

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2020



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO 3

Mensagem do Presidente
Atuação da Oi em 2020, diante da pandemia de COVID-19

SOBRE ESTE RELATÓRIO 8

Apresentação
Temas materiais

A COMPANHIA 11

A Oi
Gestão da Sustentabilidade
Destaques de 2020

GOVERNANÇA CORPORATIVA 21

Conselho de Administração
Gestão de riscos corporativos
Ética e integridade

DESEMPENHO SOCIAL 32

Oi Futuro
Colaboradores
Fornecedores
Clientes
Relacionamento setorial

DESEMPENHO AMBIENTAL 52

Eficiência energética
Redução de impactos e consumo consciente
Água
Gestão de emissões de gases de efeito estufa

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO 61

Desempenho operacional e financeiro
Plano estratégico
P&D e Novos Negócios

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS 70

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI 71

ANEXOS 83

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS 99



oi

INTRODUÇÃO

Mensagem do Presidente |

Atuação da Oi em 2020, diante
da pandemia de Covid-19 |

Sobre este relatório |

Temas materiais |



Rodrigo Modesto de Abreu
Diretor-Presidente

Destaco o nosso plano de separação estrutural, com a InfraCo e a ClientCo, que também chamo de “Nova Oi”. Essa separação estrutural permitirá conciliar o avanço e o forte crescimento financeiro em longo prazo.

MENSAGEM DO PRESIDENTE

||| GRI 102-14

Conquista. Essa é a palavra que resume o ano de 2020 para a Companhia. Fizemos, na Oi, um trabalho de reestruturação importante, que teve entre os pontos mais relevantes a aprovação do Aditamento ao Plano de Recuperação Judicial em Assembleia Geral de Credores, o que nos permitiu uma maior flexibilidade financeira e a implementação de um necessário ajuste de rota que priorizou a fibra ótica de alta velocidade, os serviços digitais e de Tecnologia de Informação (TI) para os consumidores residenciais, empresariais e corporativos.

O plano de transformação da Companhia, que está em plena execução, também se fortaleceu e nos garantiu a reconquista da confiança dos investidores. O nosso comprometimento de entregar o que comunicamos ao mercado, trimestre após trimestre, aumentou a confiança na execução estratégica, o que garantiu a sustentabilidade e o futuro da Oi.

Entre as diversas iniciativas que adotamos ao longo do ano, destaco o nosso plano de separação estrutural, com a criação de uma empresa de infraestrutura, a *InfraCo*, operando como rede neutra e vendendo a capacidade para outros participantes do mercado, para habilitar o 5G no país, e outra voltada para experiências digitais com o cliente, a *ClientCo*, que também chamo de “*Nova Oi*”. Essa separação estrutural permitirá conciliar o avanço e o forte crescimento financeiro em longo prazo. Estamos focados na estratégia de fortalecimento da Oi, na sua reestruturação societária, operacional e financeira, para garantir a execução do plano estratégico de transformação e para torná-la uma das mais relevantes empresas de conectividade e serviços digitais do país.

Ao analisar nosso desempenho ao longo de 2020, não podemos deixar de falar dos impactos da Covid-19. A pandemia evidenciou a relevância

do setor de telecomunicações para o país, já que a conectividade passou a ter um papel fundamental para que todos pudessem continuar a desempenhar suas atividades, seja nos estudos, no trabalho ou nos momentos de entretenimento. De acordo com a Anatel¹, o uso da Internet durante o período cresceu entre 40% e 50%, e na Oi confirmamos esse aumento com a experiência que tivemos em nossa própria rede. Tal demanda exigiu um acompanhamento constante dos nossos colaboradores, para atender às necessidades dos usuários.

Em geral, as empresas de telecomunicações assumiram esse compromisso público de, com o apoio da Anatel e do Ministério das Comunicações, contribuir para que todos tivessem acesso aos serviços essenciais. Também trabalham para que as redes e os serviços atendessem satisfatoriamente a alta demanda do *home office* e as necessidades

1. Agência Nacional de Telecomunicações é a agência reguladora do setor brasileiro de telecomunicações. Seus principais papéis são fiscalizar e editar normas para o setor, assim como intermediar conflitos entre operadoras e consumidores.



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

de jovens que precisavam estudar de casa, por exemplo, e tudo em um curto espaço de tempo.

Com relação aos resultados operacionais e financeiros em 2020, fechamos o quarto trimestre com crescimento de 1,5% de receita líquida – R\$ 4,777 milhões – em comparação com 2019, o que levou a Companhia a uma receita total de R\$ 18,78 bilhões no ano. Tivemos um crescimento de 54% de receita de TI no B2B² e de 6,3% no pós-pago. A receita da fibra compensou totalmente o declínio do cobre no trimestre e reduzimos nosso OPEX em R\$ 1,2 bilhão.

A fibra é o ponto central da nossa estratégia de negócios. A Companhia finalizou o ano com cerca de 2,1 milhões de casas conectadas, sendo 2 milhões no segmento residencial, alcançando uma taxa de ocupação de 23,2%. No quarto trimestre, as adições líquidas de FTTH foram de 360 mil clientes, em média 120 mil novos clientes por mês. No mercado, nosso resultado não poderia ser melhor, com a Oi liderando as adições líquidas de ultra banda larga.

No Segmento Corporativo, a marca Oi Soluções, lançada há um ano, reposicionou definitivamente a Companhia como integradora e provedora de soluções digitais de telecomunicações e TI, com a oferta de serviços consultivos e customizados e um portfólio abrangente. A receita anual de TI aumentou 51%, o que fez com que o percentual da receita de TI sobre a receita total do Segmento

Corporativo saísse dos 13% de 2019 e fosse para os 22% em 2020. O Segmento de Atacado também registrou melhora de 32,6% na receita do quarto trimestre, em comparação com igual período de 2019. Esses resultados mostram que estamos no caminho certo para a transformação do nosso negócio.

Outro ponto que ressaltamos diz respeito aos temas ESG³, que enxergo como pilar fundamental para qualquer empresa. Estamos determinados a atuar junto aos nossos *stakeholders* com responsabilidade, ética e transparência, investir na ecoeficiência de nossas atividades, mitigar os impactos ambientais das operações e serviços, reduzir a pegada de carbono e respeitar a diversidade dos nossos colaboradores, clientes e fornecedores. Temos como objetivo cooperar para o desenvolvimento da economia com sociedades sustentáveis e inclusivas, impulsionando a transformação digital.

Assim, em 2020, alinhamos todas as iniciativas da nossa estratégia de Sustentabilidade para o endereçamento de ações de desenvolvimento da agenda no atual cenário de transformação da Companhia. Inserimos em nossa estratégia a criação de um Fórum ESG, composto por membros da liderança executiva da Oi, e a aproximação com as agências de ratings ESG de mercado.

Nossa Governança também apresentou avanços, estabelecendo um Conselho de Administração

com dez conselheiros independentes e duas mulheres entre eles. Além disso, fizemos a adesão ao Pacto Empresarial Anticorrupção e estabelecemos o objetivo de sermos uma empresa Pró-Ética até 2023.

Por meio do Oi Futuro, desenvolvemos projetos e programas para a promoção da diversidade e a inclusão social. Em 2020, o Oi Futuro adaptou seus conteúdos e experiências de qualidade aos seus diversos públicos por meio de plataformas digitais. Nesse ambiente digital, foram lançados festivais, *webinars*, mentorias, cursos, tours virtuais, teatro por demanda *on-line* e *hub* de ferramentas pedagógicas.

Para 2021 – e para os próximos anos – daremos sequência ao plano de transformação da Companhia, mantendo o foco em fibra para nos consolidarmos como o maior provedor de infraestrutura de telecomunicações e de serviços digitais do Brasil. Paralelamente, vamos fazer com que a Oi se torne uma empresa mais leve e ágil, voltada para a experiência do cliente, atuando como um *marketplace*. Acreditamos que esse desenho trará novas oportunidades para a Companhia, garantindo a manutenção e o crescimento no mercado.

Essas e outras informações específicas sobre o ano de 2020 estão detalhadas nas páginas a seguir.

Boa leitura!

Rodrigo Modesto de Abreu

2. *Business to Business*, expressão identificada pela sigla B2B, em inglês, é a denominação do comércio estabelecido entre empresas.

3. *Environmental, social and corporate governance* ou Ambiental, Social e Governança Corporativa refere-se aos três fatores centrais na medição da sustentabilidade e do impacto social de um investimento em uma empresa ou negócio. A análise desses critérios é considerada por alguns para ajudar a determinar melhor o desempenho financeiro futuro das empresas.



Diretor-Presidente

ATUAÇÃO DA Oi EM 2020, DIANTE DA PANDEMIA DE COVID-19



2019 DEZEMBRO *Primeiros casos*

Em 31 de dezembro de 2019, a Organização Mundial da Saúde [OMS] enviou um primeiro alerta depois que autoridades chinesas notificaram casos de pneumonia na cidade de Wuhan, de causa desconhecida, mas que precisavam de atenção.



2020 JANEIRO A MARÇO *É decretada a pandemia mundial e se inicia o “novo normal”*

Em janeiro de 2020, ainda na China, começaram a ser reportados novos casos de pacientes suspeitos de ter a mesma doença, que, meses depois, pararia o mundo: o novo coronavírus. A OMS, então, decretou emergência de saúde global e, em março, classificou-a como pandemia, impondo medidas de segurança que causaram impactos sociais e econômicos sem precedentes atuais no Brasil e no mundo.

empresas adotaram o regime de *home office* e, então, menos pessoas passaram a circular pelas ruas. O Brasil quase parou.

Tais medidas acabaram resultando no fechamento de lojas da Oi e de canais de distribuição do serviço móvel, impactando na queda das recargas do serviço de pré-pago e no aumento repentino da demanda pelos serviços de banda larga, tanto de clientes residenciais quanto de B2B.

Diante de um novo cenário inesperado e que se mostrou desafiador, a Companhia passou a seguir as recomendações de

saúde estabelecidas, monitorando seus desdobramentos e impactos. Percebendo o papel fundamental das telecomunicações para a sociedade, decidi manter uma equipe multidisciplinar de resposta à crise, garantindo continuidade das operações e atendimento com foco total nos clientes. Assim, instituiu algumas medidas transitórias para auxiliá-los durante a pandemia, concedendo a extensão dos prazos de pagamento mediante solicitação e estabelecendo, em alguns casos, planos de pagamento que previam a suspensão da cobrança de juros de contas em atraso; além disso, aos clientes inadimplentes, não interrompeu os serviços por falta de pagamento.

Com essas iniciativas contribuimos com os ODS: Saúde e bem-estar e Trabalho decente e crescimento econômico



As autoridades brasileiras rapidamente promoveram o isolamento social, com determinações que limitavam as operações de atividades consideradas não essenciais. Muitas

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



ABRIL A MAIO

Cuidado com os colaboradores e condução dos negócios

Além de realizar ações fundamentais de alerta sobre a pandemia, como divulgação de comunicados e distribuição de máscaras e álcool em gel, a Companhia adotou o regime de *home office*, com 84% da força de trabalho operando remotamente e cumprindo suas funções sem qualquer interrupção. Já os colaboradores de campo, com atividades não compatíveis com o *home office* – como técnicos de serviços externos, classificados pelas autoridades como “serviço essencial” –, passaram a seguir protocolos sanitários e preventivos, com a utilização de equipamentos de proteção individual (EPIs), a realização constante de testes e isolamento em eventuais casos suspeitos ou confirmados.

Para os profissionais de todas as áreas, a Oi ofereceu um treinamento *on-line* dedicado ao tema da pandemia de Coronavírus e um app desenvolvido exclusivamente para o monitoramento da saúde dos colaboradores, que registrou 270 mil acessos e mais de 16.000 teleatendimentos.

Com os fornecedores e prestadores de serviços, a Oi manteve comunicações regulares, garantindo a entrega de insumos e de equipamentos em tempo hábil, e evitando interrupções na cadeia de logística e suprimentos. Devido ao aumento repentino da demanda por serviços de telecom, a rede da Oi também foi fortalecida: foram ativados novos circuitos na infraestrutura de *backbone*, que não sofreu declínio considerável.



JUNHO A NOVEMBRO

Retomada gradual, apesar das incertezas

No segundo semestre de 2020, muitos estados e municípios iniciaram o processo de reabertura gradual e flexibilização das medidas restritivas.

Cumprindo todos os protocolos estabelecidos e monitorando as situações de incerteza, a Companhia retomou aos poucos as atividades das suas lojas próprias, mas intensificou a digitalização de processos nos canais de vendas e de atendimento, no telemarketing e com os teleagentes, o que permitiu uma rápida recuperação de patamares pré-Covid, de forma não presencial. Entretanto, os funcionários que atuam nos escritórios em áreas de *backoffice*/ administrativo – cerca de 84% dos colaboradores –, permaneceram em *home office*.



DEZEMBRO

O que estava por vir?

Em dezembro de 2020, os indicadores de monitoramento apontavam níveis de contaminação dentro do esperado no Brasil, mas com as novas ondas registradas na Europa, tudo indicava que o Brasil também seguiria com a mesma tendência. A Oi manteve seus protocolos de monitoramento, prevenção e cuidados com os colaboradores.



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

SOBRE ESTE RELATÓRIO

APRESENTAÇÃO

Desde 2011, a Oi (ou “Companhia”) publica, anualmente, o Relatório de Sustentabilidade, seguindo as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) Standards (Normas GRI), opção Essencial, que engloba o desempenho da Companhia durante o ano nos âmbitos econômico, ambiental, social e de governança. O último relatório publicado foi em fevereiro de 2020, reportando sobre o ano de 2019. [GRI 102-51, 102-52, 102-54](#)

Para atualizar o material, a Oi publica agora este Relatório Anual e de Sustentabilidade de 2020 que reúne, portanto, informações de todas as operações da Oi no Brasil (Oi S.A. e suas subsidiárias) sobre o período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2020, e trata também sobre políticas, práticas, desempenho e gestão. [GRI 102-1, 102-48, 102-50](#)

A publicação foi analisada e aprovada pela alta administração da Companhia. As informações financeiras contidas nas Demonstrações Financeiras da Oi passaram por verificação externa,

assim como o inventário de emissões de GEE 2020 que também foi auditado, com selo Ouro do Programa Brasileiro do GHG Protocol. [GRI 102-12, 102-32, 102-56](#)



Canal aberto

||| [GRI 102-53](#)

Dúvidas ou sugestões sobre esta publicação podem ser enviadas às Diretorias de Suporte ao Negócio e de Finanças Corporativas da Oi, por meio dos e-mails pp-sustentabilidade@oi.net.br ou invest@oi.net.br

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





TEMAS MATERIAIS

||| GRI 102-42, 102-46

Para a elaboração do Relatório Anual e de Sustentabilidade de 2020, a Oi atualizou a sua Matriz de Materialidade. Dessa forma, os temas materiais da Companhia, que serão abordados ao longo deste relatório, foram revisados em consulta aos principais públicos estratégicos para os negócios da empresa.

Essa consulta foi realizada em março de 2021, 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. Para tanto, foi feito o cruzamento dos temas mais relevantes, de acordo com o estudo *benchmark* (materialidade de pares e temas relevantes segundo *frameworks* e ratings ESG).

A Matriz de Materialidade criada reflete, assim, os impactos econômicos, ambientais e

A Matriz de Materialidade criada reflete os impactos econômicos, ambientais e sociais significativos para a Oi.

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 ampla pesquisa de mercado, com interações internas e externas.

Conheça, a seguir, o processo e os resultados obtidos.

CONSULTA AOS PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO E TEMAS

||| GRI 102-21, 102-40, 102-43, 102-44, 102-47, 102-49

A consulta aos *stakeholders* foi feita de forma *on-line*, com o objetivo de conhecer quais eram os temas mais relevantes para a Sustentabilidade da Oi entre todos os temas verificados, de acordo com os pontos de vista de cada público.

Com perguntas segmentadas e abrangentes, ao todo foram captadas 464 opiniões dos seguintes públicos:



Público Especializado
investidores, governo e empresas de telecom



Público Externo
fornecedores, sociedade civil e clientes



Público Interno
colaboradores



Conselhos
de Administração, Fiscal e de Usuários

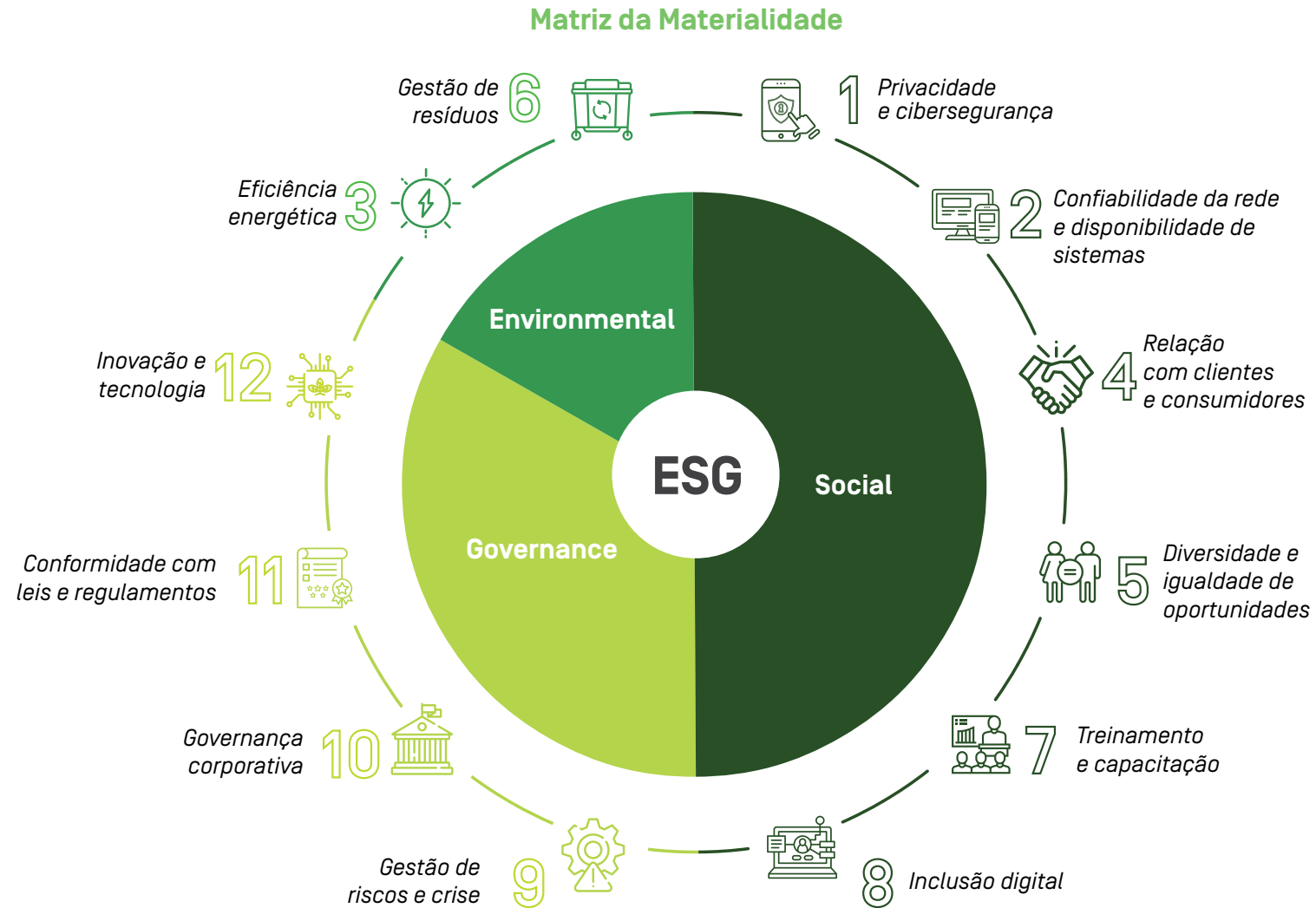
Com essas iniciativas contribuimos com o ODS: Paz, Justiça e Instituições Eficazes



Os temas mais relevantes, que resultaram na Matriz de Materialidade, foram:

- Privacidade e cibersegurança;
- Confiabilidade da rede e disponibilidade de sistemas;
- Eficiência energética;
- Relação com clientes e consumidores;
- Diversidade e igualdade de oportunidades;
- Gestão de resíduos;
- Treinamento e capacitação;
- Inclusão digital;
- Gestão de riscos e crise;
- Governança corporativa;
- Conformidade com leis e regulamentos;
- Inovação e tecnologia.

