

# RELATÓRIO ANUAL DE SUSTENTABILIDADE

# 2019





# SUMÁRIO

## 03 INTRODUÇÃO

Sobre este relatório  
Temas materiais  
Pacto Global e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável  
Mensagem da Administração  
Ações mantidas pela Oi em 2020 no contexto da Covid-19

## 20 A OI

Perfil de Atuação  
Propósito e valores

## 25 MODELO DE GERAÇÃO DE VALOR

Composição acionária  
Governança corporativa  
Ética e responsabilidade  
Gestão de riscos  
Gestão de sustentabilidade  
Alinhamento aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis

## 40 DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

Desempenho operacional  
Plano estratégico e projeções  
Relacionamento com clientes  
Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)  
Novos negócios  
Recuperação Judicial  
Resultados financeiros

## 53 CAPITAL HUMANO E SOCIAL

Engajamento dos colaboradores  
Cadeia de fornecedores  
Desenvolvimento da sociedade  
Relacionamento Setorial

## 69 CAPITAL NATURAL

Gestão ambiental

## 76 DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

## 77 BALANÇO SOCIAL

## 85 ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

## 102 ANEXOS – CADERNO DE INDICADORES

## 114 INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

## 114 CRÉDITOS



# INTRODUÇÃO



## SOBRE ESTE RELATÓRIO

GRI 102-1

O Relatório Anual e de Sustentabilidade 2019 reúne informações de todas as nossas operações no Brasil – Oi S.A. e suas subsidiárias – entre 1º de janeiro e 31 de dezembro desse ano, além de tratar sobre políticas, práticas, desempenho e gestão. Você encontrará os pontos principais que orientaram nossos relacionamentos e nossas ações no período, com o objetivo de gerar valor aos *stakeholders* e de garantir a sustentabilidade ao longo do tempo.

GRI 102-49, 102-50, 102-52

Por conta do período de publicação deste relatório e pela relevância e excepcionalidade dos acontecimentos de 2020, optamos por antecipar a divulgação de algumas informações que ocorreram durante esse ano.

A produção desta publicação seguiu as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI) *Standards* (Normas GRI), opção essencial, englobando nosso desempenho nos âmbitos econômico, social e ambiental. No período, não ocorreram mudanças significativas com relação ao porte ou à estrutura da Companhia. O relatório anterior, referente ao desempenho de 2018, também foi divulgado com base nas diretrizes *Standards* da GRI. GRI 102-1, 102-5, 102-10, 102-51, 102-54

Este relatório também considera:

- os Critérios Abrasca para Elaboração de Relatórios Anuais;
- o Balanço Social Ibase;
- a Norma Brasileira de Contabilidade Técnica Número 15 (NBCT 15);
- as normas do Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) e do Comitê de Orientação para Divulgação de Informações ao Mercado (Codim); e
- o padrão do *International Financial Reporting Standards* (IFRS), conforme orientação da Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

A publicação foi aprovada pela alta administração da Companhia. GRI 102-12, 102-32



### CANAL ABERTO

Dúvidas ou sugestões sobre esta publicação podem ser enviadas à nossa Diretoria de Finanças Corporativas pelos *e-mails*: [pp-sustentabilidade@oi.net.br](mailto:pp-sustentabilidade@oi.net.br) ou [invest@oi.net.br](mailto:invest@oi.net.br). GRI 102-53

## TEMAS MATERIAIS

GRI 102-42, 102-46

Consultamos nossos públicos de relacionamento em 2014, a fim de conhecer os temas considerados mais relevantes para a sustentabilidade do negócio, do ponto de vista de suas relações com a Oi. A seguir, estão descritos o processo e os resultados obtidos.

## CONSULTA AOS STAKEHOLDERS

GRI 102-21

### PESQUISA SETORIAL

Avaliação dos temas considerados relevantes para a sustentabilidade de acordo com:

- Nosso relatório de sustentabilidade 2014;
- Três pares do mercado nacional;
- Indicadores-chave de performance setorial da Federação Europeia de Sociedades de Analistas Financeiros (EFFAS)
- Pesquisa global “Sustentabilidade – O que é relevante para o setor de telecomunicações”, do Governance & Accountability Institute.

## CONSULTA ON-LINE AOS PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

GRI 102-40, 102-43

Uma consulta on-line captou a opinião dos nossos públicos de relacionamento, com o objetivo de conhecer, entre os temas apurados na etapa anterior, quais eram os mais relevantes para a sustentabilidade da Oi, de acordo com seus pontos de vista. Ao todo, foram captadas 333 opiniões dos seguintes públicos:



## PRIORIZAÇÃO DA LIDERANÇA

Foram realizadas entrevistas com 20 membros da alta liderança da Companhia – incluindo o CEO e o Presidente do Conselho de Administração – e um teste de priorização, a partir dos temas apurados na primeira etapa, para captar quais têm mais relevância para a nossa estratégia de sustentabilidade a curto prazo.

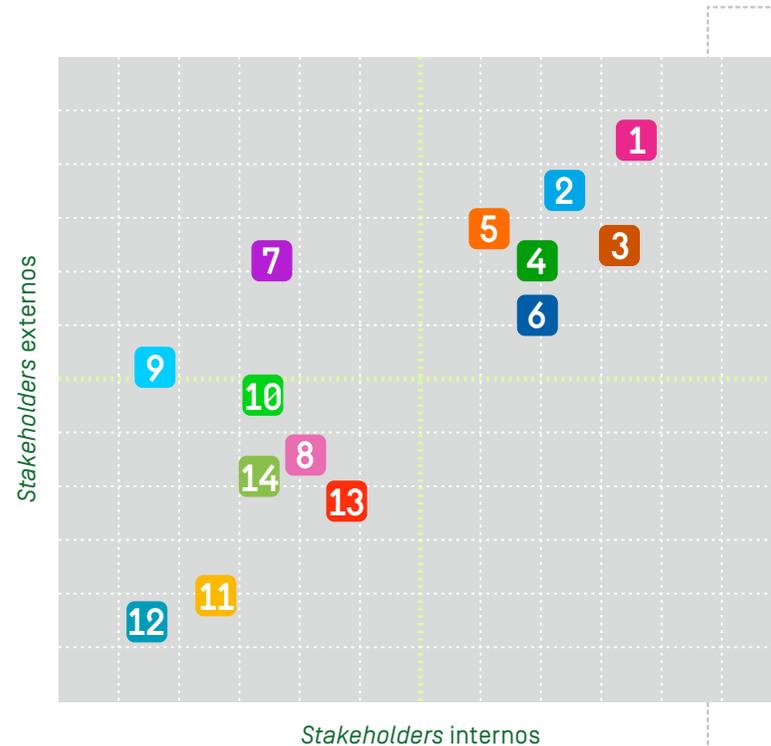
## TEMAS RELEVANTES

GRI 102-44, 102-47

Os resultados obtidos nas etapas anteriores foram consolidados para a composição da matriz de temas relevantes:



## MATRIZ DE MATERIALIDADE



### Temas materias

- 1 Garantia de satisfação dos clientes
- 2 Boa governança da companhia
- 3 Garantia da privacidade e segurança dos dados sobre clientes
- 4 Saúde e segurança dos colaboradores
- 5 Comunicação clara e transparente com clientes e demais públicos
- 6 Atendimento às leis e regulamentos que regem sua atuação e oferta de produtos e serviços
- 7 Estratégia de negócio bem definida e sólido desempenho econômico
- 8 Desenvolvimento social e econômico por meio da infraestrutura e serviços oferecidos
- 9 Inclusão digital dos brasileiros
- 10 Gestão do consumo de recursos naturais na operação da empresa
- 11 Geração de empregos
- 12 Gestão do ciclo de vida do produto
- 13 Promoção da sustentabilidade na cadeia de valor, em especial fornecedores
- 14 Inovação para o desenvolvimento social e melhor gestão ambiental

**Para entender a matriz:** os temas dos quadrantes superiores são os considerados materiais e, portanto, abordados ao longo deste relatório com mais profundidade e detalhamento, já que, na opinião dos *stakeholders*, são mais relevantes para a nossa sustentabilidade no momento.



