vivo

DESTAQUES ESG 2023

Nosso ano em números

O nosso propósito de **Digitalizar para Aproximar** tem conectado cada vez mais brasileiros e negócios. Em 2023, a Vivo foi reconhecida como **a empresa mais sustentável do Brasil** pelo Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3, uma grande conquista que nos impulsiona a contribuir, cada vez mais, com o desenvolvimento do país, impactando positivamente a vida de colaboradores, clientes e da sociedade como um todo.

PILARES

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

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

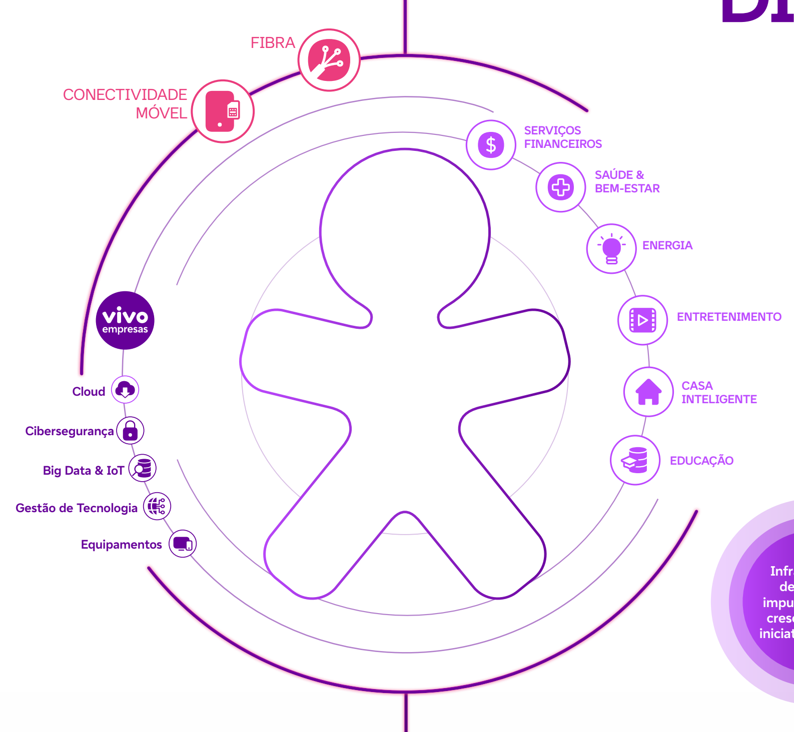
#DNAVivoEmTudoQueSomos
Promovemos a diversidade e a inclusão para fortalecer e valorizar a ética e os nossos valores em todas as decisões e no relacionamento com todos os públicos.

#TemTudoNaVivo
Garantir que tudo de tecnologia possa ser encontrado na Vivo e tornar-se cada vez mais uma plataforma de distribuição de serviços digitais.

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

Nossa ESTRATÉGIA

DIGITALIZAR
O PAÍS, UM COMPROMISSO



- Ecossistema digital para a vida das pessoas ✓
- Entregar uma experiência cada vez mais digital ✓

NEGÓCIOS CORE
Móvel · FTTx · Serviços Digitais · IPTV · Eletrônicos · Dados e TIC

NEGÓCIOS NON-CORE
Voz Fixa · xDSL · DTH

Infraestrutura de telecom impulsionando o crescimento de iniciativas digitais

NEGÓCIOS

- ~33 mil colaboradores (+0,9% a/a)
- ~1.830 lojas (próprias e revendas)
- +96 mil aliados (terceiros)
- +113 Mi clientes (acessos) (+0,6% a/a)

9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA

- 443 cidades com FTTH (+8,3% a/a)
- +12,6% casas conectadas com FTTH
- 99 Mi de acessos móveis
- 173 cidades com 5G (+146 a/a)

DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO (DVA)

R$ 27.787.640 TOTAL

Componente	Valor
Remuneração de capitais próprios	5.039.977
Remuneração de capitais de terceiros	5.556.728
Impostos, taxas e contribuições	11.009.436
Pessoal, encargos e benefícios sociais	6.181.499

- R$ 52,1 Bi de receita (+8,4% a/a)
- R$ 9,0 Bi de investimentos (-6,0% a/a)
- R$ 21,3 Bi EBITDA (+10,6% a/a)
- R$ 5,0 Bi de lucro (+23,1% a/a)

TOP 2 (BRASIL)
1ª EMPRESA MAIS SUSTENTÁVEL DO BRASIL (ISE B3), única do setor no Top 10 e presente no índice pelo 12º ano consecutivo.