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



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

A COMPANHIA

A Oi |

Gestão de Sustentabilidade |

Destaques de 2020 |

The logo consists of the lowercase letters 'oi' in a white, rounded, sans-serif font, centered within a green, rounded, triangular shape with a glowing yellow border. The background of the entire page is a dark, moody photograph of four people sitting around a small wooden table in a modern, industrial-style setting with white rope walls and a single light bulb hanging from the ceiling. A large, glowing green circular light effect is overlaid on the left and bottom portions of the image.

oi

A Oi é uma das principais provedoras de serviços integrados em telecomunicações do Brasil, atuando em todo o território nacional, e pioneira na prestação de serviços convergentes de banda larga, telefonia móvel, TV por assinatura, transmissão de voz local e de longa distância.

Ao final de 2020, reuniu aproximadamente 52,1 milhões de Unidades Geradoras de Receita (UGR), com o apoio de 12,9 mil colaboradores diretos nas atividades de telecomunicações, e ofereceu seus produtos e serviços a clientes residenciais, empresas, órgãos governamentais, outras operadoras e prestadores de telecomunicações: Fibra até a casa do cliente (plano FTTH), telefonia fixa e móvel, uso de redes (interconexão), transmissão de

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



dados (incluindo redes de acesso de banda larga), serviços TIC⁴, serviços de Internet, televisão paga (por meio de pacotes *double-play*, *triple-play* e *quadruple-play* – combinação de dois, três e quatro dos serviços ofertados pela Oi), entre outros serviços de telecomunicações.

Conta com mais de 400 mil km de fibra ótica instalada, considerada o maior *backbone* e infraestrutura de rede de telecomunicações do Brasil. A cobertura móvel da Oi abrange aproximadamente 94% da população urbana brasileira, possuindo 15,7% do *market share* em telefonia móvel e cerca de 30,9% em telefonia fixa. Disponibiliza, ainda, como parte das ofertas convergentes, mais de 2 milhões de *hotspots wi-fi*, mantidos em locais públicos, como aeroportos e *shopping centers*.

4. Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) representa o conjunto de todos os serviços ativos e aprovados que podem ser oferecidos aos usuários de TI de uma determinada organização.



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



Oi Fibra
+2,1 milhões
de clientes

Taxa de ocupação de
23,2% *três vezes*
superior à base de dados
de 2019

Velocidade de
implantação
+9,1 milhões
de casas passadas
em 127 cidades

Aumento de casas
conectadas com fibra
300%
no ano de 2020

Espera-se alcançar 16 milhões de casas passadas até o fim de 2021.

O Plano de Expansão da Fibra (FTTH – Fiber to the home), iniciado em 2019 pela Oi, ganhou ainda mais força nesse último ano. Em dezembro de 2020, o serviço Oi Fibra superou a marca de 2,1 milhões de clientes, três vezes superior à base de dados de 2019, alcançando uma taxa de ocupação de

23,2%. A velocidade de implantação foi acima do previsto, atingindo mais de 9,1 milhões de casas passadas em 127 cidades. O plano continuará e prevê a expansão ininterrupta de casas passadas com Fibra ao longo dos próximos anos. Espera-se alcançar 16 milhões de casas passadas até o fim de 2021.

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



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE
RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA
CORPORATIVA

DESEMPENHO
SOCIAL

DESEMPENHO
AMBIENTAL

DESEMPENHO
OPERACIONAL
E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS

ÍNDICE DE
CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES
CORPORATIVAS



Propósito, visão e compromissos

||| GRI 102-16, 102-26

O propósito e a visão da Oi foram atualizados em 2020, pelo CEO e pela Diretoria Executiva, atentos à cultura do cuidado com os colaboradores. Dessa forma, a Oi seguirá construindo os melhores processos para dentro e fora da Companhia.



Propósito

Criar novos valores, levando a vida digital para todos.



Visão

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

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

16



A seguir, conheça os novos compromissos para mudança e atitudes de transformação, com o objetivo de fortalecer o posicionamento da Oi perante todos os *stakeholders*.

1

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.

2

Valorizar e reconhecer as atitudes essenciais ao futuro da Companhia, nos apropriando do Jeito Oi, com efetividade para entregar, criatividade para inovar, garra para crescer, empatia para colaborar e flexibilidade para transformar.

3

Não aceitar comportamentos que prejudiquem a jornada da Companhia, como complicar a vida do cliente, esconder problemas, competir ao invés de colaborar, atrasar a transformação da Companhia e tratar os outros com desrespeito.



Efetividade para entregar

Avaliar e tomar decisões corretas para nossos negócios e clientes, com senso de dono, entregando resultados sustentáveis.



Criatividade para inovar

Pensar fora da caixa e ter a 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 e 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.

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE

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



Dois dos principais objetivos inseridos na estratégia são: a criação de um Fórum ESG, composto por membros da liderança executiva da Oi, e a aproximação às agências de ratings ESG de mercado.

A Oi manteve, em 2020, seu compromisso com as suas práticas de sustentabilidade.

Dois dos principais objetivos inseridos em sua estratégia são: a criação de um Fórum ESG, composto por membros da liderança executiva da Oi, e a aproximação às agências de ratings ESG de mercado. As ações visam debater o tema ESG ao longo de 2021, implementar medidas que aprimorem a gestão nos pilares ambiental, social e de Governança da Oi, bem como melhorar a percepção da Companhia com relação aos públicos de relacionamento.

A Oi também conta com uma Diretoria de Sustentabilidade, que tem como função a responsabilidade de fazer a Companhia atuar com iniciativas do setor, como a agenda 2030 do Pacto Global para a Sustentabilidade, os compromissos divulgados por meio do Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), do Questionário do *Carbon Disclosure Program* (CDP) e do Relatório Anual de Sustentabilidade, bem como a atualização sobre o andamento das iniciativas nos portais da Oi.

Além disso, a Oi disponibiliza informações ao *Carbon Disclosure Project* (CDP) e, anualmente, publica o inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEEs) no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol.



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

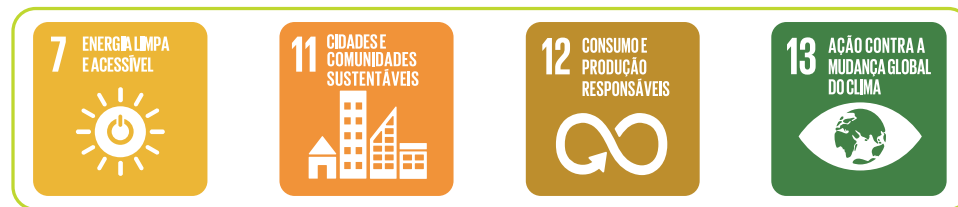
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

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 conformidade com os 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.



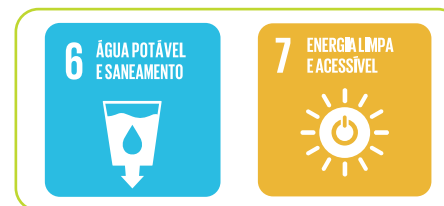
Gestão de energia elétrica e resíduos para mitigar efeitos contra a mudança global do clima.



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



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



Gestão dos recursos naturais das operações.



Cursos aos colaboradores e material informativo a stakeholders. O programa NAVE promove a inovação na Educação Básica, formação docente e ações de disseminação para o uso de tecnologia (Oi Futuro).

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



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.



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



Soluções em tecnologia para todos.



Operação conjunta com órgãos públicos para a segurança nas cidades, por meio de soluções em tecnologia Internet das Coisas (IoT).



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

DESTAQUES DE 2020



O ano de 2020 foi de grandes feitos para a Companhia. Com a aprovação do Aditamento ao Plano de Recuperação Judicial em Assembleia Geral de Credores, a Oi ganhou flexibilidade financeira e novos objetivos de negócios, priorizando a fibra ótica de alta velocidade, os serviços digitais e de Tecnologia de Informação (TI), tanto para os consumidores residenciais quanto para os corporativos.

Ao mercado e aos investidores, a Companhia assumiu o compromisso de entregar a execução do plano estratégico de transformação, que foi desenhado para garantir o futuro da empresa. O plano prevê a transformação da Oi na maior provedora de infraestrutura de telecomunicações e de serviços digitais do país a partir da massificação da fibra ótica e da Internet em alta velocidade, do provimento de soluções para empresas e da viabilização da implantação do 5G.

A Oi almeja concluir esse processo de transformação até o final de 2021.

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



Dessa forma, a Oi operou intensamente para a simplificação e a eficiência operacional, a melhoria da qualidade, a redução de custos, a gestão eficiente do caixa e para a busca por alternativas de financiamento para a execução do plano de investimento em fibra. Obteve, com isso, conquistas importantes, como o início das vendas de UPIs previstas – torres, *data centers* e operações móveis.

A Oi almeja concluir esse processo de transformação até o final de 2021. Para isso, implementou a “separação estrutural” – um modelo de negócios inovador para o setor de telecomunicações –, com uma estrutura de atuação mais ágil, formada por duas empresas independentes: a *ClientCo*, uma empresa de experiências digitais com foco no cliente; e a *InfraCo* (na qual a Oi venderá o controle e permanecerá como acionista relevante), uma empresa focada em infraestrutura, operando como rede neutra e vendendo a capacidade para outros participantes do mercado, para habilitar o 5G no país.



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



DESTAQUES ESG 2020

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



INICIATIVAS AMBIENTAIS COM REDUÇÃO DE CUSTO E DE IMPACTO

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

ENERGIA



50% de energia renovável

proveniente de fontes de biomassa, solar e hídrica dedicadas a Oi em 2020, e metas de 80% em 2022 e de 100% até 2025

COMPROMISSO

Signatária do Pacto Global desde 2009 e alinhamento das ações Oi com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

MUDANÇAS CLIMÁTICAS

Respondente do "Carbon Disclosure Project" (CDP) com informações de emissões e gestão de carbono.

LOGÍSTICA REVERSA

Coleta de materiais descartados

por 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

45 milhões em 2020

150 mil unidades de equipamentos de FTTH

7,4 mil unidades de equipamentos de dados

A Oi realiza a coleta de equipamentos eletrônicos, baterias e celulares descartados em suas lojas.



DESTAQUES ESG 2020

COMPROMETIMENTO COM AÇÕES DE IMPACTO SOCIAL

Com essas iniciativas contribuímos com os ODS: Educação de Qualidade; Igualdade de Gênero; Trabalho decente e crescimento econômico; Indústria, Inovação e Infraestrutura; Redução das Desigualdades; Parcerias e meios de implementação



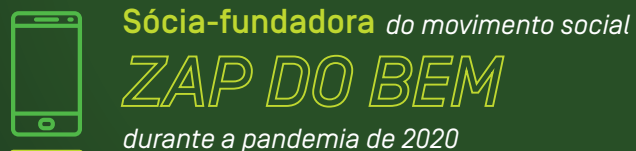
DIVERSIDADE



Programa de diversidade e inclusão da Oi

Ações afirmativas, metas e KPIs. Censo de diversidade

Adesão ao Movimento



OI BANDA LARGA NAS ESCOLAS



+ DE 25 milhões de alunos beneficiados em escolas públicas



30 mil colaboradores e terceiros treinados em eventos on-line, webséries e podcasts

700 mil participações em treinamentos em metodologias digitais e ágeis, produtos e tecnologia



Impacto social em Educação, Inovação Social e Cultura:

+ DE 1,3 milhão de acessos a projetos digitais gratuitos durante a pandemia

+ DE 20 mil visitantes presenciais no Musehum, Centro Cultural e Lab Oi Futuro

4 mil alunos no NAVE (Ensino Médio) e em cursos livres do Oi Futuro



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



DESTAQUES ESG 2020

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



ENGAJAMENTO NAS AÇÕES DE DISSEMINAÇÃO DAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA

Nível 1 de Governança

Corporativa da B3, com adesão total às regras de Novo Mercado

Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção

2020: Novo código de ética e conduta com conteúdo simples, objetivo, completo, com uma linguagem em tom de conversa e com um visual mais interessante

Atualização da Política de Gestão de Riscos

Estruturação da Diretoria Executiva de Compliance e Riscos

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

4 comitês diretamente ligados ao conselho de administração

- Auditoria, Riscos e Controles
- Gente, Nomeações e Governança Corporativa
- Transformação, Estratégia e Investimento
- Inovação e Transformação Digital

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO ADMINISTRATIVO E DIRETORIA EXECUTIVA

Majoria expressiva de membros independentes...

21% *de mulheres em conselhos e diretoria executiva*



2023
meta de ser uma empresa Pró-Ética

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Conselho de Administração |

Gestão de riscos corporativos |

Ética e integridade |

The logo for Oi, consisting of the lowercase letters 'oi' in a white, rounded font, set against a green, rounded triangular background with a glowing yellow border. The background of the entire page features a man and a woman in business attire looking at a tablet, with a large, glowing green circular graphic element.

GOVERNANÇA CORPORATIVA

||| GRI 102-5, 102-19, 103-1, 103-2, 103-3

A Oi opera de acordo com um novo modelo de Governança Corporativa, que foi implementado em 2018, adotando os melhores níveis de Governança e em conformidade com as regras do Novo Mercado, ainda que esteja listada no nível 1. Atua de acordo com as recomendações do Código Brasileiro de Governança Corporativa – Companhias Abertas. Como possui *American Depositary Receipt* (ADRs) na Bolsa Americana, a Oi atende a legislação da *Securities and Exchange Commission* (SEC – equivalente, no Brasil, à Comissão de Valores Mobiliários).

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

O Estatuto Social da Companhia e o Regimento Interno do Conselho de Administração (CA) estabelecem critérios que impedem a eleição de membros do Conselho com interesses conflitantes com os da Companhia e determina deveres dos Conselheiros em se manifestarem caso um conflito seja percebido. [GRI 102-25](#)

O Estatuto, aprovado em setembro de 2018 e atualizado em 16 de outubro de 2020, adota elevados padrões de Governança, que incluem:

- (i) conversibilidade das ações preferenciais, quando e nas condições aprovadas pelo CA;

- (ii) mínimo de 20% de conselheiros independentes, nos termos do Regulamento do Novo Mercado;
- (iii) vedação à acumulação de cargos de Presidente do Conselho e Diretor Presidente ou principal executivo – portanto, o presidente do CA não é diretor executivo da Companhia;
- (iv) obrigatoriedade de o CA se manifestar sobre qualquer oferta pública de aquisição de ações da Oi;
- (v) 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 no Nível 2 de Governança Corporativa ou no segmento do Novo Mercado;
- (vi) obrigação de resolução de disputas e controvérsias por meio de arbitragem, perante a Câmara de Arbitragem do Mercado. [GRI 102-18, 102-23](#)

O Estatuto Social da Oi pode ser lido por completo neste [link](#).

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



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O Conselho de Administração da Oi está em conformidade com a cláusula 9.3.1 do Plano de Recuperação Judicial e com o que estabelece o artigo 24 do Estatuto Social, sendo assim composto por 11 Conselheiros Independentes, entre eles duas mulheres.

Os membros do Conselho de Administração são eleitos pelos acionistas em Assembleia Geral e os regimentos preveem a realização de autoavaliação anual do órgão. Tendo em vista o curto mandato dos membros do CA eleitos na Assembleia Geral Extraordinária do dia 16 de outubro de 2020, cujo prazo de gestão, excepcionalmente, nos termos do artigo 64 do Estatuto Social da Companhia, seria até a Assembleia Geral Ordinária da Companhia deliberar sobre as demonstrações financeiras do exercício social findo em 31 de dezembro de 2020, os conselheiros decidiram pela sua não realização em 2020. [GRI 102-24, 102-28](#)

Para facilitar e estimular a participação dos acionistas, a Oi disponibiliza no *website* da Companhia e no *website* da CVM e da B3, a cada convocação, um manual com informações sobre as matérias a serem discutidas, modelos de procuração para os acionistas, entre outros assuntos.

Em contato constante com o Conselho de Administração da Oi está a área de Relações com Investidores. Ela é o principal canal de comunicação da Companhia com os agentes do mercado de capitais nacional e internacional, com divulgações feitas tanto por meio de pronunciamentos em canais oficiais indicados por agências reguladoras quanto por meio de fatos relevantes, resultados, entre outras informações no [site](#). [GRI 102-21](#)

A seguir, confira a composição acionária da Oi, posição em dezembro de 2020.

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



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

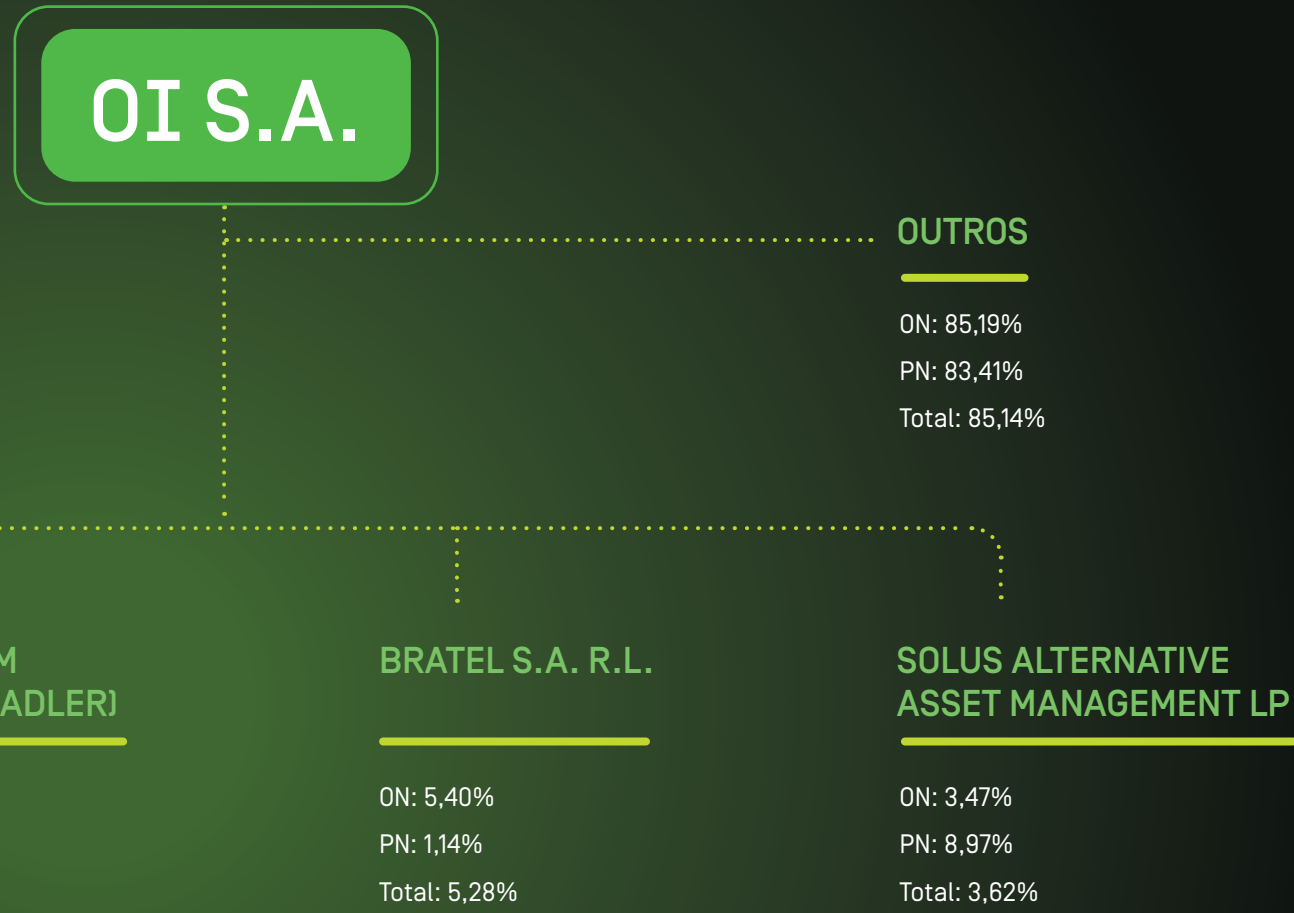
ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



COMPOSIÇÃO ACIONÁRIA DA OI

Posição em dezembro de 2020.



