsabilidade-social-corporativa/politica-de-sustentabilidade-na-cadeia-de-fornecimento.pdf">www.telefonica.com.br/content/dam/others-sites/telefonica/telefonica-com-br/homepage/pdf/sustentabilidade/responsabilidade-social-corporativa/politica-de-sustentabilidade-na-cadeia-de-fornecimento.pdf</a>	N/A	N/A	N/A	NÃO

Indicador/ Disclosure/ Conteúdo GRI*	Nome da Norma	Resposta sobre o detalhamento de critério	Exceções nos limites e período de reporte (preenchimento Cliente)	Alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Justificativa para as alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Indicador Assegurado pela PwC
414-1 (2016)	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	<p>a. Novos fornecedores: fornecedores adjudicados no período ao qual corresponde o relato. Os fornecedores são avaliados considerando suas atividades e seus aspectos sociais, utilizando critérios como: Relação laboral; Horário de trabalho; Salários; Violência e Assédio no Trabalho; Trabalho forçado e tráfico de pessoas, Trabalho infantil e jovens; Liberdade de associação e direito a negociação coletiva; Diversidade, inclusão e Não discriminação; Condições de segurança e saúde; Minerais provenientes de áreas afetadas por conflitos e de alto risco (conflict minerals). Possuímos uma normativa interna de contratação de serviço especializado (Normativa 010), além dos manuais de gestor e de fornecedor. Avaliamos os prestadores de serviços que possuem mão de obra atrelada e buscamos monitorar cerca de 30% das empresas, que abrange cerca de 90% das pessoas envolvidas (aliados).</p>	N/A	N/A	N/A	SIM

Indicador/ Disclosure/ Conteúdo GRI*	Nome da Norma	Resposta sobre o detalhamento de critério	Exceções nos limites e período de reporte (preenchimento Cliente)	Alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Justificativa para as alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Indicador Assegurado pela PwC
414-2 (2016)	Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	<p>a. Na área social, os fornecedores são avaliados considerando suas atividades e seus aspectos sociais, como Relação laboral; Horário de trabalho; Salários; Violência e Assédio no Trabalho; Trabalho forçado e tráfico de pessoas, Trabalho infantil e jovens; Liberdade de associação e direito a negociação coletiva; Diversidade, inclusão e Não discriminação; Condições de segurança e saúde; Minerais provenientes de áreas afetadas por conflitos e de alto risco (conflict minerals). Dessa forma, conseguimos priorizar a gestão sobre os fornecedores em relação ao impacto social potencial. Conforme política de fornecedores: <a href="http://www.telefonica.com.br/content/dam/others-sites/telefonica/telefonica-com-br/homepage/pdf/sustentabilidade/responsabilidade-social-corporativa/politica-de-sustentabilidade-na-cadeia-de-fornecimento.pdf">www.telefonica.com.br/content/dam/others-sites/telefonica/telefonica-com-br/homepage/pdf/sustentabilidade/responsabilidade-social-corporativa/politica-de-sustentabilidade-na-cadeia-de-fornecimento.pdf</a></p> <p>b. Os critérios para determinar impactos sociais negativos reais e potenciais podem incluir condições de trabalho, responsabilidade social corporativa, diversidade e inclusão, regulamentações legais entre outros.</p> <p>c. Para o calculo são aplicados filtros referentes à dependência econômica e quantidade de mão de obra contratada.</p>	N/A	N/A	N/A	SIM
KPIs COMPLEMENTARES DE AVALIAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDORES	Cobertura e Progresse das Avaliações dos fornecedores, Apoio ao plano de ação corretiva e Programas de capacitação		N/A	N/A	N/A	SIM

Indicador/ Disclosure/ Conteúdo GRI*	Nome da Norma	Resposta sobre o detalhamento de critério	Exceções nos limites e período de reporte (preenchimento Cliente)	Alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Justificativa para as alterações nos limites e critérios desde o último reporte (preenchimento Cliente)	Indicador Assegurado pela PwC
415-1 (2016)	Contribuições políticas	Contribuições para grupos isentos de impostos, como gastos com campanhas políticas, organizações políticas, lobistas ou organizações de lobby.	N/A	N/A	N/A	NÃO
418-1 (2016)	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	a. queixas comprovadas - notificação por escrito emitida por agência reguladora ou órgão oficial similar endereçada à organização identificando violações da privacidade do cliente ou queixa apresentada à organização que tenha sido reconhecida como legítima pela organização violação da privacidade - não conformidade com regulamentos legais e normas (voluntárias) existentes relativos à proteção da privacidade do cliente b. Vazamento pode ser doloso ou acidental (culposo) e torna os dados públicos para qualquer pessoa. Furto de dados tem uma finalidade/interesse provocado por uma parte. Perda de dados - pode ser acidental ou dolosa e envolve a perda de dados que não são recuperados. 2.1. número significativo é qualquer número de queixa identificada.	N/A	N/A	N/A	SIM