TOP 10 (GLOBAL)
8º EMPRESA DO SETOR MAIS SUSTENTÁVEL do mundo pelo ranking da S&P (CSA) e 4º ano consecutivo entre as empresas líderes em sustentabilidade no The Sustainability Yearbook da S&P.

Top10 marca brasileira mais valiosa entre as **50 MARCAS MAIS VALIOSAS DO BRASIL**.

1º Lugar do setor no **VALOR INOVAÇÃO BRASIL.**

Uma das **100 empresas mais sustentáveis** do mundo pela Corporate Knights (Global 100).

1º lugar do setor na pesquisa **MARCA MAIS ADMIRADA DO BRASIL.**

1º lugar do setor nos prêmios ÉPOCA 360º, **EMPRESAS MAIS E TOP OF MIND.**

AMBIENTAL

7 ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL · 12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS · 13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA

Plano de Ação Climática

MUDANÇAS CLIMÁTICAS

- +90% de redução nas emissões do escopo 1 e 2 (vs 2015), atingindo o primeiro objetivo do plano Net Zero
- 100% de compensação das emissões próprias não reduzidas
- -36% de intensidade de carbono (tCO_2/Pb)
- +125 fornecedores carbono intensivos engajados

ECONOMIA CIRCULAR

- 12,1 ton de resíduos eletrônicos de consumidores coletados no Vivo Recicle (~8%), equivalente a + 26 Mil itens.
- +97% resíduos eletroeletrônicos reciclados da operação
- 2.734 resíduos de uniformes utilizados
- 57 mulheres e 119 famílias impactadas

ENERGIA

- 27 de intensidade energética (MWh/Pb)
- 67 usinas de energia renovável (+40% a/a): 67% solar; 11% biogás; 22% hídrica
- 97,5 GWh de economia em projetos de eficiência energética (35,4% a/a)
- 100% energia renovável

Empresa LÍDER em **MUDANÇAS CLIMÁTICAS pelo CDP** (Carbon Disclosure Project) desde 2020.

Entre as empresas **LÍDERES EM ENGAJAMENTO COM FORNECEDORES** pelo 3º ano consecutivo, de acordo com o CDP.

Presente no Índice **CARBONO EFICIENTE - ICO2** da B3.

PRÊMIO **"GUARDIÕES DO CLIMA" DO PACTO GLOBAL DA ONU** no Brasil, entregue na COP 28, com o case "Estratégia de Baixo Carbono".

Empresa **LÍDER EM RESPONSABILIDADE ESG** do setor no Brasil (Ranking Merco Reputação Corporativa).

Única empresa do setor e única brasileira a integrar a **Change the World List** da **Revista Fortune (21º posição), destacando o programa Vivo Recicle.**

Top 5 em Sustentabilidade e Mudanças Climáticas no prêmio **Empresas Mais Estadão 2023,** elaborado em parceria com a **FIA.**

Selo Ouro no GHG PROTOCOL desde 2012.

PRÊMIO ECO AMCHAM com destaque na categoria "Processos para Grandes Empresas".