NÚMERO DE AÇÕES DO CAPITAL SOCIAL

ON: 5.796.477.760 PN: 157.727.241 TOTAL: 5.954.205.001

AÇÕES EM TESOURARIA:

ON: 30.595 (0,000%) PN: 1.811.755 (1,15%) TOTAL: 1.842.350 (0,03%)

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

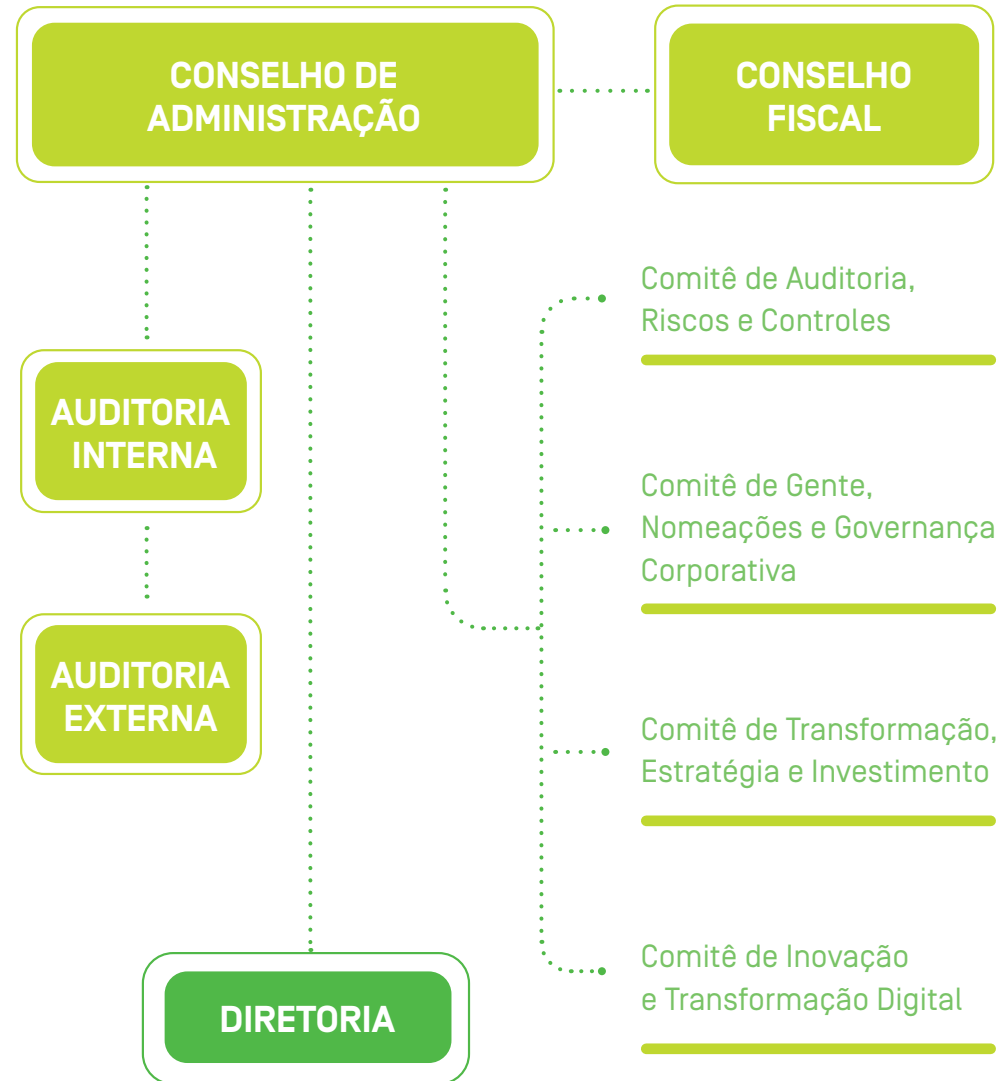
Comitês

||| GRI 102-33

A Companhia possui quatro comitês, que foram instituídos pelo próprio Conselho de Administração, e devem ser compostos por no mínimo três e no máximo cinco membros, devendo sua maioria ser membro do Conselho de Administração:

- **Gestão [CDG]** – comitê executivo interno de assessoramento à Diretoria, formado pelos diretores nível 1 (que se reportam diretamente ao Diretor-Presidente) e pelo Diretor-Presidente, para a tomada de decisões e acompanhamento dos temas mais importantes para a Companhia;
- **Auditoria, Riscos e Controles [CARC]** – comitê estatutário, com funções de *audit committee*, ou seja, 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;

- **Gente, Nomeações e Governança Corporativa [CGNG]** – responsável por zelar pela contínua adoção das melhores práticas de Governança Corporativa e conduta empresarial, bem como por supervisionar a estratégia de recursos humanos da Companhia;
- **Transformação, Estratégia e Investimento [CTEI]** – comitê temporário, que durante sua vigência em 2020, absorveu as funções dos comitês de Investimento & Infraestrutura e de Estratégia, ambos para assessorar ao CA. É responsável por acompanhar e supervisionar a implementação e execução do plano estratégico de transformação aprovado pelo CA, definindo as respectivas metas e cronogramas;
- **Inovação e Transformação Digital [CITD]** – criado em março de 2020 para contribuir com o processo de transformação digital, bem como analisar as oportunidades de inovação da Companhia.



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



GESTÃO DE RISCOS CORPORATIVOS

||| GRI 102-11, 102-12, 102-15, 102-29, 103-1, 103-2, 103-3

TEMA MATERIAL

Gestão de riscos e crise; conformidade com leis e regulamentos

A Oi busca sempre aprimorar seu Programa de Governança, Riscos e Conformidade, com a implementação de políticas, regulamentos e controles internos. Também adota as melhores práticas de *Compliance*, por isso atua de forma permanente e contínua para a expansão dessas práticas, com foco em mitigação de riscos corporativos, medidas anticorrupção e otimização de processos de negócio.

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



A Oi busca sempre aprimorar seu Programa de Governança, Riscos e Conformidade, com implementação de políticas, regulamentos, controles

internos, entre outros mecanismos de disseminação de cultura e valores de integridade, com reporte constante ao CARC e ao CA. Também adota as melhores práticas de *Compliance*, por isso atua de forma permanente e contínua para a expansão dessas práticas, com foco em mitigação de riscos corporativos, medidas anticorrupção e otimização de processos de negócio.

Ao longo de 2020, a área de gestão de riscos foi responsável por acompanhar e monitorar: fraudes, com base nas manifestações em reuniões com os auditores internos e independentes; a evolução do modelo de Gerenciamento dos Riscos Corporativos e a atualização dos fatores de riscos, impactos e ações de mitigação; os projetos de conformidade com leis e regulamentos; o Projeto da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD); e os impactos da Covid-19, com a devida mensuração dos efeitos da pandemia nas demonstrações financeiras – em 2020. Por conta da pandemia, foi estabelecida uma Sala de Acompanhamento, com o objetivo de monitorar os riscos e a mitigação dos seus impactos nas diversas áreas da Oi, para assegurar a continuidade do negócio. [GRI 102-34](#)

A Gerência de Gestão de Riscos e Controles Internos ainda monitora os principais riscos, os quais a Oi está exposta, conforme as regras definidas na Política de Gestão de Riscos e Controles Internos, aprovada pela alta administração e publicada internamente. O documento estabelece uma metodologia de identificação, avaliação, tratamento, monitoramento e reporte de riscos, que são divididos de acordo com categorias e subcategorias para aspectos ambientais, sociais e de integridade.

A metodologia de gestão de riscos seguida pela Oi segue as principais normas relacionadas ao tema – COSO ERM, ISO 31000 (2018), Caderno 19 de Governança Corporativa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) e instrução 586 da Comissão de Valores Mobiliários. Também atua em conformidade com a Política de

Tesouraria, que contempla as sessões de Investimentos, Hedge e de Captação. Sua implementação assegura uma gestão ativa e contínua dos riscos de liquidez, crédito e de mercado (incluindo risco cambial e risco de taxa de juros), com vistas à antecipação e, quando necessária, à proteção em cenários desfavoráveis. Além disso, monitora a adesão das operações financeiras aos limites estabelecidos por esses documentos e reporta seus dados à alta administração da Companhia e ao CA. [GRI 102-27](#)

O gerenciamento de riscos na Companhia é realizado em três esferas: estratégica, tática e operacional. Na estratégica, a Diretoria concorda com o Conselho de Administração sobre as Diretrizes de Risco a serem seguidas em cada ano fiscal. Na tática, o gerenciamento

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



A Companhia é signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção

de riscos é competência do Comitê de Gestão de Riscos Financeiros, que supervisiona mensalmente o cumprimento da Diretrizes de Risco, dos níveis de exposição a riscos financeiros e ao enquadramento à Política de Hedge. No nível operacional, o gerenciamento é realizado pela Diretoria de Tesouraria, por meio da Gerência de Riscos Financeiros, de acordo com as políticas aprovadas pelo CA.

Nesse sentido, em 2020, a Oi esteve exposta, principalmente, ao risco de mercado, decorrente das variações nas taxas de câmbio, que impactam nos passivos em moeda estrangeira, além das variações nas taxas de juros, que afetam o fluxo de caixa das operações financeiras. Em relação ao risco de crédito, a Companhia o mitiga distribuindo as operações em instituições de primeira linha – ou seja, em contrapartes de *rating* AAA, AA, A e de risco soberano, evitando risco de concentração. Já o risco de liquidez é monitorado para assegurar que a Companhia honre com suas obrigações nas datas previstas,

além de necessidades de caixa devido às restrições de liquidez do mercado. [GRI 102-30](#), [102-34](#)

A Companhia é signatária também do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, compromisso assumido com o objetivo de promover, entre empresas, um mercado mais íntegro e ético e

coibir práticas de corrupção. O Pacto, dentro da Oi, é regulamentado pela Política Anticorrupção, que estabelece regras e diretrizes que devem ser obrigatoriamente observadas e cumpridas, garantindo a conformidade entre as atividades desempenhadas pela Companhia e as exigências regulatórias contra a corrupção.

Como a Oi emite títulos públicos nos Estados Unidos, além de obedecer à Lei Anticorrupção Brasileira nº 12.846/13 e à regulamentação

do Decreto 8.420/15, também está sujeita à Lei Americana Anticorrupção – *US Foreign Corrupt Practices Act* (FCPA).

O gerenciamento de riscos é de responsabilidade de todos dentro da Companhia. Ele faz parte da estrutura da Oi, por isso demanda que os colaboradores estratégicos, táticos e operacionais, das áreas mais distintas, estejam engajados na responsabilidade de identificar e gerir riscos no dia a dia de trabalho.

Política de Gestão de Riscos

||| GRI 205-1

Essa política estabelece, na Oi, uma metodologia de identificação, avaliação, tratamento, monitoramento e reporte de riscos, incluindo riscos de integridade, no qual está incluso o tema corrupção. Os riscos identificados são reportados à área de Auditoria Interna, para auditar processos associados, em fóruns específicos.

A Política está de acordo com as melhores práticas de mercado: melhores práticas de Governança Corporativa do IBGC; ABNT NBR ISO 31000:2018 – Gestão de Riscos – Princípios e Diretrizes; *The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)*; ISO 22301:2019 – *Security and resilience — Business continuity management systems — Requirements*; Lei nº12.846/13 [anticorrupção].

A matriz de riscos é um documento confidencial e, portanto, não será divulgada.



Para saber mais sobre as responsabilidades de cada área e conhecer a Política de Gestão de Riscos completa da Oi, acesse o [link](#).

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

LGPD - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

A Oi vem, desde 2019, promovendo uma série de iniciativas e adequações dos seus processos, rotinas e atividades para garantir a conformidade com a LGPD. Dentre elas, o projeto de estruturação do plano de adequação da Oi aos requisitos da LGPD, com o apoio de uma consultoria especializada, no qual foram constatadas as principais atividades de tratamento realizadas no ambiente da empresa, bem como os fatores de riscos à privacidade e proteção de dados de seu ecossistema.

A Governança e as Políticas e Regulamentos Internos estabelecidos promovem a revisão e adequação de novos produtos ou iniciativas, para garantir que a adequação à lei seja tratada na etapa de concepção, além de direcionar a Companhia para o estado de conformidade perene com a LGPD. O papel da alta administração tem sido fundamental na sedimentação do programa, na medida em que a transformação cultural exigida pela LGPD demanda não somente tempo para adaptação, mas também deve representar um objetivo alinhado com as metas da Companhia.

Para 2021, a Oi busca aprimorar processos e continuar no caminho de transformação já iniciado.

Privacidade e cibersegurança

||| GRI 103-1, 103-2, 103-3

A Oi possui a certificação ISO 27001, que assegura a qualidade e a confiabilidade do sistema de gestão da Segurança da Informação da Companhia, protegendo as redes de dados dos clientes de todo o país contra possíveis ataques cibernéticos.

Em 2020, para fazer com que empresas públicas ou privadas estivessem menos vulneráveis a ciberataques, entre outros riscos decorrentes do ambiente *on-line*, a Oi passou a oferecer esses serviços de segurança cibernética como tema de alta prioridade.

Em meio ao aumento de ciberataques ocasionados principalmente por conta do regime de *home office* adotado pela maioria das empresas, devido às

necessidades impostas pela pandemia, a Oi desenvolveu um antivírus chamado *Endpoint Security EDR*, que combina inteligência artificial e *machine learning* para bloquear ameaças em tempo real – enquanto o antivírus roda, identifica as novas variantes que vão surgindo e já se adapta para combater a ameaça.

Com base na experiência da Companhia para a proteção de dados de seus clientes e sistemas internos, a Oi, por meio do Oi Soluções, oferece esse serviço e pretende ampliar a sua oferta de projetos de segurança em 2021.

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

TEMA MATERIAL



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

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



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

ÉTICA E INTEGRIDADE

||| GRI 102-17



94%

dos colaboradores participaram do treinamento do Programa de Compliance.

37%

dos colaboradores foram capacitados sobre diversos temas de direitos humanos, destinando um total de 14.265 horas para isso.

A Oi é uma empresa que sempre opera em consonância com legislações internas e externas, buscando agir com ética e integridade em tudo o que faz. Dessa forma, com o mercado, os investidores, os governos, os parceiros e com os clientes, constrói relacionamentos de confiança, assegurando comprometimento em suas realizações.

Possui o Programa de *Compliance* Oi, com uma série de medidas para incentivar o *Compliance* no dia a dia e fortalecer a ética e a integridade. Esse programa é colocado em prática diariamente nas atividades da Companhia por meio da performance dos Agentes de Ética, que são colaboradores, indicados por outros colaboradores do mesmo nível de atuação, e que têm a missão de cumprir e fiscalizar essa cultura. Conheça mais sobre os pilares e objetivos do Programa no Manual de *Compliance*, disponível no [link](#).

No ano, a Oi deu continuidade às ações de comunicação interna sobre ética para 100% dos funcionários, incluindo a diretoria, por meio de treinamentos que abrangem a temática da integridade no ambiente profissional, abordando

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



sobre cortesias empresariais, conflito de interesses, combate à corrupção, relacionamento com agentes públicos, assédio moral e sexual, entre outros tópicos do Programa de *Compliance*. O total de colaboradores treinados nessa ação até o final de 2020 foi de 11.610, correspondendo a 94% da base elegível. [GRI 205-2](#)

Ainda, capacitou 37% dos colaboradores sobre aspectos relacionados a diversos temas de direitos humanos, destinando um total de 14.265 horas para isso. [GRI 412-2](#)

CÓDIGO DE ÉTICA

||| GRI 102-16

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 novo Código de Ética.

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



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

diárias. Fornecedores, profissionais terceirizados e parceiros comerciais também devem se orientar por este Código em todas as suas atividades.

O Código de Ética será revisado e atualizado a cada dois anos, assim como haverá, também a cada dois anos, 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. [GRI 102-31](#)

Para o Código se consolidar na cultura da empresa, a Oi priorizou a escuta, envolvendo diversas instâncias da Companhia, procurando saber como os colaboradores perceberam o novo Código de Ética. Foram realizados 23 fóruns de escuta presenciais com colaboradores e gestores em todo o Brasil e 26 entrevistas com membros da Diretoria e do Conselho de Administração, além de 17 grupos de trabalho, para debater e propor melhorias.



Para ler o novo Código de Ética e Conduta da Oi na íntegra, acesse o [link](#).

COMITÊ DE ÉTICA

A Oi possui um Comitê de Ética ativo, responsável por avaliar questões relativas à responsabilidade, comportamento e ética nos negócios da Companhia, além de garantir a correta aplicação do Código de Ética. É composto por cinco diretores da Oi, podendo ser estatutários ou não, com mandato de um ano que pode ser prorrogado por mais um ano.

Empresa Pró-Ética

Em 2020, a Oi estabeleceu o objetivo de ser uma empresa Pró-Ética até 2023. Com isso, passou a se posicionar de forma positiva para o combate de práticas ilegais em suas operações, implementando medidas voltadas para a prevenção, detecção e remediação de atos de corrupção e fraude.

O Pró-Ética é uma iniciativa da Controladoria-Geral da União (CGU) que busca a aliança de esforços entre os setores público e privado para promover um ambiente corporativo mais íntegro, ético e transparente no Brasil. A ação fomenta a adoção voluntária de medidas de integridade por empresas de todos os portes, por meio do reconhecimento público daquelas que comprovadamente detêm medidas robustas de integridade em seu ambiente de negócios e se comprometem com a iniciativa.

Com esse compromisso assumido e a finalidade de atingir ainda mais o objetivo estratégico da Oi, a Companhia está aprimorando os mecanismos internos do Programa de *Compliance*, alinhados ao padrão mais elevado de prevenção e combate à fraude e à corrupção, proporcionando resultados mais sustentáveis aos negócios.

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



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE
RELATÓRIO

A COMPANHIA

**GOVERNANÇA
CORPORATIVA**

DESEMPENHO
SOCIAL

DESEMPENHO
AMBIENTAL

DESEMPENHO
OPERACIONAL
E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS

ÍNDICE DE
CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES
CORPORATIVAS

CANAL DE DENÚNCIAS

Faz parte da gestão de riscos corporativos da Oi o Canal de Denúncias, exclusivo para reporte de denúncias sobre colaboradores, fornecedores e prestadores de serviços que descumpram normas, políticas e leis vigentes.

No canal, podem ser registrados comportamentos antiéticos, de assédio moral ou sexual, casos de corrupção ou fraudes, entre outros. As denúncias podem ser apresentadas anonimamente ou de forma identificada. A Oi garante, para tanto, a total confidencialidade das denúncias.

Todas as denúncias referentes a comportamentos antiéticos são avaliadas pelo Comitê de Ética da Oi. As sanções pelo descumprimento do Código de Ética seguem o regime disciplinar da Companhia, podendo ser executadas por meio de advertência verbal, escrita, suspensão ou rescisão do contrato de trabalho, independentemente de eventual abertura de processo judicial.

Em 2020, a Companhia não recebeu nenhuma denúncia de corrupção e discriminação. [GRI 205-3, 406-1](#)



O Canal está disponível:

pela web

<https://www.canalconfidencial.com.br/oi/>

por telefone **[0800 282 2088]** [GRI 102-17](#)

DESEMPENHO SOCIAL

||| GRI 203-2

Oi Futuro |

Colaboradores |

Fornecedores |

Clientes |

Relacionamento setorial |



OI FUTURO

III GRI 102-1; 102-2

A Oi reforça seu compromisso com a construção de uma sociedade mais diversa e inclusiva, realizando projetos e programas desenvolvidos por meio de seu instituto de inovação e criatividade para impacto social, o **Oi Futuro**, que está presente em todas as regiões do país com atuação nas áreas de cultura, educação e inovação social.

Em 2020, para continuar oferecendo conteúdos e experiências de qualidade aos seus diversos públicos durante a pandemia de Covid-19, o **Oi Futuro** acelerou e antecipou o lançamento de novos projetos inteiramente digitais, como festivais, webinars, mentorias, cursos, séries originais, tours em 360°, teatro *on demand* e hub de ferramentas pedagógicas.

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



Apoio a **12**
festivais

Realizações digitais do Oi Futuro ao longo de 2020



- Entrou ao vivo pela primeira vez com os webinars semanais Papo de Futuro, realizando 25 edições sobre temas da atualidade, como ensino híbrido e diversidade racial.