## PACTO GLOBAL E OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Desde 2018, endossamos o Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, compromisso voluntário assumido por empresas privadas e públicas com o objetivo de promover um mercado mais íntegro e ético e coibir práticas de corrupção. Também somos signatários e promovemos iniciativas relacionadas aos princípios do Pacto Global desde 2009, além de atuarmos em consonância com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Disponibilizamos voluntariamente informações ao Carbon *Disclosure Project* (CDP) e publicamos anualmente nosso inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEEs) no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol. Implementamos, ainda, ações no âmbito do Termo de Mútua Cooperação contra a Pedofilia, que reúne empresas de telecomunicações, o Ministério Público Federal, a Polícia Federal e a organização SaferNet Brasil para prevenir e combater crimes praticados pela internet contra crianças e adolescentes. GRI 102-12

Promovemos iniciativas relacionadas aos **princípios do Pacto Global desde 2009**, além de atuarmos em consonância com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).



## PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL

### Direitos Humanos



1. Apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente



2. Assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos

### Trabalho



3. Apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva



4. A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório



5. A abolição efetiva do trabalho infantil



6. Eliminar a discriminação no emprego

### Meio Ambiente



7. Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais



8. Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental



9. Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis

### Anticorrupção



10. As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina

## OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)



COMUNICAÇÃO DE PROGRESSO DO PACTO GLOBAL

AÇÕES DA OI	PÁGINA/DESCRIÇÃO	CORRELAÇÃO COM OS PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL	CORRELAÇÃO COM OS ODS
Política de Sustentabilidade	38 e 70		
Política de Saúde, Segurança e Meio Ambiente	38 e 57		
Política de Engajamento com as Partes Interessadas	54 e 55		
Código de Ética e Programa de Compliance	33		
Política de Mudanças Climáticas	70 a 72		
Canal de Denúncias	35		
Atuação do Comitê de Ética	35		
Treinamentos sobre conduta ética	33		
Sustentabilidade na cadeia de fornecedores	34		
Laboratório IOT	64		
Atuação da Auditoria Interna	33		
Inventário de Emissões de GEE	71 e 72		
Informações anuais para Carbon Disclosure Project (CDP)	71 e 72		

AÇÕES DA OI	PÁGINA/DESCRIÇÃO	CORRELAÇÃO COM OS PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL	CORRELAÇÃO COM OS ODS
Oi Futuro - NAVE - Núcleo Avançado em Educação	62		
Oi Futuro - Oi Kabum!	19		
Oi Futuro - Labsonica	64		
Oi Futuro - Labora	65		
Oito	47		
Oi Futuro - Fundo da Infância e do Adolescente (FIA)	65		
Oi Futuro - Patrocínio Esportivo Incentivado	65		
Oi Futuro - Centro Cultural e Patrocínio Incentivado	63 e 64		
Oi Futuro - Museu das Comunicações e Humanidades (Musehum)	19, 64		
Livre associação a sindicatos, negociação coletiva	9		
Gestão de resíduos	38, 70 e 108		
Ações para redução de GEE	71		
Gestão de frota própria	71		
Termo de Mútua Cooperação contra a Pedofilia	8		

AÇÕES DA OI	PÁGINA/DESCRIÇÃO	CORRELAÇÃO COM OS PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL	CORRELAÇÃO COM OS ODS
Mapeamento dos riscos corporativos	33		
Inclusão Digital - Programa Banda Larga nas Escolas (PBLE)	66		
Inclusão Digital - Plano Geral de Metas de Universalização (PGMU)	66		
Inclusão Digital - <i>Backhaul</i>	66		
Inclusão Digital - Central de Intermediação de Comunicação (CIC) - Plataforma de Central de Libras	66		
Divulgação pública de relatórios, resultados, atas, atos, fatos relevantes, comunicações e arquivamentos	27		
Ambiente de controles internos adequado para a Certificação <i>Sarbanes-Oxley</i>	29 e 34		
Iniciativas de eficiência energética e energia renovável	73 e 74		

# MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

GRI 102-14

O ano de 2019  
foi desafiador.

O cenário econômico adverso impactou no setor de telecomunicações. Segundo dados da Anatel, houve queda de 2,5% no total de acessos aos serviços do setor em 2019 em comparação com 2018 – o equivalente a 7,0 milhões de acessos –, o que foi motivado, principalmente, pelas expressivas desconexões de 12,5 milhões de acessos do pré-pago no segmento de mobilidade, em função da contínua queda das tarifas de interconexão e do crescimento do uso de aplicativos como WhatsApp, que reduziram o incentivo para o uso de múltiplos chips. Também se verifica tendência mundial de migração de tráfego da telefonia fixa para a telefonia móvel e para dados, o que resultou em redução de 10,6% no número de linhas em relação a dezembro de 2018. A TV por assinatura também apresentou queda, de 9,9%. Houve crescimento, contudo, no segmento de banda larga: 4,3% em relação a 2018, ou 1,32 milhão de novos usuários.

Apesar de os números do setor terem influenciado o desempenho da Oi em telefonia fixa e banda larga residencial, mobilidade pessoal e no segmento B2B, tivemos na TV paga o melhor desempenho do mercado, crescendo 0,5 pontos percentuais em market share, alcançando 9,6% do mercado brasileiro em dezembro. A Oi se manteve como terceira maior operadora de TV do país – a segunda, considerando apenas aquelas com tecnologia DTH. Destaco, ainda, o crescimento de mais de 300% de base na tecnologia IPTV, reforçando o sucesso da estratégia de expansão da fibra ótica do segmento residencial ao longo do ano.

A expansão em fibra ótica é parte do nosso Plano Estratégico, anunciado em julho de 2019, que visa terminar 2021 com 16 milhões de casas passadas (FTTH). Com esse movimento, a Companhia se fortalece e se posiciona para ser um provedor de serviços de infraestrutura e integrador de soluções, possibilitando a adoção da tecnologia 5G – ainda não regulamentada no país – e outras soluções digitais, como a Internet das Coisas (IoT). A Companhia segue firme com a execução de seu plano e



Rodrigo Modesto de Abreu - CEO

confiante no direcionamento dos investimentos planejados para o ano de 2020.