SOCIAL

3 SAÚDE E BEM-ESTAR · 4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE · 5 IGUALDADE DE GÊNERO · 8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO · 10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES

DIVERSIDADE

- 37% mulheres em cargos de liderança executiva (+1,5 p.p a/a)
- 32,8% de pessoas negras em cargos de liderança (+10,8 p.p, a/a)
- 412 mulheres técnicas no Programa Mulheres de Fibra (+30% a/a)
- +41,5% de pessoas negras no quadro de colaboradores (+8 p.p, a/a)

ATRAÇÃO E RETENÇÃO DE TALENTO

- +6 mil novas contratações
- 14% de crescimento nas vagas ocupadas por movimentações internas
- ~2 Mi horas de treinamentos
- ~19% de redução no turnover (4%, p.p a/a)
- 88 de eNPS

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

- 90% de resolutividade no Consumidor.gov
- -18% de reclamações no Consumidor.gov
- -11% de reclamações na Anatel

FUNDAÇÃO TELEFÔNICA VIVO

- 3,6 Mi pessoas impactas pelos projetos de educação
- R$ 57 Mi investidos

CADEIA DE VALOR

- ~100 fornecedores participantes de ações de desenvolvimento em Direitos Humanos

3º ano no **BLOOMBERG GENDER-QUALITY INDEX (GEI)** e TOP 100 do **REFINITIV GLOBAL DIVERSITY & INCLUSION INDEX.**

3º ano presente no **ÍNDICE GPTW B3** e Top 10 no ranking **MELHORES EMPRESAS PARA TRABALHAR DO GPTW 2023.**

Entre as 25 melhores empresas para desenvolver a carreira no Brasil segundo o **LINKEDIN TOP COMPANIES.**

1º lugar na categoria Encantamento no Prêmio **100 RHs QUE INSPIRAM.**

3º Lugar no resultado geral do **ÍNDICE DE EQUIDADE RACIAL EMPRESARIAL.**

Categoria Complaint Handling no **CUSTOMER CENTRICITY AWARDS WORLD SERIES.**

Destaque do setor no **Prêmio Mulheres na Liderança**, da ONG Women in Leadership in Latin America (WILL).

Categoria "Council's Choice Brazil" no **CX INNOVATION AWARD.**

1º lugar na edição inédita do prêmio **MELHORES EMPRESAS PARA O JOVEM APRENDIZ**, do Centro de Integração Empresa-Escola (CIEE), Ministério do Trabalho e Emprego e Great Place to Work.

1ª empresa do setor no Brasil e no grupo a **implementar a ISO26000** (Responsabilidade Corporativa), reconhecida como Nível Ouro pela alta aderência à norma.

GOVERNANÇA

16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES · 17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

- 83% de membros independentes
- 33% de mulheres no Conselho

CIBERSEGURANÇA

ISO27001 incluído o processo de GVUL (Gestão de Vulnerabilidades), MDR (Managed Detection and Response), AppSec (Segurança de Aplicações) e Monitoramento de Proteção de Dados.

INOVAÇÃO ABERTA

- 25 startups no portfólio da Wayra e **50%** geraram negócios para Vivo
- ~R$ 65 Mi investidos em startups e fintechs pela Vivo Ventures (fundo de Corporate Venture Capital) desde sua criação (em 2022)

REMUNERAÇÃO

10% da remuneração de longo prazo atrelada a metas climáticas[1] e 20% das de curto prazo vinculadas a objetivos ESG[2] desde 2019.

ÉTICA

98,2% dos colaboradores treinados no novo Princípios de Negócio Responsável - Código de Ética (+3,4 p.p, a/a)

[1] Objetivo neutralização e redução de emissões de CO_2.
[2] Objetivos: Confianza del cliente (NPS +NPS Gap), Confianza de la Sociedad (Reptrak), Igualdad de Género (Mujeres directivas) y Cambio Climático (Emisiones CO_2).

Premiação Empresa **PRÓ ÉTICA 2022-2023**

Empresa com **MELHOR REPUTAÇÃO DO SETOR** (Ranking Merco Reputação Corporativa).

CEO entre os **100 LÍDERES COM MELHOR REPUTAÇÃO** no nosso país pela MERCO e destaque na categoria TI & Telecom no **EXECUTIVO DE VALOR 2023.**

Lider do setor no **ÍNDICE CALIBER DE REPUTAÇÃO CORPORATIVA.**

1 º lugar em 3 categorias do Prêmio **LATIN AMERICA EXECUTIVE DA INSTITUCIONAL INVESTOR.**

1º lugar no **Ranking 100 Open Corps** na categoria Telecom e Top 6 do ranking geral de empresas mais ativas em Open Innovation do Brasil.