28



espetáculos

- de teatro adulto e infantil foram exibidos *on demand* no site, e tiveram **+ de 10 mil visualizações.**



- Realizou ao vivo o Festival Oi Futuro, reunindo 16 especialistas brasileiros e estrangeiros em dois dias de programação on-line para debater o futuro da sociedade, da ciência, da tecnologia, do trabalho e da arte.

- Produziu conteúdos exclusivos para redes sociais, que obtiveram **+ de 3,6 milhões de interações ao longo do ano.**

- Apoiou mais 12 festivais brasileiros, que também se reinventaram para o meio digital, entre eles: a comunidade virtual do Festival Zona Mundi, a experiência da ilha tropical 3D do Festival Amazonia Mapping, o mundo gameficado da Feira da Música do Ceará, os trabalhos inéditos comissionados pelo Festival Novas Frequências e a plataforma de articulação internacional da Semana Internacional de Música.



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



CONEXÕES DO OI FUTURO

2020

+3,6 milhões
de interações nas redes sociais ao longo de 2020



+20 mil

Visitantes presenciais no Museu, Centro Cultural Oi Futuro e Lab Oi Futuro em quatro meses de operação

2,6 mil
formados em cursos livres do Oi Futuro



108

Empreendedores acelerados



249

Mentorias realizadas para empreendedores e educadores

1 mil
alunos no NAVE [Ensino Médio] impactados



1,3 milhão

de acessos a projetos digitais na pandemia

Com essas iniciativas contribuimos com os ODS: Educação de qualidade; Igualdade de Gênero; Trabalho decente e crescimento econômico; Redução das desigualdades; Parcerias e meios de implementação



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

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



CULTURA

O Oi Futuro também é responsável pela gestão e programação do **Centro Cultural Oi Futuro**, que esteve fechado para visitação presencial de março a novembro de 2020, por conta da pandemia, mas manteve uma agenda de ações culturais *on-line* e gratuitas ao longo do ano.

O Centro Cultural comemorou 15 anos de história, lançando a webserie **Oi Futuro Agora**, que relembrou grandes momentos da programação, com depoimentos inéditos de artistas que passaram pelo espaço.

Também atualizou o **Museum – Museu das Comunicações e Humanidades**, uma evolução do Museu das Telecomunicações. Localizado dentro do Centro Cultural, o Museum conta a história do desenvolvimento tecnológico das comunicações a partir da ótica das relações humanas, com um acervo de mais de 130 mil peças preservadas em sua Reserva Técnica. Com entrada gratuita, o museu oferece atrações

interativas, ambientes imersivos e novas tecnologias, como a hiper-realidade.

Durante o período de fechamento, para garantir a conexão dos públicos com o Centro Cultural e *Museum*, foram lançadas visitas imersivas on-line em 360° do museu, da Reserva Técnica e da exposição “Campo Expandido”, do artista plástico Luiz Zerbini, inaugurada presencialmente em novembro. Além disso, um acervo virtual com mais de 3.800 itens catalogados para consulta pública, entre fotografias, objetos e documentos históricos, foi disponibilizado para acesso.

O **LabSonica** – laboratório de experimentação artística do Oi Futuro, realizou, entre abril e dezembro, o **Aceleração Musical LabSonica**: 21 artistas regionais brasileiros tiveram suas carreiras impulsionadas, totalizando mais de 300 horas de mentorias e gravações. Posteriormente, a apresentação on-line de todos no Festival LabSonica teve mais de 8,1 mil visualizações ao vivo em três dias de evento, reforçando a cena musical independente.

Em 2020, o NAVE foi selecionado, por mais um ano consecutivo, como estudo de caso pelo SXSW Edu, um dos maiores festivais de inovação do mundo, realizado anualmente em Austin, Texas [EUA]

EDUCAÇÃO E INCLUSÃO DIGITAL

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Nave

O Núcleo Avançado em Educação (NAVE) é um importante projeto educacional desenvolvido pelo Oi Futuro, por meio de uma parceria público-privada realizada desde 2006 com as Secretarias de Estado de Educação de Pernambuco e do Rio de Janeiro, em duas escolas de Ensino Médio Integrado ao Profissional. O programa oferece cursos técnicos de Programação e Multimídia, com foco na preparação dos jovens para a economia criativa e digital, formando cidadãos conscientes, autônomos e protagonistas dos seus projetos de vida.

Com a suspensão das aulas presenciais, o programa adaptou

suas atividades para plataformas digitais, com aulas em ambiente remoto. Em 2020, foram mais de 850 aulas on-line, com cerca de 1.300 materiais publicados e 4.500 horas-aulas oferecidas. Ao fim do ano letivo, 271 estudantes concluíram o terceiro ano do Ensino Médio, totalizando mais de 3 mil estudantes formados desde 2006. O NAVE também disponibilizou materiais digitais de referência, como e-books, plataformas e conteúdos audiovisuais para apoiar educadores das redes pública e privada de todo o país nos desafios do ensino remoto e híbrido.

Em 2020, o NAVE foi selecionado, por mais um ano consecutivo como estudo de caso pelo SXSW Edu, um

TEMA MATERIAL

Inclusão digital



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

dos maiores festivais de inovação do mundo, realizado anualmente em Austin, Texas (EUA). Em 2020, o evento acabou não acontecendo, por conta das restrições de saúde estabelecidas decorrentes da pandemia, mas foi programado para ocorrer digitalmente em 2021.

Em 2020, o Oi Futuro integrou, pelo segundo ano seguido, a Frente Currículo e Ensino Médio, liderada pelo Conselho Nacional de Secretários de Educação (Consed), para oferecer apoio técnico às redes estaduais de educação do país na

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



implementação de novos currículos alinhados à Base Nacional Comum Curricular (BNCC) do Ensino Médio. Também apoiou o lançamento do hub Aprendendo Sempre, que proporcionou conteúdo e soluções gratuitas para gestores educacionais, professores, estudantes e famílias, com a finalidade de promover experiências de ensino e aprendizagem remota, que obteve 124 mil acessos.

Em linha com os programas efetuados pelo Oi Futuro que envolvem ensino remoto, a Companhia também realiza três iniciativas que seguem o tema de inclusão digital: o Programa Banda Larga nas Escolas (PBLE), o Plano Geral de Metas de Universalização (PGMU) e o *Backhaul*.

O **PBLE** tem como objetivo disponibilizar, até 2025, internet com velocidade igual ou superior a 2MB 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 2020, a Oi registrou um total de 53.996 escolas urbanas atendidas pelo PBLE, um aumento de 137 novas escolas urbanas em relação a 2019. Além dessas, atuou também em 3.868 escolas na rede rural.

O **PGMU** é uma ação que busca garantir acesso à telefonia fixa. Para tanto, em 2020, a Companhia investiu, por meio desse plano, mais de R\$ 633 mil, abrangendo 12 localidades – sendo R\$ 320,1 mil em apenas uma localidade, com acesso individual, e R\$ 313,9 mil em 11 localidades, com acesso coletivo.

Já o **Backhaul** é uma iniciativa que consiste em instalar banda larga nos municípios elegíveis e dar um upgrade nas velocidades anteriormente já instaladas. Atualmente, a Oi registra 3.185 municípios brasileiros com essa rede. **GRI 203-1**

Formação de educadores no NAVE

Em 2020, o NAVE realizou programas de educação à distância para formar educadores.

- Lançou a série **e-Nave em Movimento**, com práticas pedagógicas englobando todas as competências gerais da BNCC e eixos do Novo Ensino Médio.
- Lançou a segunda edição do **Especial Práticas Inovadoras para o Ensino Médio**, realizada em parceria com o Centro de Referências em Educação Integral, com 20 práticas pedagógicas autorais de educadores do NAVE.
- Ofereceu formação de educadores da rede pública por meio de cursos 100% on-line com os temas “Introdução à Robótica Educacional” e “Cultura Digital para a Educação Criativa”, certificando mais de 100 educadores de diversos estados.
- Lançou o **Mídia Lab Digital**, plataforma de apoio ao ensino remoto e híbrido, com trilhas autoformativas, vídeo-tutoriais, vídeo-cases e mentorias. Foram mais de 400 educadores da rede pública de Pernambuco certificados em parceria com a Secretaria de Estado de Educação.



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

INOVAÇÃO SOCIAL

Na frente de inovação social, o Oi Futuro consolidou a reputação do **Labora** como uma plataforma de conexão e apoio a empreendedores, negócios e organizações comprometidas com o impacto social.

Em 2020, ocorreu o lançamento do e-book gratuito **e-Labora**, que compartilha metodologias, experiências e aprendizados ao longo dos cinco primeiros ciclos de aceleração do Labora; e dois ciclos de aceleração para negócios e organizações foram concluídos, conduzidos em parceria técnica com o Sebrae-RJ e o Instituto Ekloos. Dessa forma, 33 organizações foram impactadas e 108 empreendedores/gestores sociais foram capacitados em mais de 4.300 horas de formação.

O Labora também realizou, no ano, o **Seminário Internacional Empreendedorismo Social na Educação**, em parceria com a área de educação do Oi Futuro, com o *British Council* e o *Porvir*, reunindo especialistas das áreas de educação e inovação social para debater sobre caminhos para que o

Com essas iniciativas contribuímos com os ODS: Educação de Qualidade; Igualdade de Gênero; Trabalho decente e crescimento econômico; Redução das desigualdades; Parcerias e meios de implementação.



empreendedorismo social seja integrado no currículo das escolas públicas e privadas. Como resultado, o **Guia Empreendedorismo Social na Educação** foi lançado, contabilizando mais de 21 mil *downloads*.

Mentorias

Diante dos desafios enfrentados por muitas pessoas por conta do isolamento social ocasionado pela pandemia, o Oi Futuro criou e realizou, em 2020, o projeto **Mentorias Oi Futuro**, com o objetivo de apoiar empreendedores na reinvenção de seus negócios e organizações. As mentorias foram oferecidas por colaboradores voluntários do instituto e da Oi, em sessões on-line gratuitas e apoio técnico individualizado. Ao longo do ano o projeto atendeu mais de 200 empreendedores de 18 Estados e do Distrito Federal. Em seis ciclos do projeto, foram mais de 1.700 inscrições e 200 negócios apoiados.

Mentoria para mulheres

||| GRI 103-1, 103-2, 103-3

TEMA MATERIAL

Diversidade e igualdade de oportunidades

Os desafios da pandemia impactaram a realidade de milhões de famílias que possuem mulheres como chefes do lar, principalmente quando essas mulheres são empreendedoras.

Pensando nessa realidade, o Oi Futuro criou, também em 2020, o **Mentorias Oi Futuro Edição Mulheres**, que oferece a mulheres empreendedoras de qualquer lugar do Brasil apoio

técnico para desenvolver uma ideia, um projeto ou negócio de impacto sociocultural.

De acordo com o planejamento do projeto, a ser implementado em 2021, as vagas são preferenciais para mulheres negras, indígenas, integrantes da comunidade LGBTQIA+ e mulheres com deficiência, e o atendimento é feito por um time 100% feminino de especialistas do instituto.



Acesse o site do



e saiba mais



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



VALOR DA ASSISTÊNCIA FINANCEIRA (INCENTIVOS FISCAIS) RECEBIDA DO GOVERNO NO ANO GRI 201-4

Principais investimentos da área de Patrocínios e Eventos do Oi Futuro GRI 201-4

R\$ mil	2020	2019	2018
Educação	5.866.605	6.614.975	8.726.995
Cultura	13.938.449	25.620.040	41.914.559
Investimento social	1.316.684	1.425.274	2.804.192
Esporte	6.067.834	20.176.420	22.649.952
Estrutura administrativa – Oi Futuro	4.558.806	4.920.925	5.475.421
Total	31.748.378	58.757.635	81.571.119
Investimento direto	15.369.778	21.256.658	28.754.524
Investimento via incentivos fiscais	16.378.600	37.500.977	52.816.595

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE
RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA
CORPORATIVA

**DESEMPENHO
SOCIAL**

DESEMPENHO
AMBIENTAL

DESEMPENHO
OPERACIONAL
E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS

ÍNDICE DE
CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES
CORPORATIVAS

COLABORADORES

Para criar e fortalecer uma cultura única, a Oi promove o estímulo ao trabalho em equipe e à colaboração entre as áreas, alinhado aos objetivos do negócio.

A Oi trabalha com ferramentas de crescimento profissional, como promoções por meritocracia e recrutamento interno; dessa forma, as vagas e novas oportunidades sempre são disponibilizadas para os colaboradores através do *Interativa da Oi*, portal de gente para recrutamento interno, mantendo ciclos de acompanhamento do desempenho e valorização da cultura de autodesenvolvimento.

Com essas iniciativas contribuimos com o ODS:
Redução das Desigualdades



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



COLABORADORES EM NÚMEROS

Com essas iniciativas contribuimos com o ODS: Redução das Desigualdades



12.905



colaboradores diretos

155 estagiários e 99 aprendizes



62%

do sexo masculino



38%

do sexo feminino



40 anos

é a média de idade



8 anos

é o tempo médio de empresa

EM 2020:

Contratou para

1.635

vagas

5% vagas de gestores e 95% vagas profissionais

Efetivou **36** estagiários como colaboradores

Realizou **1.220** promoções

COLABORADORES TERCEIROS

CARGOS EXECUTIVOS



69%

homens



31%

mulheres



92.249 → 33.719

colaboradores terceirizados em atividades de call center, vendas, manutenção de rede e atividades administrativas.

terceiros pertencem às prestadoras de serviços do Grupo Oi – empresas Serede e BrT Call Center.

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



INFORMAÇÕES SOBRE EMPREGADOS GRI 102-8

Número de colaboradores por categoria funcional	2020			2019			2018		
	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL
Diretoria	72	16	88	75	16	91	79	14	93
Gerência	440	189	629	524	216	740	547	221	768
Supervisão/coordenação	548	372	920	544	393	937	598	372	970
Quadro funcional	7.047	4.221	11.268	7.947	4.820	12.767	8.202	5.007	13.209
Total próprios⁽¹⁾	8.107	4.798	12.905	9.090	5.445	14.535	9.426	5.614	15.040
Terceiros ⁽²⁾	-	-	92.249	-	-	106.578	-	-	117.681
Aprendizes ⁽³⁾	41	58	99	72	98	170	67	73	140
Estagiários ⁽⁴⁾	88	67	155	122	115	237	22	48	70
Total	8.236	4.923	105.408	9.284	5.658	121.520	9.515	5.735	132.931

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.

Número de colaboradores por região	2020			2019			2018		
	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL
Sul	1.099	448	1.547	1.301	499	1.800	1.312	505	1.817
Sudeste	4.465	2.947	7.412	4.965	3.283	8.248	5.270	3.405	8.675
Centro-Oeste	1.005	379	1.384	1.022	404	1.426	979	395	1.374
Nordeste	1.160	828	1.988	1.362	1.034	2.396	1.433	1.081	2.514
Norte	378	196	574	440	225	665	432	228	660
Total	8.107	4.798	12.905	9.090	5.445	14.535	9.426	5.614	15.040

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE
RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA
CORPORATIVA

DESEMPENHO
SOCIAL

DESEMPENHO
AMBIENTAL

DESEMPENHO
OPERACIONAL
E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS

ÍNDICE DE
CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES
CORPORATIVAS

Devido à pandemia de Covid-19, a partir de 2020 todos os processos seletivos de profissionais na Oi passaram a ser 100% on-line.

O formato possibilita a participação de candidatos de qualquer lugar do Brasil, com resultados da avaliação dos candidatos com 93% de satisfação com o processo. As metodologias de seleção acontecem virtualmente em todas as etapas, desde a inscrição, com teste de fit cultural, até a entrevista.

A empresa oferece a todos os empregados: vale-alimentação, vale-refeição, vale-transporte, seguro de vida, plano de saúde, plano odontológico, licença-maternidade de 120 dias [conforme previsto por lei, com possibilidade de prorrogação por mais 60 dias, de acordo com o programa Empresa Cidadã aderido pela Companhia], e previdência privada, por meio da opção de adesão ao plano voluntário, com contribuição variável, que contempla renda de aposentadoria, auxílio-doença e pensão por morte. Em 2020, a Companhia não registrou funcionários temporários ou empregados em regime de meio período. [GRI 401-2](#)

ACORDOS COLETIVOS

A Companhia assegura o direito de associação dos colaboradores às entidades sindicais e não trabalha 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. [GRI 407-1, 102-41](#)

A Oi finalizou 2020 com todos os Acordos Coletivos de Trabalho aprovados e assinados por 28 sindicatos. A Companhia não registrou nenhuma ocorrência de paralisação dos colaboradores.

HOME OFFICE

Por conta das imposições criadas durante a pandemia, em 2020, a Companhia adotou o 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.



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





DIVERSIDADE

GRI 103-1, 103-2, 103-3

TEMA
MATERIAL

Diversidade e
igualdade de
oportunidades

Em 2020, a Companhia aderiu ao Movimento Mulher 360, que objetiva contribuir para o empoderamento econômico da mulher brasileira em uma visão 360 graus, por meio do fomento, da sistematização e da difusão de avanços nas políticas e nas práticas empresariais.

A Oi apoia 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. Para tanto, busca fortalecer um ambiente de trabalho em que as pessoas se sintam valorizadas e incluídas, repugnando ações de caráter discriminatório ou preconceituoso nas interações internas e externas, bem como realizando projetos voltados para os diferentes temas que abrangem a diversidade.

Em 2020, a empresa criou o *Programa diversidade Oi*, que tem o compromisso de garantir a inclusão e a promoção da equidade dentro da Companhia, transformando-a em uma empresa mais inclusiva, que respeita as diferenças. O diversidade Oi é realizado por meio de encontros, palestras e treinamentos que abordam temas como gênero, cor/etnia, orientação, afeto sexual, deficiências e suas intersecções, buscando ampliar olhares, promover diálogos entre colaboradores e gestores, reflexões e conscientização, bem como criar um ambiente de trabalho cada vez mais respeitoso entre todos os colaboradores.



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE
RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA
CORPORATIVA

DESEMPENHO
SOCIAL

DESEMPENHO
AMBIENTAL

DESEMPENHO
OPERACIONAL
E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS

ÍNDICE DE
CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES
CORPORATIVAS



4 PILARES DA DIVERSIDADE

Com essas iniciativas contribuimos com os ODS: Igualdade de Gênero; Redução das desigualdades



OI POR ELAS

Dentro do *Diversidade Oi* foi realizado o projeto *Oi Por Elas*, responsável por debater os tabus sobre estereótipo de posições e nichos de mercado, com o objetivo de garantir a equidade de oportunidade para todos, homens e mulheres, independente de gênero. Em março, o projeto realizou um encontro para tratar especificamente sobre os desafios da liderança feminina. Dessa forma, a Companhia atuou defendendo a equidade de oportunidade para candidatos e colaboradores.

Nessa mesma linha, a política de cargos e salários da Oi não estabelece discriminação de gênero. As diferenças nas médias salariais por categoria funcional são justificadas pelo patamar de desenvolvimento e tempo de carreira dos profissionais. GRI 202-1



OI MINHA COR

Outro projeto que fez parte do *Diversidade Oi* durante o ano foi o *Oi Minha Cor*, responsável por garantir a representatividade social dentro da empresa, abordando sobre racismo estrutural e como combatê-lo por meio das melhores práticas de oportunidades, independente de cor e raça.

Em 2020, para a contratação de novos profissionais, a Oi realizou uma parceria com o Afrodev – um programa da ShareRH para o desenvolvimento de jovens pretos e pretas, contribuindo para o futuro de talentos no setor de telecomunicações. Com essas contratações, a Companhia promoveu oportunidade, inclusão, pluralidade e colaboração às minorias, desenvolvendo um ambiente de autenticidade e boas experiências entre todos.



OI PELA INCLUSÃO

A equidade de oportunidades também foi garantida às pessoas com deficiências, por meio do projeto *Oi Pela Inclusão*. Debates sobre rótulos, capacitismo, oportunidades iguais e direitos que não são privilégios foram os assuntos gerados nessa frente, promovendo fortemente a inclusão.



OI POR TODES

Para garantir o direito à inclusão e às oportunidades para a comunidade LGBTQIA+ dentro da Companhia, o *Diversidade Oi* promoveu o *Oi Por Todes*, o qual debateu, no ano, sobre as melhores práticas para ofertar aos colaboradores um ambiente seguro e respeitoso, com menos preconceitos.