Mantivemos, em 2019, nossa atuação em frentes estruturantes e aprofundamos nossos esforços para o aprimoramento da Companhia, que continuou focada em melhoria de qualidade, transformação digital, controle



de custos, gestão do caixa e aceleração dos investimentos em fibra, trabalhando para a retomada comercial e a modernização da rede. Paralelamente a esses avanços operacionais, a Oi cumpriu os compromissos previstos no Plano de Recuperação Judicial (PRJ), aprovado em dezembro de 2017.

Como reflexo dessa atuação, reduzimos o número de reclamações na Anatel e o número de processos nos Juizados Especiais Cíveis – dois importantes indicadores de qualidade. Por meio da digitalização, a Oi continuou avançando também na otimização de processos internos e no aprimoramento da jornada do cliente. Lançamos produtos inovadores que melhoram a experiência dos usuários, como funcionalidades

**A reestruturação da Companhia e o reposicionamento de serviços foi ampliado a partir da captação de novos recursos com a conclusão da operação de aumento de capital no valor de R\$ 4 bilhões.**

inéditas de produtos de telefonia móvel e TV por assinatura, disponibilizando ofertas com mais dados, conteúdo, autonomia e transparência.

Em 2019, a reestruturação da Companhia e o reposicionamento de serviços foi ampliado a partir da captação de novos recursos com a conclusão da operação de aumento de capital no valor de R\$ 4 bilhões, prevista no Plano de Recuperação Judicial. Os recursos foram utilizados em frentes estratégicas, como expansão da rede de fibra ótica e rede 4,5G. Concluímos 2019 com aproximadamente 4,6 milhões de casas passadas (FTTH) e 675 mil casas conectadas.

Entre dezembro de 2019 e janeiro de 2020, diversos eventos de liquidez foram concretizados, entre os quais a emissões de debêntures pela Oi Móvel, venda de imóveis, o anúncio da distribuição do superávit para o plano PBS-A (Sistel) e a transferência da integralidade das ações de emissão da holding portuguesa PT Ventures (Unitel). Em vista desses eventos, em fevereiro de 2020, a Anatel suspendeu o acompanhamento especial efetuado com base no Acórdão nº 226, de 3 de maio de 2019.

O ano de 2020 vem sendo um ano ainda mais desafiador que o de 2019, em especial pela pandemia da COVID-19. Cientes de nossa responsabilidade como prestadora de importantes serviços de telecomunicações, ainda mais necessários neste momento de isolamento social, agimos rapidamente para proteger nossos colaboradores e, claro, nossas operações e negócios, buscando manter a qualidade.

Essas e outras informações, mais especificamente sobre 2019, estão detalhadas a seguir. Abordamos, ainda, nossa atuação no tripé da sustentabilidade, informando não apenas sobre nossa estratégia e desempenho econômico, como também sobre as nossas iniciativas de cunho social e ambiental.

Boa leitura

**Rodrigo Modesto de Abreu**

Diretor-Presidente



## AÇÕES MANTIDAS PELA OI EM 2020 NO CONTEXTO DA COVID-19

Em 2020, adotamos uma série de medidas para atravessar a pandemia da COVID-19, a doença causada pelo novo coronavírus, sem colocar em risco as operações e a vida de nossos empregados. Nossas ações são reavaliadas diariamente por um comitê de acompanhamento multidisciplinar e alinhadas às práticas das demais empresas do setor e do órgão regulador, em ação integrada de amplo alcance.

### APOIO AOS GOVERNOS

Facilitamos e ampliamos o acesso dos usuários às informações disponibilizadas pelas autoridades sanitárias brasileiras, com franquia gratuita de dados de banda larga para acesso de URLs prioritárias, como, por exemplo, endereços de *sites* de instituições governamentais. Também disponibilizamos o envio de mensagens de texto com informações das autoridades para todos os nossos usuários, de forma gratuita.

As principais operadoras de telefonia móvel do país – Algar Telecom, Claro, Oi, Tim e Vivo – se uniram para oferecer ao Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações (MCTI) uma solução única de dados para monitorar mobilidade populacional, deslocamentos, pontos de aglomeração e

identificar situações de concentração de pessoas e risco de contaminação pelo novo coronavírus. Os dados, que visam exclusivamente ao combate à Covid-19, são disponibilizados em nuvem pública (*data lake*) e organizados de forma agregada, estatística e anônima, de acordo com as normas da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e do Marco Civil da Internet. Foram desenvolvidos, ainda, aplicativos e casos de uso para auxiliar os órgãos públicos no mapeamento da evolução da epidemia.

Em parceria com a Caixa, a Oi e as demais operadoras também forneceram acesso ao aplicativo criado pelo governo para pagamento do Auxílio Emergencial e ao *site* <https://auxilio.caixa.gov.br/> sem descontar do pacote de dados o tráfego de uso desses canais. A medida vale tanto para celulares pós quanto pré-pagos.

### PRIORIDADES TÉCNICAS

Para garantir as prioridades técnicas e operacionais, reforçamos os plantões de implantação, reparo e manutenção de serviços e estamos acompanhando todas as atividades de nosso negócio e atendimento aos clientes, bem como demandas da sociedade, de nosso Centro de Operações (CGR). A Oi segue trabalhando nas instalações de banda larga Oi Fibra que, neste momento, são muito procuradas e críticas para facilitar a comunicação. Estamos tomando as medidas necessárias de proteção das equipes técnicas e orientando os profissionais quanto aos procedimentos de higienização, inclusive durante visitas a clientes, conforme orientações das autoridades sanitárias.

## CLIENTES

Adotamos uma série de medidas para facilitar a vida de nossos clientes durante o isolamento social, como flexibilização de prazos de pagamentos de contas e da política de parcelamento, desbloqueio de serviços interrompidos por inadimplência e postergação da data de vencimento.

Confira a seguir outras iniciativas de destaque:

### Benefícios no móvel

Garantimos aos planos pré e controle 100 MB diários por uma semana após o término da franquia (700MB no total), válidos para clientes ativos que responderam a uma mensagem aceitando a bonificação. A promoção ficou disponível até 30 de abril.

Estamos adicionando 10GB de bônus de *internet* aos clientes pré na primeira recarga digital, com valor a partir de R\$ 20, por cartão de crédito ou *internet banking* nos bancos conveniados. Além disso, as recargas seguintes pelas mesmas formas de pagamento garantem até 3 GB de bônus conforme valor aportado. Todas as bonificações foram válidas por sete dias.

Para os planos pós, deixamos a velocidade reduzida após o término da franquia de *internet* quatro vezes mais rápida do que anteriormente.

### Nova oferta

Ofertamos plano de telefonia móvel Controle com 16 GB de internet (12 GB + 4 GB de bônus por seis meses) e minutos de voz ilimitados (usando prefixo 14 ou 31) para contratação pelo nosso *site* ou pelo telefone 0800 033 5858, com pagamento via cartão de crédito. O plano inclui acesso ao serviço de rede social Instagram sem descontos da franquia.