Presente no **Ranking Melhores Corporações para Startups 2023 pela Revista Exame** e entre as 20 empresas mais inovadoras do Brasil pela MIT Technology Review Brasil.

MAIS DE DUAS DÉCADAS DE AVANÇOS

1998
- **INAUGURAÇÃO DA FUNDAÇÃO TELEFÔNICA.**

2004
- **PUBLICAÇÃO DO PRIMEIRO INFORME DE RESPONSABILIDADE CORPORATIVA NO BRASIL,** já de acordo com os padrões da Global Reporting Initiative (GRI).

2005
- **APROVAÇÃO DO CÓDIGO DE ÉTICA** pelo Conselho da Administração.
- **IMPLANTAÇÃO DO RECICLE COM A VIVO (VIVO RECICLE),** por meio do qual já recolhemos 5,2 milhões de itens, sendo 1,1 milhão de celulares.

2006
- **DIVULGAÇÃO DO PRIMEIRO COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE** em nossos Princípios de Atuação.
- Instituição das primeiras **METAS GLOBAIS DE SUSTENTABILIDADE.**

2007
- **APRIMORAMENTO DA PERFORMANCE AMBIENTAL** alinhadas ao SBTi (Science Based Targets Initiative).
- **REALIZAÇÃO DA 1ª MATERIALIDADE** para a elaboração dos Informes de Responsabilidade Corporativa.

2009
- **CRIAÇÃO DA PRIMEIRA POLÍTICA AMBIENTAL,** aprovada pela Alta Administração.

2010
- Signatária do **PACTO GLOBAL DA ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS.**

2011
- **DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES ESG** em relatórios financeiros e de mercado.
- **VIVO LISTADA NA CARTEIRA DO ISE,** Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3 que reúne as companhias com as melhores práticas de Sustentabilidade e Governança.

2014
- **CRIAÇÃO DO COMITÊ DE PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO** para impulsionar a incorporação das melhores práticas empresariais - entre elas as de sustentabilidade - na estratégia da companhia.

2015
- **LANÇAMENTO DA POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE** para a cadeia de fornecimento.
- **DIVULGAÇÃO DO PLANO DE NEGÓCIOS RESPONSÁVEL (PNR),** com indicadores estratégicos de sustentabilidade, transversais a toda a companhia.
- **LANÇAMENTO DE PÁGINA** direcionada a comunicar os projetos e **AÇÕES DE SUSTENTABILIDADE E GOVERNANÇA,** hoje VivoSustentavel.com.br

2016
- **CEO DA VIVO SE TORNA SPONSOR DA ESTRATÉGIA ESG** da companhia, reportando os resultados anualmente ao Conselho de Administração da Espanha.
- **LANÇAMENTO DOPORTAL DIALOGANDO,** iniciativa que promovea discussão sobreo uso responsável da tecnologia.
- **SIGNATÁRIOS DO WEPS** (Women's Empowerment Principles), iniciativa da ONU Mulheres.
- **CERTIFICAÇÃO DO NOSSO SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL COM A ISO14001** em mais de 80% dos estados brasileiros.

2018
- **CENTRO DE PRIVACIDADE:** página reformulada, com informações sobre cuidado e proteção a privacidade e dados dos clientes.
- **CRIAÇÃO DO COMITÊ NEGÓCIO RESPONSÁVEL E REPUTAÇÃO** liderado pelo CEO.

2019
- **DIVULGAÇÃO DE RESULTADOS ESG:** nas apresentações de resultados aos investidores feitas pelo CEO.
- **PRIMEIRA EMPRESA CARBONO NEUTRO** do Grupo Telefônica e do setor na América Latina.
- **CERTIFICAÇÃO LEED PLATINUM** a loja Vivo Shopping Villa Lobos em São Paulo.
- **LANÇAMENTO DA POLÍTICA GLOBAL** de Direitos Humanos.
- **20% DA REMUNERAÇÃO VARIÁVEL DOS EXECUTIVOS** passa a ser relacionada a temas de sustentabilidade.