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



TEMA MATERIAL

Treinamento e capacitação

||| GRI 103-1, 103-2, 103-3, 404-2

Com essas iniciativas contribuimos com o ODS: Educação de qualidade



A Oi mantém programas estruturados em seus diferentes níveis funcionais, focados no desenvolvimento e aprimoramento das competências de seus colaboradores. Oferece todos os treinamentos legalmente exigidos para as funções de cada profissional, seguindo sempre a periodicidade recomendada.

A Companhia possui um **Programa de Educação Corporativa** que tem como objetivo alavancar a aprendizagem, assegurando o mapeamento e a disseminação dos conhecimentos-chave por meio de práticas e ações educacionais que estimulem a criação, aquisição, difusão, utilização e o compartilhamento do conhecimento entre os colaboradores. Os programas têm três eixos principais: as Trilhas de Desenvolvimento de Competências Técnicas, os Treinamentos de Desenvolvimento de Liderança e as Trilhas de Conhecimento sobre o Negócio. Todos possuem diversos formatos e metodologias, com ações tanto presenciais quanto on-line.

Em 2020, os treinamentos realizados no Programa de Educação Corporativa totalizaram 587.189 mil horas, um aumento significativo de 62% com relação a 2019.

A Companhia também conta com a iniciativa **Oi Educa**, que oferece continuidade no desenvolvimento dos colaboradores por meios virtuais. Em 2020, essa ferramenta foi simplificada para facilitar a jornada de estudos.

No ano, a Oi procurou manter seus colaboradores alinhados ao plano de transformação da Companhia, disponibilizando na intranet um espaço dedicado a isso, no qual foram apresentados: o plano e o conceito de separação estrutural [entre *ClientCo* e *InfraCo*], as respostas para eventuais dúvidas e a atualização das últimas publicações institucionais. Para tanto, o plano foi humanizado, para ficar mais interessante, por meio de alinhamentos corporativos e executivos, vídeos e mensagens do presidente. Do mesmo modo, a Oi construiu páginas específicas com orientações para os processos de reorganização societária que afetam o público interno.

Horas de treinamento oferecidas aos funcionários segmentadas por gênero GRI 404-1

Quantidade de horas de treinamentos realizados

GÊNERO	2020	2019	2018	MÉDIA PER CAPTA 2020
Masculino	352.313	204.150	244.008	43
Feminino	234.876	158.154	121.662	49
Total	587.189	362.304	365.670	46

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

GRI 403-1, 403-3, 403-4

Com essas iniciativas contribuímos com os ODS: Saúde e Bem-estar; Trabalho decente e crescimento econômico



Em 2020, a área registrou uma redução de 77% no número de ocorrências envolvendo colaboradores próprios em comparação ao ano anterior.

A boa performance da Oi está sustentada por diversas práticas de prevenção exercidas nos últimos anos, com apoio e orientação de uma área de Saúde e Segurança eficiente na definição de métodos e gestão de processos, com foco em manter sempre um ambiente de trabalho seguro e antecipar possíveis emergências. A área de Saúde e Segurança do Trabalho é responsável por promover práticas que garantam a preservação do patrimônio da empresa, dos negócios e de pessoas. Para isso, mantém uma trilha de estudos on-line dedicada ao tema, fortalecida por treinamentos práticos e simulados frequentes de preparação e resposta a crises. Em 2020, a área registrou uma redução de 77% no número de ocorrências envolvendo colaboradores próprios, em comparação ao ano anterior.

As ações realizadas pela segurança do trabalho são complementadas pela atuação dos serviços de saúde ocupacional. A Companhia regularmente monitora a condição laboral de seus colaboradores por meio de exames médicos exigidos por lei e a realização de diversas ações e programas de cuidado. Também oferece aos empregados e seus

dependentes benefícios como assistência médica, hospitalar, odontológica e auxílio medicamentoso.

Apesar de as atividades desempenhas pelos colaboradores da Companhia serem consideradas de baixo risco com relação a doenças ocupacionais, a concepção de saúde na Oi é ampliada, indo além do que é usual ou obrigatório. Dessa forma, em 2020, a Companhia realizou ações 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 em casos de Covid-19.

Também iniciou um projeto de qualidade de vida que resgata a marca **“Vida.com”**. O programa foi estruturado baseando-se nas dimensões física, social, intelectual e emocional, que norteiam o desdobramento das ações preventivas previstas. O programa tem como objetivos: o aumento do nível

de satisfação e do clima organizacional, a redução do absenteísmo, a redução de sinistros em saúde, a melhoria da saúde, qualidade de vida e bem-estar e o aumento da produtividade. No ano, a empresa ainda manteve o Programa Regras de Ouro, que tem o objetivo de proteger a vida dos colaboradores e reduzir o potencial das ocorrências no trabalho de maior gravidade registradas no grupo, incluindo um programa de toxicologia.

O sistema de gestão da área de saúde e segurança da Oi não possui certificados, uma vez que não existem exigências legais para isso. No entanto, segue as melhores práticas de mercado, de acordo com as ISOs 14001 e 45001.

Como complemento da área de saúde e segurança, a Companhia conta com a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) e a Brigada Voluntária de Prevenção e Combate à Incêndios, que representam, respectivamente, 69% e 73% dos colaboradores, que realizam reuniões mensais e podem ocorrer de forma extraordinária, caso necessário.



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



Indicadores de saúde e segurança

GRI 403-9

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	Geral 2020
Masculino	0,39	-	0,11	0,67	0,07	0,15
Feminino	0,39	0,24	0,10	-	0,04	0,08
Total	0,39	0,10	0,10	0,37	0,05	0,12
Terceiros	1,72	0,91	1,00	2,34	0,82	1,18

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

Total de dias perdidos	Norte	Centro-Oeste	Nordeste	Sul	Sudeste	Geral 2020
Masculino	3,94	-	1,65	4,83	0,64	1,39
Feminino	0,79	1,21	0,49	-	0,14	0,32
Total	2,36	0,50	1,04	2,68	0,39	0,87
Terceiros	23,33	14,12	10,11	22,06	8,12	12,48

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	Geral 2020
Total de colaboradores (Diretos)	1.547	7.412	1.384	1.988	574	12.905
Custo devido a horas perdidas (R\$)	151.536	365.376	524.832	408.408	1.956.768	3.692.568
Dias perdidos absenteísmo – próprios	2.537	4.977	9.595	5.406	28.146	50.661
Total de absenteísmo – próprios	0,05	0,12	0,2	0,12	0,64	1,13

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	Geral 2020
Colaboradores Próprios	0	0	0	0	0	0
Colaboradores Terceiros	0	4	1	0	2	7

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



FORNECEDORES

Muitos negócios da Oi dependem de uma rede de fornecedores de insumos e prestadores de serviços. A escolha e a contratação deles se baseiam em critérios técnicos, profissionais, éticos e de integridade. Para garantir que esse processo aconteça da forma necessária, a Oi usa procedimentos formalmente definidos, que asseguram o melhor custo-benefício e a justa concorrência.

A Oi espera que seus fornecedores tenham valores e orientações de conduta compatíveis com os da Companhia. Dessa forma, orienta que todos tenham o compromisso de cumprir as legislações aplicáveis ao produto ou serviço contratado, e que desenvolvam mecanismos de integridade em seus negócios, assim como de combate à corrupção e de outros atos ilícitos. Os fornecedores que desrespeitam esses compromissos, listados no Código de Ética e Conduta, são descredenciados.

Em 2020, não foram movidas ações judiciais contra a Oi por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados. [GRI 206-1](#)

PERFIL DA CADEIA DE FORNECEDORES

O monitoramento de conformidade de fornecedores é realizado por meio das avaliações do Índice de Qualificação de Fornecedores – Pilar RH (IQF-RH), e conduzido pela Gerência de Relações Trabalhistas, Benefícios e Gestão de Terceiros, em parceria com a

Gerência de Saúde, Segurança do Trabalho e Serviço Social.

Em 2020, foram realizadas 26 avaliações do IQF-RH, que trata de temas relativos à administração de RH e Saúde e Segurança do Trabalho (SST), junto a 13 fornecedores selecionados que representam cerca de 51% 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, com o objetivo de elevar a eficiência operacional e reduzir acidentes de trabalho e contingências trabalhistas. [GRI 412-1, 414-1](#)

A rede de fornecedores da Oi era formada, no ano, por 1.347 empresas, que receberam um montante de pagamentos de cerca de R\$ 12,4 bilhões, sendo 98,7% desse valor destinado a fornecedores instalados no território brasileiro. [GRI 204-1](#)

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 cerca de 53% do total de pagamentos efetuados a fornecedores e atuam em pontos-chave, contribuindo para a qualidade da operação da Companhia 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), computação, transmissão [rádios e *backbones*], suporte técnico, plataformas, cabos e equipamentos específicos para o segmento de TV digital.
- **Call center:** atendimento telefônico a todos os segmentos de clientes. [GRI 102-9](#)

Operações e fornecedores com risco significativo para ocorrência de trabalho infantil e risco significativo para ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo

A Oi não aceita que seus fornecedores utilizem trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo. Por isso, os contratos com todos os fornecedores e prestadores de serviço estabelecem a responsabilidade em coibir essas práticas. A Companhia também realiza periodicamente auditorias, a fim de verificar o respeito a esses requisitos legais e contratuais. No Índice de Qualificação de Fornecedores Pilar RH (IQF-RH), em 2020, não foram identificados casos de trabalho escravo, de trabalho infantil ou de trabalhadores jovens expostos a trabalhos perigosos. [GRI 408-1, 409-1, 412-3](#)

Com essas iniciativas contribuimos com os ODS: Trabalho decente e crescimento econômico; Paz, justiça e instituições eficazes



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

CLIENTES

||| GRI 103-1, 103-2, 103-3

A Oi tem responsabilidade direta na construção de relacionamentos sólidos e duradouros com os clientes e consumidores, entregando produtos e serviços de qualidade, personalizados da forma como eles precisam. A relação da Oi com clientes e consumidores se baseia no comprometimento. Por isso, busca sempre identificar e satisfazer as necessidades deles, garantindo a melhor experiência do usuário e a confiança nos serviços da Companhia.

Durante 2020, a Companhia instituiu algumas medidas transitórias para auxiliar seus clientes na pandemia: concedeu a extensão dos prazos de pagamento mediante solicitação e, para alguns casos, suspendeu a cobrança de juros de contas em atraso.

A Oi oferece proteção aos dados pessoais de cada cliente por meio de leis relacionadas, e rejeita qualquer forma de suborno ou influência para favorecimento em negociações ou obtenção de vantagens indevidas.

Em 2020, foram recebidas 2.438 reclamações pelos canais da Anatel sobre utilização indevida de dados cadastrais, um aumento em relação a 2019. Isso se deve à mudança de sistema com

alterações nos dados cadastrados pela Anatel, que começou a valer em novembro de 2019; mas quando essas reclamações foram analisadas, encontrou-se um cenário em que 76% das reclamações apresentaram outros motivos, como restrição a mailing de telemarketing, pedidos de cadastros, contestação de fatura, estorno de conta e cancelamento de produto ou serviço. [GRI 418-1](#)

Reclamações relativas ao uso indevido de dados cadastrais [GRI 418-1](#)

	2020	2019	2018
Banda larga	366	127	69
Telefonia fixa	646	372	274
Telefonia móvel	1.349	671	313
Oi TV	77	50	38
Total	2.438	1.220	694

O aumento de reclamações se deve à mudança de sistema (árvore), com alterações nos dados cadastrados pela Anatel (a partir de novembro/19). Essa mudança está refletindo em crescimento das reclamações por uso indevido de dados cadastrais e, quando analisadas, encontra-se um cenário no qual 76% das reclamações sobre uso indevido de dados cadastrais apresentam outros motivos, como restrição a mailing telemarketing, pedidos de cadastros, contestação de fatura, estorno de conta e cancelamento de produto ou serviço. Em Segurança da Informação, temos a ISO 27.001, para os serviços de Segurança para SOC SP de clientes (Oi Soluções), e para o SOC RJ.

TEMA MATERIAL

Relação com clientes e consumidores

Acessibilidade

A Oi realiza atendimento presencial a pessoas com deficiência por meio de pesquisa nas lojas, mapeia páginas na Internet para verificar itens de conformidade de acordo com critérios do Manual Operacional do Regulamento Geral de Acessibilidade e os respectivos planos de ação para adequação de eventuais não conformidades. Monitora, ainda, os relatórios da Central de Intermediação de Comunicação (CIC) para aprimoramento dos processos de atendimento remoto. A Companhia busca sempre identificar oportunidades de inovação tecnológica e iniciativas voltadas à acessibilidade e sua interação com as telecomunicações, por meio do Oi Futuro – conheça as demais iniciativas do Instituto Oi Futuro no tópico de Desempenho Social. [GRI 102-6](#)

Com essas iniciativas contribuimos com o ODS: Trabalho decente e crescimento econômico



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



No ano de 2020, não foi identificada a aplicação de nenhuma penalidade contra a Oi em decorrência de não conformidade com leis ou códigos no que se refere à comunicação de marketing e publicidade.

Todos os serviços de telecomunicações prestados pela Oi 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 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 abrange os direitos e deveres de usuários das operadoras. Dos direitos dos usuários destacam-se o detalhamento em fatura dos serviços utilizados e os respectivos valores de cobrança, além dos impostos incidentes; dos direitos e deveres da prestadora está o atendimento aos usuários que tenham algum tipo de dúvida, reclamação ou elogio. A Oi ainda oferece 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. Também está 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. [GRI 417-1](#)

Em 2020, ao divulgar suas campanhas promocionais e anúncios, a Companhia respeitou o Código de Ética do Conselho Nacional de

Autorregulamentação Publicitária (Conar), bem como princípios da honestidade e transparência aos consumidores. Portanto, no período de janeiro a dezembro não foi identificada a aplicação de nenhuma penalidade contra a Oi em decorrência de não conformidade com leis ou códigos no que se refere à comunicação de *marketing* e publicidade. [GRI 417-3](#)

Ainda 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.

Assim, a radiação das Estações Rádio Base (ERB), que emitem ondas eletromagnéticas e têm raios de cobertura que variam de dezenas de metros a cinco quilômetros, estão adequadas à Lei nº 11.934 e acontecem em níveis menores do que as estações de rádio e TV; as emissões de ruídos também estão em conformidade com a legislação federal. Portanto, a Oi monitora os níveis das duas atividades continuamente, apresentando relatórios periódicos à Anatel. [GRI 416-1](#), [416-2](#)

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE
RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA
CORPORATIVA

DESEMPENHO
SOCIAL

DESEMPENHO
AMBIENTAL

DESEMPENHO
OPERACIONAL
E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS

ÍNDICE DE
CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES
CORPORATIVAS



RELACIONAMENTO SETORIAL

III 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 (Minicom), 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 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, a Oi conta com o Comitê de

Acompanhamento das Proposições Legislativas (Caple). Em 2020, foram realizadas 8 reuniões e selecionadas 83 proposições legislativas para análise e acompanhamento.

No ano, também aconteceram discussões relevantes sobre a legislação federal do setor de telecomunicações, como a sanção da Lei do Fust. – Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações, Lei nº 14.109/2020, que altera as Leis nºs 9.472, de 16 de julho de 1997, e 9.998, de 17 de agosto de 2000, para dispor sobre a finalidade, a destinação dos recursos, a administração e os objetivos do Fust. Além disso, em razão do contexto da pandemia do Coronavírus, a pauta do Congresso Nacional também sofreu influência e mais de mil proposições legislativas foram apresentadas com impacto direto ou indireto para o setor.

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

- **PL 6549/2019**, que trata sobre a isenção fiscal para IoT (Transformada na Lei 14.108/2020);
- **PL 3477/2020**, que trata sobre garantia de acesso à Internet, com fins educacionais, aos alunos e professores da educação básica pública;
- **PLP 137/2020**, que trata sobre o enfrentamento da pandemia de Covid-19;
- **PL 3887/2020**, que trata sobre a reforma tributária;
- **MPV 952/2020**, que trata sobre o pagamento de tributos incidentes sobre a prestação de serviços de telecomunicações;
- **PL 2630/2020**, que trata sobre *fake news*.

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

DESEMPENHO AMBIENTAL

The logo consists of the lowercase letters 'oi' in a white, sans-serif font, centered within a glowing green, teardrop-shaped circle. The background of the entire page is a dark, moody photograph of a lightbulb lying on its side on a forest floor. The lightbulb is filled with soil and a small green plant with two leaves. A bright green circular glow surrounds the lightbulb, and a green light trail curves around it. The overall color palette is dominated by dark greens and blacks, with bright green highlights.

oi

Eficiência energética |

Redução de impactos
e consumo consciente |

Água |

Gestão de emissões de gases
de efeito estufa |

DESEMPENHO AMBIENTAL

||| GRI 103-1, 103-2, 103-3

As Políticas de Saúde, Segurança e Meio Ambiente, de Sustentabilidade e de Mudanças Climáticas são as que orientam a atuação da Oi no âmbito da responsabilidade ambiental. Uma Diretoria de Energia e Sustentabilidade trata, em conjunto com as outras diretorias, dos temas de cunho econômico, social e ambiental, respondendo diretamente ao executivo de Suporte ao Negócio. [GRI 102-20](#)

A Companhia utiliza sistemas de gestão integrados e 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. Além disso, visa contribuir com o meio ambiente no combate às mudanças climáticas e com a redução das emissões de carbono.

Em 2020, a Companhia iniciou um trabalho de reavaliação da gestão ambiental, mapeando suas atividades com potencial impacto ambiental e passíveis para atendimento a requisitos legais. Também atuou para minimizar os impactos nas frentes de energia e gestão de resíduos. [GRI 306-2](#)

Em 2020, a Companhia recebeu duas denúncias relacionadas a meio ambiente: uma sobre manutenção e retirada de fios de cabeamento telefônicos soltos e outra sobre solicitação de reparo em caixa de passagem de cabos.

Com essas iniciativas contribuímos com os ODS: Ação contra a mudança global do clima; Paz, justiça e instituições eficazes



TEMA MATERIAL
Gestão de resíduos



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

||| GRI 103-1, 103-2, 103-3



da matriz de energia da Oi é proveniente de fontes renováveis (biomassa, solar e hídrica)

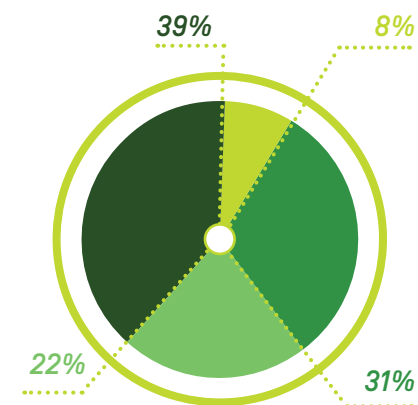
A gestão energética está inserida no plano estratégico da Oi, que busca diversificar a matriz de consumo ao migrar para fontes renováveis, projetando, inclusive, um menor custo – cerca de 50% da matriz de energia da Oi já é proveniente de fontes renováveis (biomassa, solar e hídrica); **a meta da Companhia é aumentar o uso dessas fontes para 80% até 2022 e 100% até 2025.**

Com essas iniciativas contribuimos com o ODS: Energia Acessível e Limpa

TEMA MATERIAL Eficiência energética

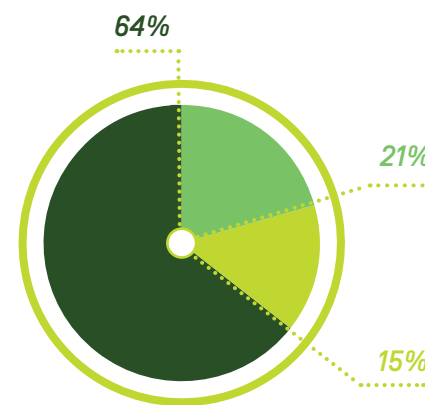
MATRIZ ENERGÉTICA DE CONSUMO EM 2020 E METAS PARA 2022 E 2025 GRI 302

2020



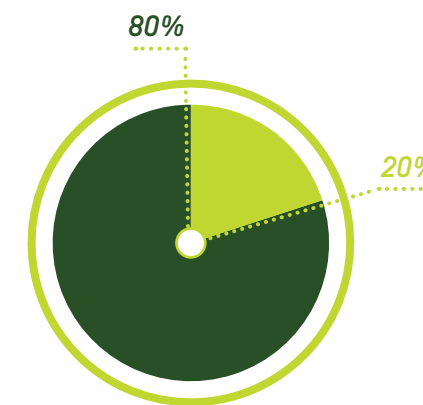
- ACL1 (Fontes renováveis)
- Regulado
- Cobre a ser descontinuado
- GD2 (Fontes renováveis)

2022



- ACL1 (fontes renováveis)
- Cobre a ser descontinuado
- GD2 (Fontes renováveis)

2025



- ACL1 (Fontes renováveis)
- GD2 (Fontes renováveis)



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Com essas iniciativas contribuimos com o ODS: Energia Acessível e Limpa



A Oi está em
2º LUGAR
como consumidor
especial do Ambiente de
Contratação Livre (ACL)
no ranking da Câmara
de Comercialização de
Energia Elétrica (CCEE)

A estratégia da Companhia com relação à energia está pautada nos seguintes objetivos: reduzir custos; planejar e controlar o gasto energético; ampliar os projetos estruturantes de fontes alternativas; e constituir uma mentalidade de racionalização de consumo entre todos os colaboradores.