### Mais notícias e entretenimento

A Oi também liberou Serviços de Valor Agregado (SVA) para consumo de conteúdo de diversos gêneros para todos os seus clientes de telefonia móvel. Com o Oi Jornais, os usuários puderam se informar com as edições completas de veículos de comunicação de todo o país, como *O Estado de S. Paulo*, *Folha de S. Paulo*, *O Globo*, entre outros. Já o aplicativo de leitura Skeelo, passou a entregar gratuitamente dois guias completos sobre o coronavírus e *fake news*, além de três livros extras. Para o público infantil e fãs de quadrinhos, oferecemos o Clube

de Quadrinhos, com acesso a histórias em quadrinhos da Cartoon Network, Sanrio, Warner Bros, entre outros canais. Os conteúdos do Oi Jornais, Skeelo e Clube de Quadrinhos ficaram disponíveis até o dia 30 de abril.

Também liberamos o sinal de 56 canais de diversos gêneros nos serviços de TV por assinatura (satélite e IPTV), além de 78 canais no Oi TV Livre HD. O benefício ficou disponível até 13 de maio, em todas as regiões do país. A partir de 14 de maio, foram mantidos 15 canais abertos para clientes de TV por assinatura e 3 para clientes Oi TV Livre.

### Mercado B2B

A Oi Soluções disponibilizou às grandes empresas a Oi Smart Office 4.0 com isenção de cobrança por 90 dias a partir da data de contratação. Composto por plataformas de colaboração, conectividade e *cloud computing*, o serviço complementa o portfólio de soluções digitais da Companhia, fazendo frente às necessidades do mercado B2B, que demanda empregados cada vez mais conectados, independentemente do local da jornada de trabalho.

## Benefícios para PMEs

A Oi também ofereceu benefícios para pequenos empreendedores, além de flexibilizar pagamentos de débitos pendentes. Para clientes pós-pagos do plano “Oi Mais Celular”, aumentamos o limite de todos os pacotes de dados para 50 GB, sem custo adicional, até 31 de julho. Também isentamos o consumo do pacote de dados para os clientes empresariais que utilizam a plataforma Microsoft Teams, serviço que unifica videoconferências e armazenamento de arquivos.

Além disso, flexibilizamos a política de parcelamento para clientes inadimplentes por até 90 dias, oferecendo parcelamento das faturas em até dez vezes, sem aplicação de multas. As solicitações para usufruir do benefício foram recebidas até 6 de abril, nos canais de atendimento de cada serviço.

A Oi postergou, ainda, o prazo de vencimento das contas em dez dias. O benefício ficou disponível a partir de 6 de abril, mediante a solicitação dos clientes empresariais nos

canais eletrônicos. Também desbloqueamos os serviços interrompidos por inadimplência por uma semana para clientes que comunicaram o pagamento ou sua efetuação pelos próximos sete dias por meio do app Oi Mais Empresas ou do atendimento eletrônico.

Desde 10 de abril estamos disponibilizando, de forma gratuita, o serviço “Siga-me” para telefones fixos, que permite o redirecionamento de chamadas do negócio para qualquer outro telefone móvel ou fixo.

Para ajudar na divulgação de produtos e serviços no formato digital, liberamos a plataforma de *marketing* digital Oi Ads, que dá autonomia aos clientes empresariais para desenvolverem as suas próprias campanhas de mídia digital, do início ao fim, com a possibilidade de segmentação por bairro, gênero e faixa etária. A plataforma ficou disponível gratuitamente de abril a agosto para toda a base de clientes empresariais da Oi.

## Lojas

As lojas da Oi em todo Brasil ficaram fechadas pelos períodos determinados pelos governos estaduais. A reabertura tem ocorrido de forma gradual e de acordo com as exigências governamentais, como fornecimento de equipamentos de proteção para colaboradores, marcação dos espaçamentos físicos em lojas e nas filas de espera, horários reduzidos e escalonamento das equipes de vendas.

A Oi postergou, ainda, o prazo de vencimento das contas em dez dias. O benefício está disponível desde 6 de abril, mediante a solicitação dos clientes empresariais nos canais eletrônicos.

## Colaboradores

Recomendamos o isolamento domiciliar dos colaboradores sem sintomas que tenham tido contato com pessoas com casos suspeitos ou confirmados e adotamos procedimentos específicos com colaboradoras grávidas e portadores de doenças crônicas. Também reforçamos a higienização de nossas instalações.

Mais de 11 mil colaboradores da Oi estão trabalhando remotamente, cerca de 81% do total, e a tecnologia tem sido fundamental para mantê-los conectados. Nossa experiência de três anos com o programa de *home office* foi fundamental para permitir a agilidade no processo de adoção da medida, que teve início em 16 de março, garantindo as condições de saúde e segurança, técnicas, equipamentos, capacidade e disponibilidade de rede.

## Aplicativo para acompanhamento da saúde

Criamos um aplicativo que recebe dos colaboradores reportes sobre seu estado de saúde e oferece assistência remota por meio de teleatendimentos com médicos e psicólogos. Desenvolvido em menos de 48h, o app é um canal direto para colher informações sobre a saúde dos colaboradores com questionários simples e rápidos.

## Equipamentos de proteção individual

Investimos cerca de R\$ 6,3 milhões para garantir a segurança de nossos colaboradores, incluindo a compra de 400 mil máscaras e 25 mil litros de álcool em gel para uso nos diversos prédios e distribuição para as equipes técnicas em campo.

## Chatbot

A comunicação com nossos colaboradores vem sendo facilitada pelo Teo, atendente virtual disponível para esclarecer dúvidas sobre benefícios e agilizar processos de frequência e processamento remoto de documentos, como atestados de saúde, por exemplo.

## Conteúdo e desenvolvimento profissional

Para manter nossas equipes conectadas, presentes e engajadas mesmo à distância, ampliamos a oferta de conteúdo em algumas de nossas plataformas digitais, como a intranet e o app Oi Colaborador, com notícias, entrevistas com executivos, eventos em *webstreaming*, manuais e até orientações gerais sobre o coronavírus.

## Bem-estar

Estamos investindo em programas que visam ao equilíbrio físico e emocional de nossa equipe, com iniciativas como o programa de atendimento psicológico remoto para funcionários e dependentes, em que todo o processo é virtual, desde o primeiro contato com a área de Gente e Gestão, passando pela conexão com a operadora de saúde via aplicativo, até o atendimento com o psicólogo, que pode ser feito por telefone ou por meio de vídeo-chamada. Além disso, passamos a oferecer práticas de *Mindfulness* e *Desktop Yoga* para aliviar a tensão e o estresse do dia a dia durante o período de distanciamento social.

Também disponibilizamos canal para esclarecer dúvidas e agilizar a comunicação com a equipe de medicina do trabalho, e incluímos na intranet informações sobre higiene, precauções e sintomas que devem servir de alerta para afastamentos e avaliação médica.