2020
- **COMITÊ DE QUALIDADE E SUSTENTABILIDADE:** Reformulação do Comitê de Qualidade, incluindo a competência de sustentabilidade.
- **IMPLEMENTAÇÃO E CERTIFICAÇÃO DA ISO 26.000,** diretriz internacional de Responsabilidade Corporativa.

2021
- **INCLUSÃO DE SEÇÃO ESG** no site de Relações com Investidores e páginas dedicadas ao tema.
- **MOBILIZAÇÃO DE FORNECEDORES COM ATIVIDADES INTENSIVAS EM CO 2** para a redução de suas emissões de gases de efeito estufa, ampliando assim a atuação da Vivo nas ações voltadas para economia de baixo carbono.

2022
- **1ª EMISSÃO DE DEBÊNTURES ESG (SLB)** com metas atreladas à redução das emissões de CO_2 e diversidade racial na liderança.
- **ATUALIZAÇÃO DOS PRINCÍPIOS DE NEGÓCIO RESPONSÁVEL,** o codigo de ética da Telefônica Brasil.
- **CRIAÇÃO DO VIVO VENTURES, O FUNDO DE INVESTIMENTO EM STARTUPS** com aporte estimado em de R$ 320 milhões.
- **5 COMPROMISSOS ASSUMIDOS NA AMBIÇÃO 2030 DO PACTO GLOBAL:** Ambição net zero, Elas lideram, Raça é Prioridade, Mente em foco e Salário Digno.

2023
- **REMUNERAÇÃO DE LONGO PRAZO ESG VINCULADA AS VIVT3,** com metas atreladas ao combate às mudanças climáticas.
- **DIVULGAÇÃO DO ESTUDO "Vivo pelos ODS 2030",** que detalha a visão estratégica de sustentabilidade da companhia e a sua jornada de impacto positivo em relação à Agenda 2030 da ONU.
- **LANÇAMENTO DO PLANO DE AÇÃO CLIMÁTICA,** que apresenta os objetivos de Energia e Mudanças Climáticas para 2025, 2030 e 2040, em linha com o cenário de 1,5 ºC do Acordo de Paris e validados pela iniciativa SBTi a nível grupo.
- **SEXTO COMPROMISSO ASSUMIDO NA AMBIÇÃO 2030 DO PACTO GLOBAL:** Conexão Circular.

A VIVO ESTÁ ENGAJADA EM 6 IMPORTANTES COMPROMISSOS DA AMBIÇÃO 2030

Vivo pelos ODS 2030

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

- EMPRESA COMPROMETIDA — MOVIMENTO AMBIÇÃO NET ZERO — UMA INICIATIVA DO PACTO GLOBAL DA ONU NO BRASIL
- EMPRESA COMPROMETIDA — MOVIMENTO ELAS LIDERAM 2030 — UMA INICIATIVA DO PACTO GLOBAL DA ONU NO BRASIL E ONU MULHERES
- EMPRESA COMPROMETIDA — MOVIMENTO SALÁRIO DIGNO — UMA INICIATIVA DO PACTO GLOBAL DA ONU NO BRASIL
- EMPRESA COMPROMETIDA — MOVIMENTO MENTE EM FOCO — UMA INICIATIVA DO PACTO GLOBAL DA ONU NO BRASIL
- EMPRESA COMPROMETIDA — MOVIMENTO RAÇA É PRIORIDADE — UMA INICIATIVA DO PACTO GLOBAL DA ONU NO BRASIL
- EMPRESA COMPROMETIDA — MOVIMENTO CONEXÃO CIRCULAR — UMA INICIATIVA DO PACTO GLOBAL DA ONU NO BRASIL

UN GLOBAL COMPACT — Pacto Global Rede Brasil — AMBIÇÃO 2030

SAIBA MAIS

SITES OFICIAIS
- Site Institucional
- Site Comercial
- Relações com Investidores

PLATAFORMAS ESG
- Vivo Sustentável
- Centro de Privacidade
- Pegada de Carbono
- Dialogando
- Vivo Recicle

HISTÓRICO DE REPORTES
- Relato Integrado/Destaques ESG
- Central de Resultados Financeiros
- Relatórios (CVM/SEC)