A Oi aparece em 2º lugar como consumidor especial do Ambiente de Contratação Livre (ACL) no ranking da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE). Em 2020, a Companhia totalizou 288 unidades no ACL e uma projeção de migração de mais 285 unidades até 2022, totalizando 573 de consumo. Também, no ano, com os projetos de geração de energia distribuída desenvolvidos em todo território nacional, tendo como parceiras as empresas especializadas na construção de usinas solares, biomassa e biogás, a Oi atingiu a meta de energia renovável.



Consumo de energia dentro da organização em 2020

||| GRI 302-1, 302-4

A estimativa do consumo de energia na Oi ao longo do ano, balizando os valores registrados em 2020, com a base de orçamento [amostra de controle], totalizou 1.442,62 GWh, sendo 525.629.817,38 kWh [525,63 GWh] por meio de fontes renováveis.

Em 2020, foram substituídas aproximadamente 20 mil lâmpadas de baixo rendimento por LED em 10 estados, apresentando uma redução no consumo de energia de 1.619.869 KWh. A adoção do home office também contribuiu para a redução de energia nas unidades administrativas da empresa para 21.217.625 KWh.

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](#)



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

REDUÇÃO DE IMPACTOS E CONSUMO CONSCIENTE

||| GRI 103-1, 103-2, 103-3



O reúso de equipamentos gerou

45 milhões
economizados de capex

com 150 mil
equipamentos de FTTH

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.

O reúso de equipamentos recuperados gerou, em 2020, uma economia de capex de R\$ 45 milhões, com 150 mil equipamentos de FTTH e 7,4 mil equipamentos de dados. Já a revenda de 6,8 mil toneladas de sucata gerou uma receita adicional de R\$12,3 milhões. Para 2021, a empresa tem a meta de recondicionar 328 mil equipamentos de FTTH, 13,6 mil equipamentos de dados para gerar uma economia de R\$ 74,7 milhões. Com a venda de sucata está prevista uma receita de

Com essas iniciativas contribuímos com o ODS: Consumo e produção responsáveis



R\$ 11,2 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.

Outra medida realizada pela Companhia foi o Oi Troca Fácil, que também segue o modelo de economia circular. Por meio dele, a Companhia oferece descontos na compra de um aparelho móvel para os clientes que levarem seus aparelhos antigos até as lojas. Os equipamentos usados são coletados por parceiros, revisados e testados por uma equipe técnica especializada e, depois, revendidos com a garantia de três meses.

A Oi também utiliza diversos materiais para fazer seus negócios acontecerem, por isso os considera no momento de avaliar a redução de impactos de suas operações. Esses materiais são aproveitados tanto em lojas (como sacolas, envelopes, caixas de papelão, muitos desses que podem ser reciclados) quanto em suas operações (como cabos, fios etc., que podem, algumas vezes, ser reaproveitados).

TEMA MATERIAL

Gestão de resíduos



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



Resíduos por tipo e método de disposição ||| GRI 306-2

Resíduos perigosos e não perigosos por tipo e método de disposição	2020	2019	2018
NÃO PERIGOSOS			
Resíduos enviados para aterro sanitário (em toneladas)	2.184,00	2.314 ^[1]	346
Reciclagem pela coleta seletiva nos prédios administrativos (em toneladas)	46,65	108,25 ^[2]	117,16
Reciclagem pela venda de sucatas (em toneladas)	5.121	6.792	2.245
Reciclagem de aparelhos, baterias, seus acessórios e pilhas (em toneladas)	6,28	9,00	6,00
Resíduos diversos vendidos para leilão (em itens)	2.102	6.742	54.381
PERIGOSOS			
Reciclagem de lâmpadas (em itens)	44.544	29.712	45.066
Reciclagem de sucata de baterias (em toneladas) ^[3]	1.267,54	1.670,64	1.790,24

[1] A diferença significativa em relação aos anos anteriores é decorrente do Projeto TUP (retirada da planta de aparelhos, posteletes e campânulas).

[2] Em 2019, não foi possível mensurar o volume de resíduos encaminhados para coleta seletiva nos prédios administrativos de AM, AP, BA, PA, RR e SP.

[3] Fornecedor de baterias também realiza a coleta e reciclagem da sucata.

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE
RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA
CORPORATIVA

DESEMPENHO
SOCIAL

**DESEMPENHO
AMBIENTAL**

DESEMPENHO
OPERACIONAL
E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS

ÍNDICE DE
CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES
CORPORATIVAS

ÁGUA

Em 2020, a Oi deu continuidade ao processo de conscientização sobre o tema e manteve práticas para a economia de água nas operações, como, por exemplo, a utilização de água subterrânea e de chuva, destinadas à limpeza de pátios, conservação de jardins, banheiros, entre outros usos.

Assim, no ano, a Oi obteve redução no consumo de água em comparação com 2019. Além das práticas já citadas, a adoção do *home office* na rotina profissional também contribuiu com esse resultado. GRI 303-1

Ainda, a Oi iniciou um plano de gestão eficiente de água que envolve a ampliação da captação de água de chuva, medição por telemetria e melhor eficiência dos equipamentos com maior consumo nas nossas operações. Pretendemos dar continuidade a esse plano assim que for estabelecido o novo modelo de trabalho pós-pandemia.

Total de retirada de água por fonte GRI 303-1

Fontes de retirada/ abastecimento de água [em m³]	2020	2019	2018
Água subterrânea	33.497	49.771	29.417
Água da chuva	980	1.512	8.940
Abastecimento municipal ou outras empresas de abastecimento	1.697.989	2.176.239	2.288.957
Total	1.732.466	2.227.522	2.327.314

A redução do consumo da água municipal em 2020, se deu pelas práticas que visam a economia de água, e também pela empresa adotar o Home Office, acarretando na redução de colaboradores em prédios Oi. A utilização da água subterrânea e de chuva busca proporcionar a redução no uso de água das concessionárias. Ela é destinada à limpeza de pátio, conservação de jardim, banheiros, entre outros.

Com essas iniciativas contribuimos com o ODS: Água potável e Saneamento



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE
RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA
CORPORATIVA

DESEMPENHO
SOCIAL

DESEMPENHO
AMBIENTAL

DESEMPENHO
OPERACIONAL
E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS

ÍNDICE DE
CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES
CORPORATIVAS



GESTÃO DE EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA

||| GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 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 a partir do desenvolvimento de projetos que abordam, simultaneamente, o equilíbrio ambiental, a conscientização das partes interessadas e 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).

Em 2020, o cenário de pandemia e os contínuos esforços para tornar os processos da companhia mais eficientes em diversos aspectos contribuíram para uma redução das nossas emissões de GEE em todos os Escopos quando comparadas com o ano anterior. Avaliando os resultados do inventário de emissões de GEE da Oi em 2020, comparativamente com o ano anterior, observa-se uma redução das emissões de 33% no Escopo 1, 24% no Escopo 2 e 51% no Escopo 3.

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.

Ao comparar os valores absolutos de energia adquirida nos últimos dois anos, a Oi uma redução de 8,10% 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).

No Escopo 3, a principal fonte de redução foram as emissões provenientes do deslocamento casa x trabalho dos colaboradores. Desde 2019 a Oi implementa o programa de Home Office, mas em 2020, devido à pandemia de Covid-19, a empresa passou a ter 84% da força de trabalho operando de casa. Essa fonte individualmente representou uma redução de 80% entre as reduções que a Oi obteve dentro do Escopo 3 em 2020.

Emissões de GEE em tCO₂e

ANO	ESCOPO 1 - EMISSÕES DIRETAS PROVENIENTES DA QUEIMA DE COMBUSTÍVEL EM GERADORES E NA FROTA PRÓPRIA E EMISSÕES FUGITIVAS DE GASES DE REFRIGERAÇÃO E EXTINTORES	ESCOPO 2 - EMISSÕES INDIRETAS DE GEE, PROVENIENTES DO CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA NA OPERAÇÃO.		ESCOPO 3 - OUTRAS EMISSÕES INDIRETAS DE GEE
		ABORDAGEM BASEADA NA LOCALIZAÇÃO	ABORDAGEM BASEADA NA ESCOLHA DE COMPRA	
2020	65.071,87	88.180,71	86.699,52	22.652,74
2019	97.147,40	117.079,38	115.299,98	46.546,62
2018	78.547,90	114.747,37		45.520,58

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



A OI FORNECE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES À ESTAÇÃO ANTÁRTICA PARA PESQUISAS CIENTÍFICAS DE IMPACTO AMBIENTAL

||| GRI 103-2, 413-1

Desde 2006, quando assinou o primeiro acordo de cooperação com a Marinha do Brasil para fornecer serviço de voz, a Oi fornece *serviços de telecomunicações à Estação Antártica Comandante Ferraz (EACF)* para pesquisas científicas de impacto ambiental.

Em dezembro de 2012, um novo acordo foi assinado para restabelecer o serviço de telecomunicações na EACF, após a ocorrência de um incêndio no mesmo ano. O acordo integrou *serviços de voz, dados, Internet e recepção de TV* e foi inaugurado com uma videoconferência entre o Centro de Gerenciamento de Rede 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, garantindo mais eficiência e agilidade na comunicação entre a Antártica e o Brasil.



Nova Estação Antártica Comandante Ferraz

Desde 1984, quando foi inaugurada, a EACF 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 para 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. 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. Além disso, o serviço atenua a sensação de isolamento dos profissionais brasileiros que ali atuam (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), *possibilitando videochamadas de qualidade pelo celular.*

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

Desempenho operacional e financeiro |

Plano estratégico |

P&D e Novos Negócios |

The logo consists of the lowercase letters 'oi' in a white, sans-serif font, centered within a glowing green, teardrop-shaped bubble that has a bright yellow-white outline and a soft glow.

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

||| GRI 103-1, 103-2, 103-3

As redes de telecomunicações e tecnologias, bem como os Sistemas da Oi são devidamente planejadas, executadas e monitoradas de acordo com todos os requisitos técnicos e de segurança aplicáveis para prevenir riscos e minimizar impactos de eventuais interrupções de quaisquer naturezas, assegurando o adequado funcionamento de atividades essenciais e equipamentos críticos necessários para a manutenção dos serviços e atendimento aos clientes.

A rede da Oi, tanto no acesso quanto no Core, apresenta resiliência física e lógica, além de monitoramento em tempo integral, garantindo que qualquer necessidade de intervenção (automática ou manual) em função de incidentes não programados seja feita da forma mais rápida possível e minimizando impactos dos serviços para os clientes.

Para Oi proteger as redes e os sistemas, foram desenvolvidos planos de continuidade dos negócios que visam realizar análises de riscos e possíveis impactos na planta, testes e simulações e demais atividades preventivas/preditivas para buscar a continuidade dos serviços prestados aos clientes.

TEMA
MATERIAL

Confiabilidade da rede
e disponibilidade
de sistemas



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE
RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA
CORPORATIVA

DESEMPENHO
SOCIAL

DESEMPENHO
AMBIENTAL

**DESEMPENHO
OPERACIONAL
E FINANCEIRO**

DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS

ÍNDICE DE
CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES
CORPORATIVAS



DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

Com essas iniciativas contribuímos com o ODS: Trabalho decente e crescimento econômico



Receita líquida consolidada
R\$ 9.284 milhões
em 2020

Desse montante correspondem:

R\$ 4.869 milhões
ao segmento residencial

R\$ 3.894 milhões
ao segmento B2B


R\$ 209 milhões
ao segmento de mobilidade pessoal

R\$ 93 milhões
a outras receitas

A Companhia encerrou 2020 com 52.100 mil Unidades Geradoras de Receita (UGRs), sendo:

 **9,1 milhões**

de casas passadas com fibra (HPs)

 **33.536 mil**
no segmento de mobilidade pessoal

 **153 mil**
telefones públicos

 **11.709 mil**
no segmento residencial

R\$ 219 milhões
em receita líquida das outras operações internacionais

Os custos e despesas operacionais totalizaram

R\$ 6.754 milhões

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



EBITDA

R\$ 5.842
milhões em 2020

Em 2020, o EBITDA da operação nacional da Oi totalizou R\$ 5.842 milhões. O resultado foi impactado pela variação cambial resultante da desvalorização do real no ano, da atualização monetária das provisões para Anatel, conforme determinado na aprovação do aditamento do Plano de Recuperação Judicial, além das atividades usuais da Companhia.

ENDIVIDAMENTO

A dívida bruta consolidada da Oi registrou saldo de R\$ 26.351 milhões em dezembro de 2020, representando uma elevação de 44,6% em relação a dezembro de 2019.

A elevação anual foi decorrente da forte desvalorização do real versus dólar, de 28,9%. Junto a isso somou-se o resultado do accrual de juros e da amortização do ajuste a valor presente (AVP), que contribuíram para o crescimento da dívida a cada período.

No início de 2020, houve a emissão da debênture privada no valor aproximado de R\$ 2.500 milhões, conforme previsto no Plano de Recuperação Judicial (PRJ).

Em dezembro de 2020, a parcela da dívida em moeda estrangeira representava 62,2% da dívida a valor justo e o prazo médio consolidado encontrava-se em aproximadamente 9 anos.

A Oi encerrou o ano com saldo de R\$ 4.554 milhões em relação ao caixa consolidado, um aumento de 98,0% quando comparado ao mesmo período de 2019. Com isso, a dívida líquida totalizou R\$ 21.797 milhões, uma elevação de 36,9% em relação ao registrado em dezembro de 2019.

SEGMENTO RESIDENCIAL

A Companhia encerrou 2020 com 11.709 mil UGRs no segmento residencial, redução de 7,5% em relação ao ano de 2019.

- **Fibra**

Em 2020, a Oi deu prosseguimento ao processo de expansão da rede e acessos de FTTH, encerrando o ano com 9,1 milhões de casas passadas com fibra (HPs), e adicionando 4,5 milhões de HPs à sua base. A Companhia finalizou 2020 com cerca de 2,1 milhões de casas conectadas (HCs) à fibra, crescimento de 212,3% em relação a 2019 e com uma taxa de conversão de 23,2%. No mesmo período,

a Oi alcançou 10,1% de market share de ultra banda larga, uma melhora em relação a 2019. Na estratégia de FTTH da Oi, está prevista a expansão de um serviço de alta qualidade e estabilidade, incorporando inovações tecnológicas em transmissão de dados. Essa capacidade suporta a intensificação da atividade comercial e permite a diferenciação de mercado de forma regionalizada.

- **Legado**

A Oi encerrou 2020 com 4.425 mil UGRs de voz fixa por cobre no segmento residencial. Na banda larga de cobre registrou 2.139 mil UGRs, uma queda de 40,5% comparado a 2019. A base de TV DTH encerrou 2020 com 1.181 mil UGRs, apresentando uma queda de 15,2% em relação a 2019. O serviço de cobre segue o processo de retração da demanda e sua crescente substituição pela telefonia móvel e por tecnologias de serviço residencial mais avançadas. A Companhia reduziu o foco comercial nos serviços legado e acelerou a substituição de cobre por fibra. Assim, esforços comerciais e financeiros foram redirecionados, de forma a acelerar o projeto de FTTH, gerando valor para a Companhia.

Com essas iniciativas contribuimos com o ODS: Trabalho decente e crescimento econômico



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



OI PLAY

O Oi Play foi a grande aposta da Oi quanto à estratégia de oferta de conteúdo de vídeo por *streaming*. Com o Oi Play, o cliente acessa, de um mesmo login e em uma mesma plataforma (web ou app), os mais diversos conteúdos de parceiros. No segundo semestre de 2020, o Oi Play passou a ofertar canais ao vivo para clientes que não têm serviço de TV por assinatura. Com isso, foi acessado por mais de 1,8 milhão de usuários, e os canais ao vivo concentraram, no ano, mais da metade do conteúdo consumido no serviço.

B2B

A Oi encerrou 2020 com 6.701 mil UGRs no consolidado B2B. Com o lançamento da nova marca Oi Soluções para o Segmento Corporativo em dezembro de 2019, a Oi se posicionou como integradora e provedora de soluções digitais de Telecomunicações e Tecnologia da Informação, oferecendo serviços customizados e um vasto portfólio de soluções. No Segmento de Atacado, o processo de separação estrutural permitiu que a InfraCo começasse a operar como uma Companhia neutra já a partir do 4º trimestre, atendendo a outras grandes operadoras. E para o segmento de pequenas empresas, a Companhia utilizou a estratégia do B2C, devido às suas semelhanças; lançou o produto Oi Seu Negócio, tendo a fibra como solução de rede para os pequenos negócios.

MOBILIDADE PESSOAL

A Oi fechou 2020 com 33.536 mil UGRs no segmento, uma redução quando comparado a 2019 de 471 mil desconexões líquidas, das quais 1.510 mil desconexões no pré-pago compensadas parcialmente por 1.039 mil adições no pós-pago.

A redução do pré-pago é reflexo, principalmente, da política de incentivos para a migração de clientes do segmento pré-pago para o segmento pós-pago. Esse movimento contribuiu para o crescimento da base do pós-pago, que apresentou alta nos principais indicadores, encerrando 2020 com 10.566 mil UGRs. Ofertas regionalizadas, simplificação, inovação, intensificação comercial e o *reframing* da faixa de frequência para o 4G e 4,5G foram os principais fatores que possibilitaram os resultados positivos do pós-pago.

No pré-pago, o foco foi a oferta mensal com o melhor custo-benefício, na qual o cliente obteve ligações ilimitadas para qualquer operadora, até 8GB de franquia de dados e isenção de tráfego em apps de mensagens. Já no pós-pago, reforçou a liberdade para uso de dados por meio de ofertas de ainda mais Internet.

Com essas iniciativas contribuimos com o ODS:
Trabalho decente e crescimento econômico



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE
RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA
CORPORATIVA

DESEMPENHO
SOCIAL

DESEMPENHO
AMBIENTAL

DESEMPENHO
OPERACIONAL
E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS

ÍNDICE DE
CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES
CORPORATIVAS

PLANO ESTRATÉGICO

Com a aprovação do aditamento ao Plano de Recuperação Judicial, em 2020, a Oi avançou na transformação estratégica com base 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;
- 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.

Com essas iniciativas contribuímos com o ODS: Trabalho decente e crescimento econômico



Demonstração do Valor Adicionado (DVA) GRI 201-1

Distribuição do Valor Adicionado	2020		2019*		2018	
	TOTAL (R\$ MILHÕES)	%	TOTAL (R\$ MILHÕES)	%	TOTAL (R\$ MILHÕES)	%
Governo	-634	-7,80%	3.222	-7,82%	3.054	7,90%
Colaboradores	1.570	19,40%	1.690	19,40%	2.315	5,99%
Acionistas	1	0,00%	-95	0,02%	24	0,06%
Retidos	-10.530	-130,10%	9.000	-130,06%	24.591	63,62%
Terceiros	17.688	218,50%	7.008	218,47%	8.666	22,42%
Total	8.096	100,00%	26.548	100,00%	38.650	100,00%

* As informações de 2019 foram reapresentadas devido a alterações nas classificações dos centros de custos para comparativo com a publicação de 2020.

Endividamento

R\$ milhões	dez-20	dez-19	dez-18	% Dívida bruta
Curto prazo	432	327	673	1,60%
Longo prazo	25.919	17.900	15.777	98,40%
Dívida total	26.351	18.227	16.450	100,00%
Em moeda nacional	9.488	8.705	7.633	36,00%
Em moeda estrangeira	16.856	9.521	8.817	64,00%
Swap	7	0	-	0,00%
(-) Caixa	-4.554	-2.300	-4.624	-17,30%
[=] Dívida líquida	21.797	15.927	11.826	82,70%



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

R\$ 7.265
milhões

em investimentos
realizados nas operações da Oi



Investimento na infraestrutura
de acesso e transmissão.