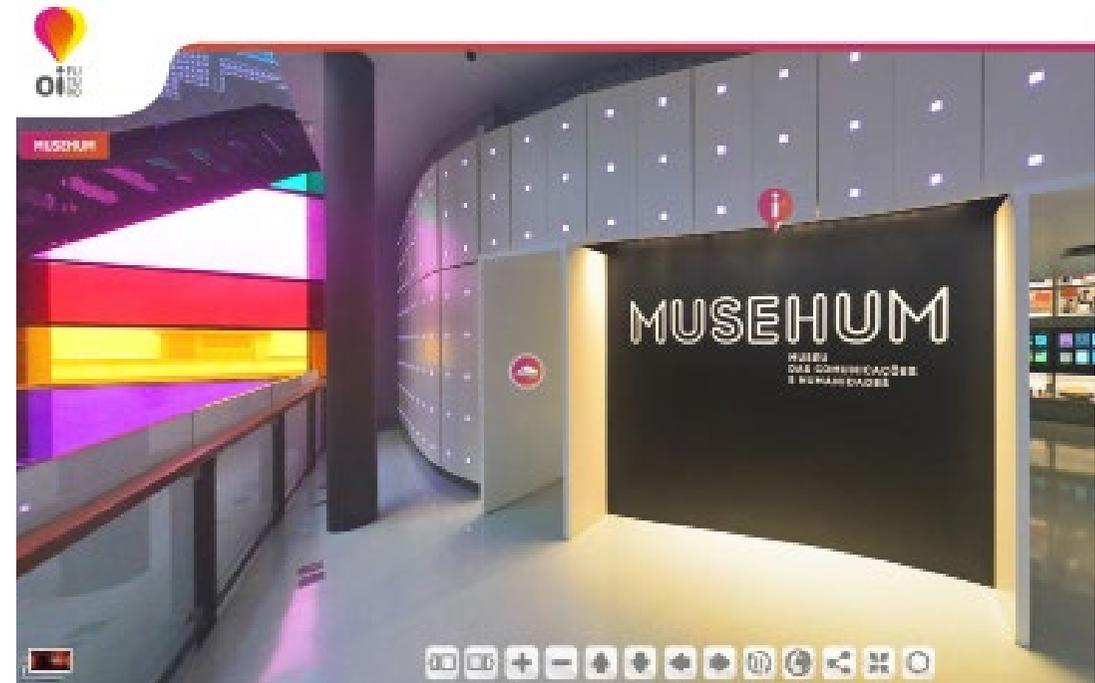
Ampliamos, ainda, o canal de atendimento remoto junto a médicos e psicólogos da rede credenciada do plano de saúde. A consulta pode ser realizada via telefone ou chamada de vídeo.

## Oi Futuro

O Oi Futuro, instituto de inovação e criatividade da Oi, que atua em projetos de impacto social, manteve suas atividades ativas mesmo diante do contexto da COVID-19. Mas para enfrentar o novo cenário, o Instituto acelerou a digitalização de seus programas e projetos e orientou sua atuação para o ambiente online, oferecendo oportunidades de aprendizagem e conexão com seus diversos públicos, com uma programação digital, inédita e gratuita de conteúdos de cultura, educação e inovação social.

No dia 5 de novembro, o centro cultural do Oi Futuro e o Musehum, no mesmo local, reabriram para visitação presencial, depois de sete meses fechados devido ao isolamento social preventivo. Para a reabertura, foram seguidos todos os protocolos de segurança sanitária previstos pelos órgãos responsáveis. As visitas podem ser feitas com agendamento por meio do site do instituto ou telefone. O espaço recebeu para o reencontro com o público a exposição “Luiz Zerbini – Campo Expandido”, com trabalhos inéditos e imersivos do artista e que tratam das relações intrínsecas entre arte, tecnologia e ecologia.

Após a reabertura dos espaços, o Oi Futuro segue em um modelo híbrido, com a manutenção das atividades no meio digital, articuladas com a atuação presencial.



Para mais informações sobre esta e outras iniciativas de combate ao novo coronavírus e maior integração durante o período de isolamento social, acesse <https://oicomunica.com.br/>.

A OI

oi



## PERFIL E ATUAÇÃO

GRI 102-6

Somos uma das principais provedoras de serviços integrados em telecomunicações no Brasil, reunindo, ao fim de 2019, aproximadamente 53,4 milhões de Unidades Geradoras de Receita (UGRs) e 14,5 mil colaboradores diretos nas atividades de telecomunicações.

A Companhia atua em todo o território nacional e oferece uma variedade de produtos de telecomunicações integrados que incluem telefonia fixa e móvel, uso de redes [interconexão], transmissão de dados [inclusive banda larga] e televisão paga [oferecidos também em pacotes *double-play*, *triple-play* e *quadruple-play*<sup>1</sup>], serviços de internet e outros serviços de telecomunicações, para clientes residenciais, empresas e órgãos governamentais. GRI 102-2, 102-4, 102-7

1. Os pacotes *double-play*, *triple-play* e *quadruple-play* incluem a combinação de, respectivamente, dois, três e quatro dos serviços ofertados pela Companhia.

Iniciamos, em 2019, nosso Plano de Expansão da Fibra (FTTH – *Fiber to the home*), terminando o ano com 4,6 milhões de casas passadas e com aproximadamente 675 mil casas conectadas, alcançado um *take-up* de 14,7% nesse produto. Prevemos alcançar 9,6 milhões de casas passadas em 2020 e 16 milhões em 2021.

A Companhia conta com aproximadamente 378,6 mil quilômetros de fibra ótica instalada, compondo o maior *backbone* do Brasil. Além disso, nossa cobertura móvel abrange aproximadamente 94% da população brasileira. Possuímos aproximadamente 16,2% do *market share* em telefonia móvel e cerca de 30,6% em telefonia fixa. Disponibilizamos, ainda, como parte de nossas ofertas convergentes, mais de 2 milhões de *hotspots wi-fi*, mantidos inclusive em locais públicos, como aeroportos e shopping centers.

378,6 mil quilômetros de fibra ótica instalada, compondo o maior *backbone* do Brasil. Além disso, nossa cobertura móvel abrange aproximadamente 94% da população brasileira.



PRESENÇA EM

**26** ESTADOS E NO  
DISTRITO FEDERAL



MANUTENÇÃO DE

**2 MILHÕES**  
HOTSPOTS WI-FI



BACKBONE DE

**378,6 MIL KM**  
DE FIBRA ÓTICA  
INSTALADA, O MAIOR DO BRASIL



COBERTURA MÓVEL  
COM ABRANGÊNCIA DE

**94%** DA POPULAÇÃO  
BRASILEIRA



MARKET SHARE DE

**16,2%**  
EM TELEFONIA MÓVEL



**53,4 MILHÕES**

DE UGRS NO SEGMENTO  
RESIDENCIAL



MARKET SHARE DE

**30,6%**  
EM TELEFONIA FIXA





## PLANO DE EXPANSÃO DA FIBRA

**4,6 MILHÕES**  
DE CASAS PASSADAS

**14,7%** DE TAKE-UP

**675 MIL**  
CASAS CONECTADAS

PREVEMOS

**9,6 MILHÕES**  
DE CASAS PASSADAS  
EM 2020 E

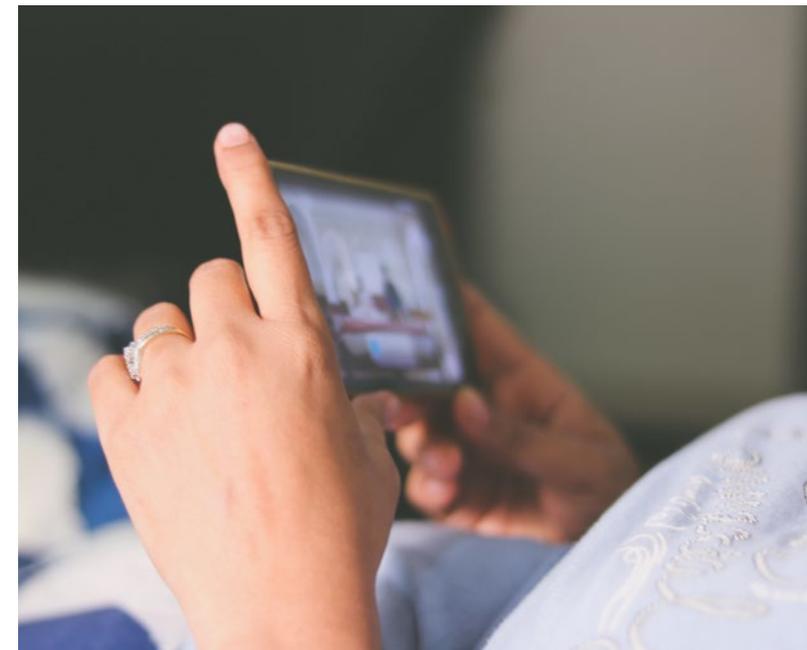
**16 MILHÕES**  
EM 2021

## LANÇAMENTO OI PLAY

Lançamos, no primeiro trimestre de 2019, uma nova plataforma digital, cujo objetivo principal é funcionar como *hub* de conteúdo, agregando serviços de diversos programadores das mais variadas categorias, como filmes, séries, documentários e desenhos. O canal pode ser acessado por meio de *smartphones*, *tablets*, *notebooks* e *smart TVs*.

Para criar o Oi Play, fizemos *benchmarking* de mercado e estudos, utilizando metodologias

como *design thinking* e análise heurística. A plataforma possui diversas funcionalidades, como venda de conteúdos recém-saídos do cinema, canais ao vivo, biblioteca exclusiva “Coleção Oi”, entre outras. Esse conceito possibilita a personalização do pacote pelo usuário. Cada canal, como FOX, HBO e Telecine, vale um número de *plays* que pode ser trocado por outros conteúdos, o que permite ao cliente fazer substituições recorrentes em um intervalo de 30 dias.





# PROPÓSITO E VALORES

GRI 102-16

## PROPÓSITO

Provocar experiências que fazem sentido na vida das pessoas.

### Manifesto

Precisa dizer que o mundo mudou? O trabalho, a informação, a educação, a diversão, a arte... TU.DO.MU.DOU!

A tecnologia abriu as portas para tudo acontecer de um jeito diferente. A vida funciona no digital, onde as experiências são mais fluidas e as relações acontecem em rede. Hoje as pessoas podem e esperam muito mais. Agora é a vez do cliente.

É tempo de imaginar o que não foi feito. Repensar ideias que simplificam a vida. Desenvolver soluções integradas que entendem e antecipam o que os brasileiros precisam. É com empatia que a tecnologia vence a burocracia.

Nossa criatividade é movida para melhorar a vida das pessoas. Sem rodeios, sem excessos, sem promessas. E assim entregamos o que importa, de um jeito justo, inteligente e direto ao ponto.

Porque a Oi não nasceu pra ser mais uma. A gente olha pra frente, não pro lado. Nos transformamos pra ficar cada vez mais com sua cara, sintonizada no seu ritmo. Resolver o que não faz sentido pra você. Isso sim é fazer diferente.

## VALORES

### Compromisso com o cliente

Nos colocamos no lugar dos clientes para entregar produtos e serviços que eles querem e do jeito que eles precisam.

### Resultado em tudo o que a gente faz

Focamos na qualidade, no que importa e nada mais, de um jeito inteligente e direto ao ponto.

### Conectados com a evolução

A gente não para. Somos ousados, imaginamos o que não foi feito, repensamos ideias que simplificam a vida dos nossos clientes.

### Colaboração para fazer acontecer

Juntos somos imbatíveis. Unimos inspiração, criatividade e diversidade para construir o mundo que acreditamos.

### Integridade acima de tudo

Tem coisa que é inegociável. Quem é íntegro não desvia das regras do jogo nem dos padrões de conduta ética.

### Nós somos a Oi

E a Oi somos nós. Sabemos que em cada gesto, ação ou decisão estamos representando toda a organização.

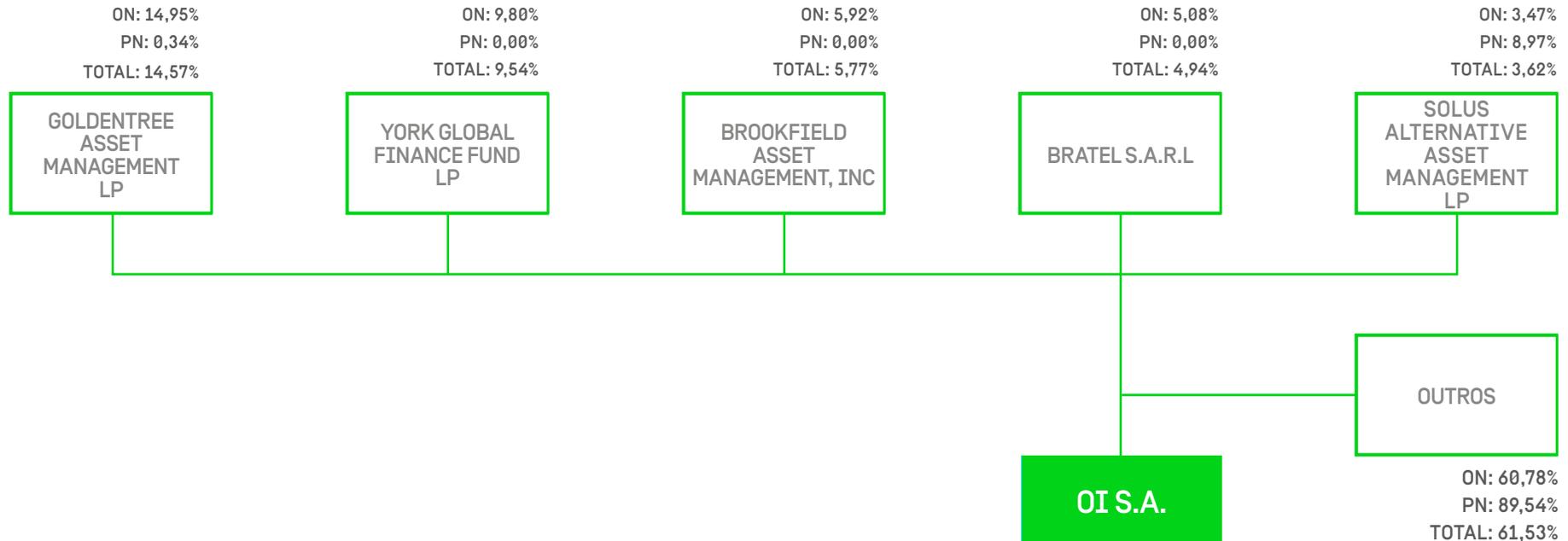


# MODELO DE GERAÇÃO DE VALOR





# COMPOSIÇÃO ACIONÁRIA



### NÚMERO DE AÇÕES DO CAPITAL SOCIAL

ON: 5.796.477.760  
 PN: 157.727.241  
 TOTAL: 5.954.205.001

### AÇÕES EM TESOURARIA:

ON: [0,00%]  
 PN: [1,15%]  
 TOTAL: [0,03%]

POSIÇÃO EM DEZEMBRO/2019



## RELACIONAMENTO COM ACIONISTAS E INVESTIDORES

GRI 102-21

A área de Relações com Investidores da Oi é o principal canal de comunicação da Companhia com os agentes do mercado nacional e internacional de capitais, e também pode ser consultado pelos diversos *stakeholders*. A área está em constante contato com o Conselho de Administração e emite comunicados por meios de canais oficiais indicados pelas agências reguladoras dos mercados em que possuímos títulos listados e mantém *site* específico (<https://www.oi.com.br/ri/>), com informações pertinentes, divulgação de atos e fatos relevantes, resultados, entre outras informações.