Expansão dos sistemas
de suporte para a operação.



Melhoria na qualidade
dos serviços ofertados
e na experiência
dos usuários.

Com essas iniciativas contribuimos com os ODS: Trabalho decente e crescimento econômico; Indústria, Inovação e Infraestrutura



INVESTIMENTOS

Os investimentos realizados nas operações da Oi ao longo do ano totalizaram R\$ 7.265 milhões, com a origem dos recursos aplicados referentes à captação, venda de ativos e cessão de créditos. Mesmo diante de um cenário de reduzida flexibilidade financeira, a Oi expandiu seus investimentos em infraestrutura e no core da rede em 2020. No período, investiu ainda na infraestrutura de acesso e na de transmissão, na rede IP e na expansão dos sistemas de suporte para a operação, aumentando a qualidade e a capacidade do core da rede, e assegurando operações mais eficientes, melhoria na qualidade dos serviços ofertados e na experiência dos usuários. Os investimentos realizados em 2020, representaram R\$ 6.715 milhões, distribuídos em melhoria da rede fixa para o serviço de fibra e banda larga, melhoria da qualidade da rede móvel, implementação e expansão das redes 4G e 4,5G e investimentos em equipamentos de transmissão de voz e dados.

Investimentos (R\$ milhões)*

	2020	2019	2018
Rede	6.715	6.389	5.096
Serviços de TI	449	621	614
Outros	101	803	368
Total	7.299	7.813	6.078

*Considera somente os investimentos no Brasil.



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE
RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA
CORPORATIVA

DESEMPENHO
SOCIAL

DESEMPENHO
AMBIENTAL

DESEMPENHO
OPERACIONAL
E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS

ÍNDICE DE
CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES
CORPORATIVAS

P&D E NOVOS NEGÓCIOS

||| GRI 103-1, 103-2, 103-3

Em 2020, a Oi manteve-se comprometida com o desenvolvimento de iniciativas ligadas à inovação, Pesquisa & Desenvolvimento (P&D) e Novos Negócios. Com o investimento em projetos inovadores, se envolveu em negócios ligados ao seu *corebusiness* e à aplicação de Tecnologia e Digitalização – *Marketplace* (Oi Place), Casa Inteligente, Agregador de Conteúdo De Vídeo (Oi Play – tvOD, SVOD e canais ao Vivo), Geolocalização, *Marketing* Digital, Big Data, IoT e Segurança.



Os investimentos da Companhia em projetos de P&D desenvolvidos em 2020, totalizaram

R\$ 46,6 milhões

A Oi busca sempre atualizar seu modelo de inovação, buscando se destacar no mercado nacional por meio de projetos diferenciados que aumentem sua eficiência e gerem novas receitas. Os investimentos da Companhia em projetos de P&D desenvolvidos em 2020, totalizaram R\$ 46,6 milhões, muitos deles em parceria com Institutos de Ciência e Tecnologia, buscando a melhoria da experiência do cliente e otimizando a eficiência operacional.

No ano, a Oi continuou com foco em melhorar a experiência do atendimento humano e digital e no lançamento de novas plataformas comerciais digitais,

TEMA MATERIAL

Inovação e tecnologia

como o marketplace Oi Place; essas iniciativas visam aprimorar a experiência dos clientes e, ao mesmo tempo, ampliar o potencial de rentabilização da base de consumidores, com a oferta de produtos e serviços de acordo com o perfil de cada usuário.

- **Oito**

A Incubadora Oito, hub de empreendedorismo e inovação criado pela Oi e localizado no Rio de Janeiro, tem exercido papel fundamental para a geração de novos negócios, aceleração de soluções tecnológicas e suporte a sistemas de inovação. Ao longo de 2020, com adesão aos desafios de geração de novas receitas, aumento de eficiência e redução de custos, a Oito passou a investir mais em startups com soluções em fase de tração que auxiliem a Companhia na busca por inovações.

- **SM Places**

Como primeiro case de investimento no novo modelo, a SM Places passou a ser a plataforma responsável pelo Oi Place, acelerando o desenvolvimento do projeto a partir de uma solução escalável e inovadora.

Com as duas iniciativas, **Oito** e **SM Places**, a Oi vem desenvolvendo seu plano de inovação de forma integrada, em parceria com outras instituições que compõem esse nicho no país e junto a fornecedores de soluções, a centros nacionais de pesquisa e a startups.

Com essas iniciativas contribuimos com os ODS: Trabalho decente e crescimento econômico; Indústria, Inovação e Infraestrutura



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



PREMIAÇÕES EM 2020

NO ANO, A OI CELEBROU IMPORTANTES RECONHECIMENTOS COM RELAÇÃO À SUA ATUAÇÃO



PRÊMIO ÉPOCA NEGÓCIO

por ser a empresa de telecom mais inovadora e com melhor Governança Corporativa



PRÊMIO BROADBAND AWARDS

por ser a operadora com a melhor solução de acesso fixo



PRÊMIO LATAM PARTNER OF THE YEAR AWARD

da multinacional norte-americana Fortinet, que reconhece o Segmento Corporativo da Oi como um parceiro estratégico da América Latina no mercado de soluções de segurança cibernética, SDWAN e Wi-Fi. A premiação leva em conta o sólido crescimento, os resultados comerciais e a excelência no relacionamento com os clientes



Para saber mais sobre o desempenho operacional e financeiro da Oi, acesse a [Demonstração Financeira](#)

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

||| GRI 102-45



CLIQUE PARA
BAIXAR O PDF



oi



ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

||| GRI 102-55



ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

A tabela a seguir apresenta a lista de indicadores GRI respondidos pela Oi de acordo com a pesquisa de materialidade realizada pela companhia. A GRI, através de seus indicadores, cria uma linguagem comum global para que as organizações relatem seus impactos.

	Divulgação	Observações	Página
CONTEÚDO PADRÃO			
GRI 102: CONTEÚDOS GERAIS			
PERFIL ORGANIZACIONAL			
102-1	Nome da organização		8, 33
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços		12, 33
102-3	Localização da sede da organização		97
102-4	Local de operações		12
102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica		22
102-6	Mercados atendidos		12, 49
102-7	Porte da organização		12
102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores		41
102-9	Cadeia de fornecedores		48
102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores		12
102-11	Princípio ou abordagem da precaução		26
102-12	Iniciativas externas		8, 16, 26
102-13	Participação em associações		51

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE
RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA
CORPORATIVA

DESEMPENHO
SOCIAL

DESEMPENHO
AMBIENTAL

DESEMPENHO
OPERACIONAL
E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS

**ÍNDICE DE
CONTEÚDO GRI**

ANEXOS

INFORMAÇÕES
CORPORATIVAS



Divulgação		Observações	Página
ESTRATÉGIA			
102-14	Declaração do mais alto executivo		4
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades		26
ÉTICA E INTEGRIDADE			
102-16	Valores, princípios, normas e códigos de comportamento		14, 29
102-17	Mecanismos para orientações e preocupações referentes a ética		29
GOVERNANÇA			
102-18	Estrutura de governança		22, 93, 94
102-19	Delegação de autoridade		22
102-20	Responsabilidade de cargos e funções de nível executivo por tópicos econômicos, ambientais e sociais		53
102-21	Consulta a stakeholders sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais		9, 23
102-22	Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês		93, 94
102-23	Presidente do mais alto órgão de governança		22
102-24	Seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança		23
102-25	Conflitos de interesses		22
102-26	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na definição de propósito, valores e estratégia		14
102-27	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança		26
102-28	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança		23, 93, 94
102-29	Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais		26
102-30	Eficácia dos processos de gestão de risco		27
102-31	Análise de tópicos econômicos, ambientais e sociais		30

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE
RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA
CORPORATIVA

DESEMPENHO
SOCIAL

DESEMPENHO
AMBIENTAL

DESEMPENHO
OPERACIONAL
E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS

**ÍNDICE DE
CONTEÚDO GRI**

ANEXOS

INFORMAÇÕES
CORPORATIVAS



	Divulgação	Observações	Página
102-32	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade		8
102-33	Comunicação de preocupações cruciais		25
102-34	Natureza e número total de preocupações cruciais		26, 27
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS			
102-40	Lista de grupos de stakeholders		9
102-41	Acordos de negociação coletiva	100%	42
102-42	Identificação e seleção de stakeholders		9
102-43	Abordagem adotada para engajamento de stakeholders		9
102-44	Principais preocupações e tópicos levantados		9
PRÁTICAS DE RELATO			
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas		70
102-46	Definição do conteúdo do relatório e dos Limites de tópicos		9
102-47	Lista de tópicos materiais		9
102-48	Reformulações de informações		8
102-49	Alterações no relato		9
102-50	Período coberto pelo relatório		8
102-51	Data do relatório anterior mais recente		8
102-52	Ciclo de emissão de relatórios		8
102-53	Contato para perguntas sobre o relatório		8
102-54	Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI		8
102-55	Sumário de conteúdo da GRI		71
102-56	Verificação externa		8

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE
RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA
CORPORATIVA

DESEMPENHO
SOCIAL

DESEMPENHO
AMBIENTAL

DESEMPENHO
OPERACIONAL
E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS

**ÍNDICE DE
CONTEÚDO GRI**

ANEXOS

INFORMAÇÕES
CORPORATIVAS



Divulgação	Observações	Página
TEMAS MATERIAIS		
CONTEÚDO PADRÃO		
GOVERNANÇA CORPORATIVA		
102-18	Estrutura de governança	22, 93, 94
102-19	Delegação de autoridade	22
102-20	Responsabilidade de cargos e funções de nível executivo por tópicos econômicos, ambientais e sociais	53
102-21	Consulta a stakeholders sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	9, 23
102-22	Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	22
102-23	Presidente do mais alto órgão de governança	22
102-24	Seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança	23
102-25	Conflitos de interesses	22
102-26	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na definição de propósito, valores e estratégia	14
102-27	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	26
102-28	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	23, 93, 94
102-29	Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais	26
102-30	Eficácia dos processos de gestão de risco	27
102-31	Análise de tópicos econômicos, ambientais e sociais	30
102-32	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	8
102-33	Comunicação de preocupações cruciais	25
102-34	Natureza e número total de preocupações cruciais	26, 27

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



	Divulgação	Observações	Página
GESTÃO DE RISCOS E CRISE			
102-11	Princípio ou abordagem da precaução		26
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades		26
SÉRIE ECONÔMICA			
INCLUSÃO DIGITAL			
GRI 203: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		35
103-2	Forma de gestão e seus componentes		35
103-3	Avaliação da forma de gestão		35
203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços		36
203-2	Impactos econômicos indiretos significativos		32
SÉRIE AMBIENTAL			
EFICIÊNCIA ENERGÉTICA			
GRI 302: ENERGIA			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		54
103-2	Forma de gestão e seus componentes		54
103-3	Avaliação da forma de gestão		54
103-1	Consumo de energia dentro da organização		55
103-4	Redução do consumo de energia		55
103-5	Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços		55

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE
RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA
CORPORATIVA

DESEMPENHO
SOCIAL

DESEMPENHO
AMBIENTAL

DESEMPENHO
OPERACIONAL
E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS

**ÍNDICE DE
CONTEÚDO GRI**

ANEXOS

INFORMAÇÕES
CORPORATIVAS



Divulgação		Observações	Página
GESTÃO DE RESÍDUOS			
GRI 301: MATERIAIS			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		53, 56
103-2	Forma de gestão e seus componentes		53, 56
103-3	Avaliação da forma de gestão		53, 56
301-1	Materiais usados, discriminados por peso ou volume		88
301-3	Produtos e suas embalagens recuperados		56
GRI 306: RESÍDUOS			
306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos		53, 56
SÉRIE SOCIAL			
TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO			
GRI 404: CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		45
103-2	Forma de gestão e seus componentes		45
103-3	Avaliação da forma de gestão		45
404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado		45
404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira		45
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES			
GRI 405: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		37, 43
103-2	Forma de gestão e seus componentes		37, 43
103-3	Avaliação da forma de gestão		37, 43

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE
RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA
CORPORATIVA

DESEMPENHO
SOCIAL

DESEMPENHO
AMBIENTAL

DESEMPENHO
OPERACIONAL
E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS

ÍNDICE DE
CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES
CORPORATIVAS



	Divulgação	Observações	Página
GRI 405: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES			
405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados		91
405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens		92
GRI 406: NÃO DISCRIMINAÇÃO			
406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas		31
PRIVACIDADE E CIBERSEGURANÇA			
GRI 418: PRIVACIDADE DO CLIENTE			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		28
103-2	Forma de gestão e seus componentes		28
103-3	Avaliação da forma de gestão		28
418-1	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes		49
CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS			
GRI 419: CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		26
103-2	Forma de gestão e seus componentes		26
103-3	Avaliação da forma de gestão		26
419-1	Não conformidade com leis e regulamentos na área socioeconômica		88
GRI 307: CONFORMIDADE AMBIENTAL			
307-1	Não conformidade com leis e regulamentos ambientais		89
CONFIABILIDADE DA REDE E DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		62

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE
RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA
CORPORATIVA

DESEMPENHO
SOCIAL

DESEMPENHO
AMBIENTAL

DESEMPENHO
OPERACIONAL
E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS

**ÍNDICE DE
CONTEÚDO GRI**

ANEXOS

INFORMAÇÕES
CORPORATIVAS



	Divulgação	Observações	Página
103-2	Forma de gestão e seus componentes		62
103-3	Avaliação da forma de gestão		62
INOVAÇÃO E TECNOLOGIA			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		68
103-2	Forma de gestão e seus componentes		68
103-3	Avaliação da forma de gestão		68
RELAÇÃO COM CLIENTES E CONSUMIDORES			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		49
103-2	Forma de gestão e seus componentes		49
103-3	Avaliação da forma de gestão		49
Disclosures GRI extras - indicadores não contemplados na materialidade, mas que a Oi decidiu reportar para manter a série histórica e comparabilidade			
SÉRIE ECONÔMICA			
GRI 201: DESEMPENHO ECONÔMICO			
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído		66
201-4	Apoio financeiro recebido do governo		38
GRI 202: PRESENÇA NO MERCADO			
202-1	Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero		44, 90
GRI 204: PRÁTICAS DE COMPRA			
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais		48
GRI 205: COMBATE À CORRUPÇÃO			
205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção		27
205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção		29

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE
RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA
CORPORATIVA

DESEMPENHO
SOCIAL

DESEMPENHO
AMBIENTAL

DESEMPENHO
OPERACIONAL
E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS

ÍNDICE DE
CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES
CORPORATIVAS



Divulgação		Observações	Página
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas		31
GRI 206: CONCORRÊNCIA DESLEAL			
206-1	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Em 2020, não foram movidas ações judiciais contra a Oi por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados.	48
SÉRIE AMBIENTAL			
GRI 303: ÁGUA E EFLUENTES			
303-1	Interações com a água como um recurso compartilhado		58
GRI 304: BIODIVERSIDADE			
304-3	Habitats protegidos ou restaurados		88
GRI 305: EMISSÕES			
305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)		59
305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia		59
305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)		59
305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)		59
305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)		59
305-6	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)		59
SÉRIE SOCIAL			
GRI 401: EMPREGO			
401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados		91
401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial		42
401-3	Licença maternidade/paternidade		90

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE
RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA
CORPORATIVA

DESEMPENHO
SOCIAL

DESEMPENHO
AMBIENTAL

DESEMPENHO
OPERACIONAL
E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS

**ÍNDICE DE
CONTEÚDO GRI**

ANEXOS

INFORMAÇÕES
CORPORATIVAS



	Divulgação	Observações	Página
GRI 402: RELAÇÕES DE TRABALHO			
402-1	Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais		
GRI 403: SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO			
403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho		46
403-3	Serviços de saúde do trabalho		46
403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho		46
403-9	Acidentes de trabalho		47
GRI 407: LIBERDADE SINDICAL E NEGOCIAÇÃO COLETIVA			
407-1	Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva pode estar em risco		42
GRI 408: TRABALHO INFANTIL			
408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil		48
GRI 409: TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO			
409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo		48
GRI 411: DIREITOS DOS POVOS INDÍGENAS			
411-1	Casos de violação de direitos de povos indígenas		92
GRI 412: AVALIAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS			
412-1	Operações submetidas a avaliações de direitos humanos ou de impacto nos direitos humanos		48
412-2	Capacitação de empregados em políticas ou procedimentos de direitos humanos		29
412-3	Acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas sobre direitos humanos ou que foram submetidos a avaliação de direitos humanos		48

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE
RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA
CORPORATIVA

DESEMPENHO
SOCIAL

DESEMPENHO
AMBIENTAL

DESEMPENHO
OPERACIONAL
E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS

ÍNDICE DE
CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES
CORPORATIVAS



	Divulgação	Observações	Página
GRI 413: COMUNIDADES LOCAIS			
413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local		60
GRI 414: AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES			
414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais		48
GRI 415: POLÍTICAS PÚBLICAS			
415-1	Contribuições políticas		92
GRI 416: SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR			
416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços		50
416-2	Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços		50
GRI 417: MARKETING E ROTULAGEM			
417-1	Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços		50
417-2	Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços		92
417-3	Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing		50

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE
RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA
CORPORATIVA

DESEMPENHO
SOCIAL

DESEMPENHO
AMBIENTAL

DESEMPENHO
OPERACIONAL
E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS

**ÍNDICE DE
CONTEÚDO GRI**

ANEXOS

INFORMAÇÕES
CORPORATIVAS

ANEXOS



ODS	PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL	TEMA MATERIAL	Disclosures GRI	ABORDAGEM OI	PÁGINA NO RELATÓRIO
		Inclusão digital	GRI 203: Impactos Econômicos indiretos	<ul style="list-style-type: none"> Lançamento do hub Aprendendo Sempre, proporcionando conteúdo e soluções gratuitas com o objetivo de promover experiências de ensino e aprendizagem remota. Formação de educadores da rede pública através de cursos on-line com os temas “Introdução à Robótica Educacional” e “Cultura Digital para a Educação Criativa”. Projeto educacional NAVE (Núcleo Avançado em Educação) oferece cursos técnicos de Programação e Multimídia, com foco na preparação dos jovens para a economia criativa e digital. Programa Banda Larga nas Escolas (PBLE) tem como objetivo disponibilizar, até 2025, internet com velocidade igual ou superior a 2MG em todas as escolas públicas urbanas. Em 2020, houve um aumento de 137 escolas urbanas atendidas pelo programa em relação a 2019. Plano Geral de Metas de Universalização [PGMU] é uma ação que busca garantir acesso à telefonia fixa. 	36
		Treinamento e capacitação	GRI 404: Capacitação e educação	<ul style="list-style-type: none"> Programa de Educação Corporativa tem como objetivo alavancar a aprendizagem. Em 2020, houve um aumento de 62% dos treinamentos realizados com relação a 2019. “Oi Educa” oferece continuidade no desenvolvimento dos colaboradores por meios virtuais. 	45

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

ODS	PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL	TEMA MATERIAL	Disclosures GRI	ABORDAGEM OI	PÁGINA NO RELATÓRIO
		Diversidade e igualdade de oportunidades	GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades GRI 406: Não discriminação	<ul style="list-style-type: none"> “Oi Futuro Edição Mulheres” oferece a mulheres empreendedoras apoio técnico para desenvolver uma ideia, um projeto ou um negócio de impacto sociocultural. “Oi Por Elas” tem o objetivo de garantir a equidade de oportunidade para todos através dos debates. “Diversidade Oi” tem o compromisso de garantir a inclusão e a promoção da equidade dentro da Companhia. “Oi Pela Inclusão” busca garantir a equidade de oportunidades às pessoas com deficiência por meio de debates. “Oi Minha Cor” é responsável por garantir a representatividade social. Parceria com o Afrodev para a contratação de novos talentos no setor de telecomunicação, promovendo oportunidade e inclusão de jovens pretos e pretas. “Oi Por Tódes” com debates sobre as melhores práticas para ofertar aos colaboradores um ambiente seguro e respeitoso, com menos preconceitos. 	35, 37, 43, 44
		Eficiência energética	GRI 302: Energia	<ul style="list-style-type: none"> 50% da matriz de energia é proveniente de fontes renováveis (biomassa, solar e hídrica). Com metas de 80% em 2022 e de 100% até 2025. Aceleração dos projetos estruturantes de energia - Transformação da matriz energética da Oi para fontes renováveis. 	18, 54