# GOVERNANÇA CORPORATIVA

GRI 102-18,102-19, 102-22, 102-25, 102-26, 102-28

Nosso sistema de governança corporativa é composto por nosso Estatuto Social, a estrutura societária, nossa estrutura organizacional, políticas, procedimentos e práticas, e pelas disposições previstas no Pano de Recuperação Judicial das Empresas Oi. Nossa atuação é aderente às recomendações do Código Brasileiro de Governança Corporativa – Companhias Abertas.

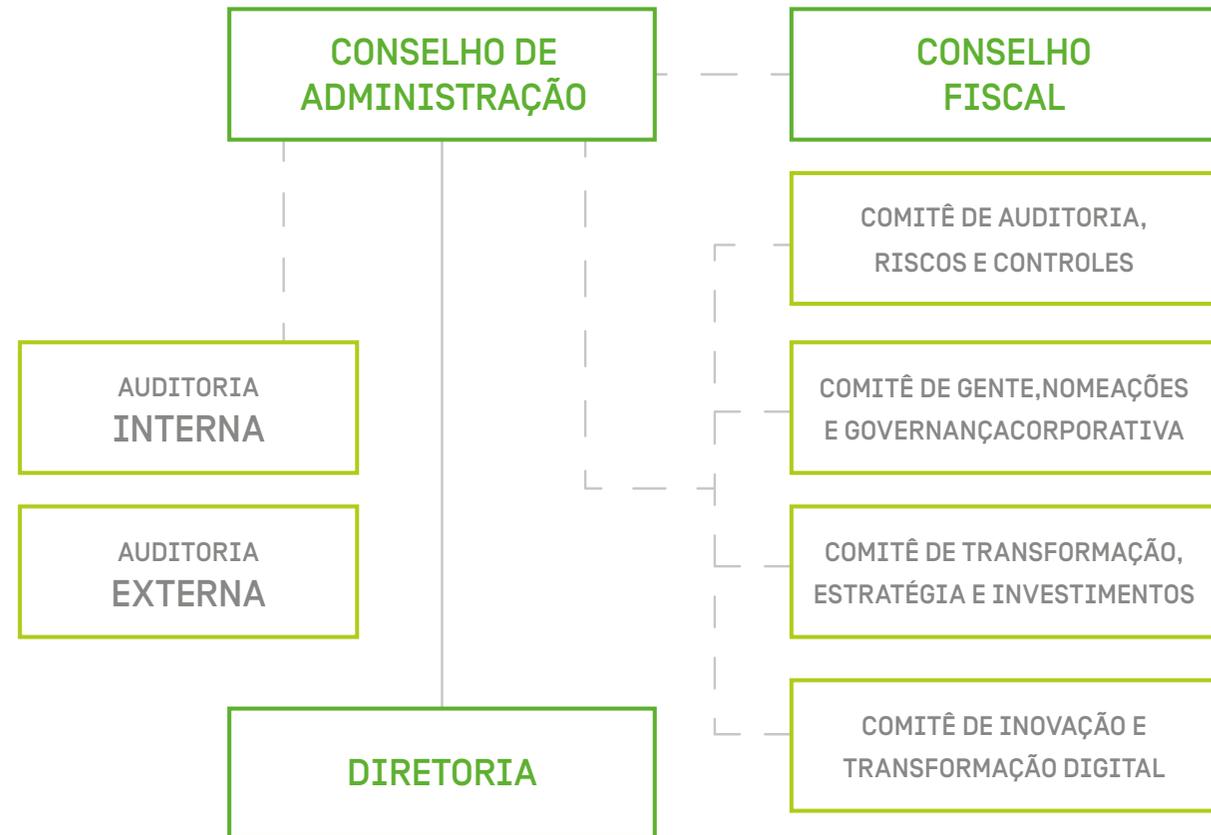
O Estatuto Social da Companhia, aprovado em setembro de 2018 e alterado em 26 de abril de 2019 e em 16 de outubro de 2020, apresenta elevados padrões de governança, entre os quais se destacam:

- conversibilidade das ações preferenciais, quando e nas condições aprovadas pelo Conselho de Administração;
- mínimo de 20% de conselheiros independentes, nos termos do Regulamento do Novo Mercado;
- vedação à acumulação de cargos de presidente do Conselho e diretor-presidente ou principal executivo;
- obrigatoriedade do Conselho de Administração de se manifestar sobre qualquer oferta pública de aquisição de ações da Oi;
- obrigatoriedade de realização de oferta pública de aquisição de ações em caso de cancelamento de registro de companhia aberta ou saída do Nível 1 de Governança Corporativa, exceto em caso de ingresso no Nível 2 de Governança Corporativa ou no segmento do Novo Mercado; e
- obrigatoriedade de resolução de disputas e controvérsias por meio de arbitragem, perante a Câmara de Arbitragem do Mercado.



Como nossas ações são listadas na B3 e nossos ADRs são negociados na *Nyse* (bolsa de Nova Iorque), seguimos os princípios da legislação americana, com destaque para a SOX (Lei *Sarbanes-Oxley*), que exige a criação e manutenção de processos que aumentam os controles, a segurança e a transparência na condução dos negócios.

Em relação às suas Assembleias Gerais (AGs), a Oi vem, consistentemente, adotando a prática de estender o direito de voto aos titulares dos *American Depositary Receipts* (ADRs), realizando a primeira convocação para as AGs com, no mínimo, 30 dias de antecedência. Para facilitar e estimular a participação dos acionistas, disponibilizamos em nosso *website* 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 outras.



## NOVO CEO E ALTERAÇÕES NA DIRETORIA

O Conselho de Administração da Oi indicou, em reunião realizada no dia 10 de dezembro de 2019, Rodrigo Modesto de Abreu para assumir o cargo de Diretor-Presidente da Companhia a partir de 31 de janeiro de 2020, após a saída de Eurico de Jesus Teles Neto. O executivo – que ocupava posição de *Chief Operating Officer* (COO) da Oi desde setembro de 2019 – está na Companhia desde 2018, quando foi nomeado membro do Conselho de Administração e Coordenador do Comitê de Transformação, Estratégia e Investimentos.