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

ODS	PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL	TEMA MATERIAL	Disclosures GRI	ABORDAGEM OI	PÁGINA NO RELATÓRIO
		Inovação e tecnologia	Forma de gestão 103-1, 103-2, 103-2	<ul style="list-style-type: none"> Investimento em projetos de Pesquisa e Desenvolvimento Incubadora Oito SM Place 	67
		Relação com clientes e consumidores	Forma de gestão 103-1, 103-2, 103-2	<ul style="list-style-type: none"> Serviço de call center 24 horas para atendimento ao consumidor, além de canais digitais com essa função Medidas transitórias para auxiliar os clientes durante a pandemia 	49, 50
		Gestão de resíduos	GRI 301: Materiais GRI 306: Resíduos	<ul style="list-style-type: none"> Logística reversa através da coleta de equipamentos eletrônicos, baterias e celulares descartados nas lojas da Oi 	18
		Governança corporativa	Conteúdo Padrão: Tópico Governança corporativa	<ul style="list-style-type: none"> Novo modelo de Governança Corporativa 	22
		Gestão de riscos e crise	Conteúdo padrão: 102-11 e 102-15	<ul style="list-style-type: none"> Monitoramento de riscos corporativos Acompanhamento dos impactos da Covid-19 com a mensuração dos efeitos nas demonstrações financeiras Canal de Denúncias 	26, 31
		Conformidade com leis e regulamentos	GRI 307: Conformidade ambiental GRI 419: Conformidade socioeconômica	<ul style="list-style-type: none"> Acompanhamento dos projetos de conformidade com leis e regulamentos Política Anticorrupção 	26, 27

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO



DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



ODS	PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL	TEMA MATERIAL	Disclosures GRI	ABORDAGEM OI	PÁGINA NO RELATÓRIO
		Privacidade e cibersegurança	GRI 418: Privacidade do cliente	<ul style="list-style-type: none">Desenvolvimentos do antivírus Endpoint Security EDR“Oi Soluções” oferece o serviço para proteção de dados de seus clientes e sistemas internosAdequação de processos, rotinas e atividades com a Lei Geral de Proteção de Dados	28
		Confiabilidade da rede e disponibilidade de sistemas	Forma de gestão 103-1, 103-2, 103-2	<ul style="list-style-type: none">Resiliência física, lógica e monitoramento integral da redePlano de continuidade dos negócios, realizando análises de riscos e possíveis impactos	61

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



CASOS DE NÃO CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS DA ÁREA ECONÔMICA

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 2020, por considerar que essa informação é estratégica do negócio da Companhia. [GRI 419-1](#)

HABITATS PROTEGIDOS OU RESTAURADOS

Sobre os processos de licenciamento ambiental associados aos projetos especiais de implantação de fibra em áreas remotas, em 2020, foi dado andamento aos processos para regularização/manutenção junto ao Ibama: Boa Vista Empreendimento 1, em Manaus, apresentado no Relatório de Acompanhamento do Plano de Recuperação; e Boa Vista Empreendimento 2, também em Manaus, para o qual foi requerido licenciamento, que está em fase de anuência prévia. Todos os pedidos de órgãos públicos vinculados aos projetos especiais foram atendidos pela Companhia. [GRI 304-3](#)

Materiais usados, discriminados por peso ou volume GRI 301-1

Consumo de materiais por tipo	2020	2019	2018
MATERIAIS PARA EMBALAGENS			
Sacolas compradas para utilização nas vendas das lojas (em unidades)	250.000	250.000	280.000
Envelopes “vai e vem” (em unidades)	-	-	-
Caixas de papelão utilizadas para expedir produtos e bobina de papelão ondulado (em toneladas)	15,12	2	11
MATERIAIS UTILIZADOS NAS OPERAÇÕES			
Cabos metálicos (em metros)	10.147.379	12.780.589	15.151.512
Cabos óticos (em metros)	56.837.806	40.635.077	28.852.345
Conjunto emenda (em unidades)	198.338	418.963	647.643
Fio (em metros)	70.061.870	157.525.070	236.100.230
Terminais (em unidades)	844.532	1.651.662	2.514.407

Nota: Nos últimos três anos não foram comprados envelopes do tipo “vai e vem”.

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



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 2020. [GRI 307-1](#)

NÚMERO TOTAL E TAXAS DE NOVAS CONTRATAÇÕES E DE ROTATIVIDADE [GRI 401-1](#)

ADMISSÕES	2020	2019	2018
POR GÊNERO			
Masculino	879	998	1.562
Feminino	633	924	1.226
POR FAIXA ETÁRIA			
Abaixo de 30 anos	653	938	1.217
De 30 a 50 anos	803	961	1.512
Acima de 50 anos	56	23	59
POR REGIÃO			
Sul	144	201	421
Sudeste	798	933	1.388
Centro-Oeste	257	227	338
Nordeste	256	463	507
Norte	57	98	134

DESLIGAMENTOS	2020	2019	2018
POR GÊNERO			
Masculino	1.847	1.333	1.410
Feminino	1.274	1.098	1.193
POR FAIXA ETÁRIA			
Abaixo de 30 anos	663	858	803
De 30 a 50 anos	1.704	1.416	1.660
Acima de 50 anos	754	157	140
POR REGIÃO			
Sul	407	230	280
Sudeste	1.617	1.357	1.394
Centro-Oeste	290	174	202
Nordeste	664	574	617
Norte	143	96	110

TAXA DE ROTATIVIDADE [%]	2020	2019	2018
POR GÊNERO			
Masculino	9,70%	7,90%	10,00%
Feminino	6,50%	6,90%	8,10%
POR FAIXA ETÁRIA			
Abaixo de 30 anos	4,50%	6,10%	6,80%
De 30 a 50 anos	9,00%	8,10%	10,70%
Acima de 50 anos	2,90%	0,60%	0,70%
POR REGIÃO			
Sul	2,00%	1,50%	2,40%
Sudeste	8,60%	7,80%	9,40%
Centro-Oeste	2,00%	1,40%	1,80%
Nordeste	3,30%	3,50%	3,80%
Norte	0,70%	0,70%	0,80%



Licença-maternidade/paternidade III GRI 401-3

	2020		2019	
	MULHER	HOMEM	MULHER	HOMEM
Número de funcionários que usufruíram da licença-maternidade / paternidade	273	339	307	262
Número de funcionários que retornaram ao trabalho após tirar licença-maternidade / paternidade	248	211	181	243
Número de funcionários que deveriam ter retornado ao trabalho após tirar licença-maternidade / paternidade	262	277	228	262
Taxa de retorno ao trabalho	95%	76%	79%	93%
Nº total de empregados retidos 12 meses após retornarem ao trabalho após licença-maternidade / paternidade	202	169	173	240
Nº total de empregados que retornaram de licença-maternidade / paternidade a partir de janeiro do ano anterior	205	290	292	Não se aplica
Taxa de retenção	99%	58%	59%	-

Nota: Os dados referentes a licença-paternidade foram levantados em 2019 pela primeira vez, em virtude de aprimoramento do controle do indicador.

Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero nos Estados em que atua GRI 202-1

Estado	2020		
	HOMEM	MULHER	CONSOLIDADO
Acre	130%	119%	119%
Alagoas	128%	100%	100%
Amapá	163%	112%	112%
Amazonas	125%	125%	125%
Bahia	100%	100%	100%
Ceará	100%	100%	100%
Distrito Federal	100%	112%	100%
Espírito Santo	113%	103%	103%
Goiás	100%	104%	100%
Maranhão	105%	100%	100%
Mato Grosso	100%	100%	100%
Mato Grosso do Sul	100%	100%	100%
Minas Gerais	100%	100%	100%
Pará	102%	100%	100%
Paraíba	100%	100%	100%
Paraná	106%	101%	101%
Pernambuco	100%	100%	100%
Piauí	100%	112%	100%
Rio de Janeiro	100%	100%	100%
Rio Grande do Norte	101%	100%	100%
Rio Grande do Sul	100%	100%	100%
Rondônia	106%	101%	101%
Roraima	147%	100%	100%
Santa Catarina	101%	103%	101%
São Paulo	105%	100%	100%
Sergipe	100%	120%	100%
Tocantins	130%	101%	101%

Para entender a tabela: se a relação indica, por exemplo, 150%, isso significa que o salário mais baixo é 50% maior do que o salário mínimo nacional. Como atuamos em todo o país, não utilizamos a classificação de "unidades importantes" e, por esse motivo, detalhamos a informação por estado.

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



PRAZO MÍNIMO DE NOTIFICAÇÃO SOBRE MUDANÇAS OPERACIONAIS E SE ELAS SÃO ESPECIFICADAS EM ACORDOS DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA

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. GRI 402-1

COMPOSIÇÃO DOS GRUPOS RESPONSÁVEIS PELA GOVERNANÇA E DISCRIMINAÇÃO DE EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL, DE ACORDO COM GÊNERO, FAIXA ETÁRIA, MINORIAS E OUTROS INDICADORES DE DIVERSIDADE GRI 405-1

Diversidade de Faixa Etária por Nível Funcional [%]

	2020				2019				2018			
	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	0,70%	0,00%	0,50%	0,20%	0,60%	0,00%	0,40%	0,20%	0,60%	0,00%	0,40%	0,20%
Gerência	4,90%	0,00%	4,00%	0,90%	5,10%	0,00%	4,30%	0,80%	5,10%	0,00%	4,40%	0,70%
Supervisão/ coordenação	7,10%	1,10%	5,20%	0,80%	6,40%	1,10%	4,50%	0,80%	6,40%	1,20%	4,60%	0,70%
Quadro funcional	87,30%	13,80%	59,70%	13,80%	87,80%	14,90%	57,70%	15,20%	87,80%	15,00%	59,50%	13,30%
Total	100%	14,90%	69,40%	15,70%	100%	16,00%	66,90%	17,00%	100,00%	16,20%	68,90%	14,80%

Diversidade de Gênero por Nível Funcional

	2020				2019				2018			
	HOMENS		MULHERES		HOMENS		MULHERES		HOMENS		MULHERES	
	TOTAL	[%]	TOTAL	[%]	TOTAL	[%]	TOTAL	[%]	TOTAL	[%]	TOTAL	[%]
Diretoria	72	0,50%	16	0,10%	75	0,50%	16	0,10%	79	0,50%	14	0,10%
Gerência	440	2,90%	189	1,30%	524	3,50%	216	1,40%	547	3,60%	221	1,50%
Supervisão/ coordenação	548	3,60%	372	2,50%	544	3,60%	393	2,60%	598	4,00%	372	2,50%
Quadro funcional	7.047	46,90%	4.221	28,10%	7.947	52,80%	4.820	32,00%	8.202	54,50%	5.007	33,30%
Total	8.107	53,90%	4.798	31,90%	9.090	60,40%	5.445	36,20%	9.426	62,70%	5.614	37,30%

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



Razão matemática do salário e da remuneração entre mulheres e homens ||| GRI 405-2

	2020			2019			2018		
	HOMENS	MULHERES	PROPORÇÃO M/H (%)	HOMENS	MULHERES	PROPORÇÃO M/H (%)	HOMENS	MULHERES	PROPORÇÃO M/H (%)
Diretoria	42.249,61	41.945,94	99%	40.898,81	40.942,33	100%	41.276,27	40.991,43	99%
Gerência	16.093,69	15.339,83	95%	15.563,66	14.781,91	95%	15.161,60	14.671,38	97%
Supervisão / coordenação	6.624,89	4.909,95	74%	6.543,09	4.843,79	74%	6.165,02	4.791,03	78%
Quadro funcional	4.539,32	3.950,75	87%	4.602,60	4.315,36	94%	4.459,95	4.098,17	92%

Nota: As diferenças nas médias salariais por categoria funcional são justificadas pelo patamar de desenvolvimento e tempo de carreira dos profissionais.

NÚMERO DE CASOS DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS DE POVOS INDÍGENAS

Em 2020, em suas operações, a Oi não registrou casos de violação de direitos de povos indígenas. [GRI 411-1](#)

CONTRIBUIÇÕES PARA PARTIDOS POLÍTICOS

A Oi não apoia e não contribui com partidos políticos ou instituições relacionadas, por ser uma concessionária de serviço público que atende a Lei nº 9.504/1997. [GRI 415-1](#)

CASOS DE NÃO CONFORMIDADE EM RELAÇÃO A INFORMAÇÕES E ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Em 2020, a Oi não teve casos de não conformidade com regulamentos ou códigos voluntários relativos a informações e/ou rotulagem de produtos e serviços. [GRI 417-2](#)

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Composição	11 membros titulares, sem suplentes
Prazo do mandato	2 anos
Reuniões realizadas em 2020	28 reuniões do Conselho de Administração da Companhia, sendo 11 reuniões ordinárias e 17 reuniões extraordinárias.
Percentual de participação	A participação de cada diretor está discriminada, individualmente, no quadro a seguir.
Total de membros	11
Membros Independentes	11
Idade (Mínima, Média e Máxima)	Mínima: 37; Média: 56; Máxima: 65
Divisão por gênero	82% homens; 18% mulheres
Remuneração anual (Mínima, Média e Máxima)	Mínima: 474.996,00
	Média: 654.549,00
	Máxima: 1.272.000,00
Avaliação do CA	O regimento do Conselho de Administração prevê a realização de autoavaliação anual

Nota: 1. Total de membros em 31/12/2019.

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE
RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA
CORPORATIVA

DESEMPENHO
SOCIAL

DESEMPENHO
AMBIENTAL

DESEMPENHO
OPERACIONAL
E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS

ÍNDICE DE
CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES
CORPORATIVAS



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	63	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	64	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	100%
Maria Helena dos Santos Fernandes de Santana	Conselheira	61	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%
Mateus Affonso Bandeira	Conselheiro	51	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%

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



MEMBRO	CARGO	IDADE	GÊNERO	EXTERNO	INDEPENDENTE	EXPERIÊNCIA/INDÚSTRIA	DATA DE POSSE	PARTICIPAÇÃO DE CADA MEMBRO NAS REUNIÕES DO CONSELHO
Luis Maria Viana Palha da Silva	Conselheiro	64	M	Sim	Sim	É economista, gestor de empresas, com especialização em administração. Possui experiência como conselheiro e ocupando cargos de liderança em empresas nas áreas de telecomunicação, energia, petrolíferas, instituições financeiras, logística e distribuição e cimenteira.	30/04/2021	100%
Armando Lins Netto	Conselheiro	52	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%
Raphael Manhães Martins	Conselheiro	37	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%
Claudia Quintella Woods	Conselheira	45	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	100%

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS



MEMBRO	CARGO	IDADE	GÊNERO	EXTERNO	INDEPENDENTE	EXPERIÊNCIA/INDÚSTRIA	DATA DE POSSE	PARTICIPAÇÃO DE CADA MEMBRO NAS REUNIÕES DO CONSELHO
Henrique José Fernandes Luz	Conselheiro	65	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 IBGC.	30/04/2021	100%
Paulino do Rego Barros Jr	Conselheiro	64	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 informações, consultoria e investimento, telecomunicação, nutrientes, agricultura e biotecnologia e consultorias.	30/04/2021	100%
Roger Solé Rafols	Conselheiro	46	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%

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

DIRETORIA ESTATUTÁRIA



DIRETORIA ESTATUTÁRIA

Composição	Mínimo 3 e máximo 6 membros, sendo um Diretor-Presidente, um Diretor de Finanças, um Diretor de Relações com Investidores e um Diretor Jurídico. Os demais serão Diretores sem designação específica, eleitos pelo Conselho de Administração.
Prazo do mandato	2 anos
Reuniões realizadas em 2020	76
Percentual de participação	A participação de cada diretor está discriminada, individualmente, no quadro a seguir.
Total de membros	5
Idade (Mínima, Média e Máxima)	Mínima: 45; Média: 50; Máxima: 53
Divisão por gênero	80% homens; 20% mulheres
Remuneração anual	Mínima: 7.175.206,00
	Média: 12.159.333,00
	Máxima: 20.866.287,00
Avaliação	Os Diretores são avaliados no processo de análise de desempenho e no processo de assessment externo, que medem sua aderência às atitudes esperadas pelo Grupo Oi.

Nota: 1. Total de membros em 31/12/2019.

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE
RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA
CORPORATIVA

DESEMPENHO
SOCIAL

DESEMPENHO
AMBIENTAL

DESEMPENHO
OPERACIONAL
E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS

ÍNDICE DE
CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES
CORPORATIVAS



COMPOSIÇÃO DIRETORIA ESTATUTÁRIA

MEMBRO	CARGO	IDADE	GÊNERO	EXPERIÊNCIA/INDÚSTRIA	DATA DE POSSE	PARTICIPAÇÃO DE CADA MEMBRO NAS REUNIÕES DE DIRETORIA
Bernardo Kos Winik	Diretor sem designação específica na função de Diretor Comercial	53	M	Tecnólogo da Informação, e pós-graduado em Negócios pela Escola de Administração de Empresas de São Paulo (EAESP/FGV). Tem experiência nos mercados de Tecnologia, Consultoria e Telecomunicações.	25/03/2020	97,36%
Camille Loyo Faria	Diretora de Relações com Investidores e Diretora de Finanças	47	F	Engenheira com MBA em Finanças e Mestre em Engenharia. Atuou nas áreas de energia, tecnologia, mídia, instituições financeiras, com ampla experiência executiva no setor de telecomunicações e infraestrutura.	01/11/2019	100%
Rodrigo Modesto de Abreu	Diretor Presidente/ Superintendente	51	M	Formado em Engenharia Elétrica, com MBA em Administração Geral. Possui experiência em empresas de gestão de base de dados, tecnologia da Informação, serviços de telecomunicação por fibra ótica e empresas operadoras de telecomunicações.	31/01/2020	100%
Antonio Reinaldo Rabelo Filho	Diretor Jurídico	45	M	Formado em Direito, pós-graduado em Direito Empresarial e mestre em Direito Tributário. Longa experiência nas áreas financeira e jurídica dentro da Oi, membro das Comissões nacionais e estaduais de Direito Tributário e de Recuperação Judicial e Falência da OAB.	11/11/2019	98,68%
José Claudio Moreira Gonçalves	Diretor sem designação específica na função de Diretor de Operações	53	M	Graduado em Engenharia, com MBA em Logística e MBA Executivo e Pós-MBA Executivo. Experiência no mercado de telecomunicações, em operação, manutenção e evolução tecnológica de redes.	25/03/2020	100%

INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

DESEMPENHO SOCIAL

DESEMPENHO AMBIENTAL

DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Sede

||| GRI 102-3

Rua do Lavradio, 71 – Centro

CEP: 20.230-070 - Rio de Janeiro [RJ], Brasil

Tel.: [+55 21] 3131-2918 Fax: [+55 21] 3131-1144

Site: www.oi.com.br

Serviços de Ações Escriturais

Banco do Brasil S.A.

Rua Professor Lélío Gama, 105, 38º andar – Centro

CEP: 20031-900 – Rio de Janeiro [RJ], Brasil

Tel.: [+55 21] 3808-3715

Fax: [+55 21] 3808-6088

E-mail: 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

E-mail: shrrelations@cpushareownerservices.com

Registered Shareholders Correspondence:

Regular Mail

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

Overnight Mail

462 South 4th 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 2020]

New York Stock Exchange [NYSE] nos EUA

Código da ADR: OIBR.C

[posição em 31 de dezembro de 2020]

OTC Markets – Pink Open Market nos EUA

Código da ADR: OIBRQ

[posição em 31 de dezembro de 2020]

CRÉDITOS

Coordenação

Diretoria de Suporte ao Negócio
Diretoria de Energia e Sustentabilidade

Redação, projeto gráfico e revisão

blendON



Contatos

pp-sustentabilidade@oi.net.br

invest@oi.net.br



INTRODUÇÃO

SOBRE ESTE
RELATÓRIO

A COMPANHIA

GOVERNANÇA
CORPORATIVA

DESEMPENHO
SOCIAL

DESEMPENHO
AMBIENTAL

DESEMPENHO
OPERACIONAL
E FINANCEIRO

DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS

ÍNDICE DE
CONTEÚDO GRI

ANEXOS

INFORMAÇÕES
CORPORATIVAS