Como COO, Abreu foi responsável pela operação do *core business* da Companhia, englobando as áreas de finanças e administração, planejamento e desempenho operacional, centro de gerenciamento de rede (CGR), logística e S&OP, infraestrutura, serviços a clientes, engenharia, sistemas, digital, atendimento a clientes, planejamento e qualidade, varejo e empresarial – incluindo vendas e *marketing* –, relacionamento com clientes, corporativo, *marketing* de varejo e empresarial, ouvidoria

e atendimento. Rodrigo Abreu vinha atuando desde julho de 2017 como Diretor Presidente da Quod - Gestora de Inteligência de Crédito S.A., empresa gestora de bases de dados com foco no Cadastro Positivo. Foi ainda sócio gestor da Giau Consultoria Empresarial Ltda., empresa de consultoria de gestão empresarial; conselheiro da Vogel Soluções em Telecomunicações e Informática S.A., empresa operadora de serviços de telecomunicação por fibra ótica; e Diretor Presidente e CEO da TIM Participações S.A. (companhia aberta, onde também atuou como membro do Conselho de Administração) e TIM Celular S.A., empresas operadoras de telecomunicações. Atuou também como Presidente da Cisco Systems do Brasil, empresa de tecnologia da informação, e Diretor Geral da Cisco Systems para o Norte da América Latina e Caribe; foi Presidente da Nortel Networks do Brasil, empresa de equipamentos de telecomunicação; e Diretor-Presidente da Promon Tecnologia Ltda., empresa de serviços de tecnologia, tendo iniciado sua carreira no grupo Promon.

Como COO, Abreu foi responsável pela operação do *core business* da Companhia, englobando as áreas de finanças e administração, planejamento e desempenho operacional.

O Conselho de Administração também elegeu, em 30 de outubro de 2019, Camille Loyo Faria como Diretora de Finanças e de Relações com Investidores e Antonio Reinaldo Rabelo Filho como Diretor Jurídico – esta última posição era então acumulada pelo antigo diretor-presidente. Camille Loyo Faria, que possui ampla experiência executiva no setor de telecomunicações e infraestrutura, tendo ocupado posições como CEO da Multiner, CFO da Terna Participações e Líder de Estratégia na Embratel e no grupo Telecom Itália no Brasil e na América Latina. Antonio Reinaldo Rabelo Filho começou sua carreira na PWC Brasil e ingressou no Grupo Oi em 2000, onde exerceu funções/cargos nas áreas financeira e jurídica, culminando com a Diretoria Jurídica Tributária, posição ocupada de 2007 a 2017. Nesse período, exerceu posição setorial de liderança, tendo participado da diretoria das principais associações técnicas do setor de telecomunicações, teve papel relevante no processo de recuperação judicial do Grupo Oi, desde a negociação com os mais diversos credores nacionais e internacionais do Grupo até a estruturação do Plano de Recuperação Judicial.

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Os membros do Conselho de Administração são eleitos pelos acionistas em Assembleia Geral. Os regimentos preveem a realização de autoavaliação anual do órgão, sendo que a mais recente foi realizada em dezembro de 2019. O Comitê de Gente, Nomeações e Governança estuda a adoção de processo anual de avaliação individual dos conselheiros.

GRI 102-24, 102-28

## COMITÊS

GRI 102-33

Conforme artigo 32 do Estatuto Social da Companhia, os Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração – Comitês de Estratégia, de Investimento e Infraestrutura, de Auditoria, Riscos e Controles e de Gente, Nomeações e Governança Corporativa – são instituídos pelo próprio órgão, que também elege, entre seus membros, a composição dos respectivos Comitês. Sempre que as atribuições exigirem, o Conselho de Administração pode designar como membro um ou mais especialistas externos, desde que reconhecidos por suas qualificações técnicas e experiências nas matérias de competência. Essas estruturas, juntamente com o Comitê de Assessoramento

à Diretoria (Comitê de Gestão), são responsáveis pelo processo de comunicação de temas críticos ao Conselho de Administração.

Temos uma governança com Diretoria, Comitês de Assessoramento à Diretoria (Comitê de Gestão), Conselho de Administração e Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração, além de um Conselho Fiscal permanente. A Diretoria e os Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração são responsáveis pela comunicação de temas críticos ao mais alto órgão de governança da Companhia, o Conselho de Administração.

Com exceção do Comitê de Auditoria, Riscos e Controles, que é um comitê de assessoramento ao Conselho de Administração previsto no próprio estatuto social da Companhia [art. 32], os demais Comitês de Assessoramento a esse órgão (Comitê de Gente, Nomeações e Governança Corporativa; Comitê de Transformação, Estratégia e Investimentos; e, por fim, o Comitê de Inovação e Transformação Digital, este último criado em 2020) 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.

## COMITÊ DE GESTÃO (CDG)

Comitê interno de instância superior, formado por diretores N1 (diretores de 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.

- **Comitê executivo interno de assessoramento à Diretoria**, formado pelos diretores N1 (diretores nível 1 são os que se reportam diretamente ao Diretor-Presidente) e pelo Diretor-Presidente, para tomada de decisões e acompanhamento dos temas mais importantes para a Companhia;
- **Comitê de Inovação e Transformação Digital (CITD)**: é responsável por executar e desenvolver as políticas e estratégias de negócios e mercado do portfólio de negócios, analisar estratégias tecnológicas de transformação digital e acompanhar o ciclo de inovação e viabilidade de investimentos em novas linhas e oportunidades de negócio da Companhia;
- **Comitê de Transformação, Estratégia e Investimentos (CTEI)**: é responsável por acompanhar e supervisionar a implementação e execução do plano estratégico de transformação aprovado pelo Conselho de Administração, definindo as respectivas metas.

## COMITÊ DE ESTRATÉGIA (CE)

Fixa a orientação estratégica e as políticas de desenvolvimento sustentável e supervisiona o planejamento estratégico, os resultados e os desempenhos financeiro e operacional da Companhia.

### Comitê de Investimento e Infraestrutura (CII)

É responsável por supervisionar as estratégias de infraestrutura e os modelos de realocação de investimento da Companhia, acompanhar a execução dos planos de investimentos e os indicadores de qualidade operacionais relativos à infraestrutura e apoiar o Conselho de Administração em questões relativas à avaliação de investimentos em ativos estratégicos.

### Comitê de Auditoria, Riscos e Controles (CARC)

Realiza avaliações de risco dos negócios e dos mecanismos internos de controle, monitora as contingências e cuida da articulação dos órgãos de administração e fiscalização da Companhia.

### Comitê de Gente, Nomeações e Governança Corporativa (CGN&G)

É responsável por zelar pela contínua adoção das melhores práticas de governança corporativa e conduta empresarial, bem como supervisionar a estratégia de recursos humanos da Companhia. O Comitê estuda a adoção do processo anual de avaliação individual dos membros.

# ÉTICA E RESPONSABILIDADE

GRI 102-11, 102-15, 102-30, 102-31, 103-1, 103-2, 103-3

Promovemos o Programa de *Compliance* com o objetivo de aprimorar a estrutura de mitigação de riscos corporativos e os mecanismos anticorrupção, e de promover a otimização dos processos de negócio. A Diretoria de *Compliance* é a responsável pela estruturação e implementação, e reporta periodicamente a sua evolução ao Comitê de Auditoria, Riscos e Controle, e ao Conselho de Administração.

As diretrizes e regras do programa estão estabelecidas em uma série de normativos, entre eles o Código de Ética, a Política Anticorrupção e a Política de Brindes.

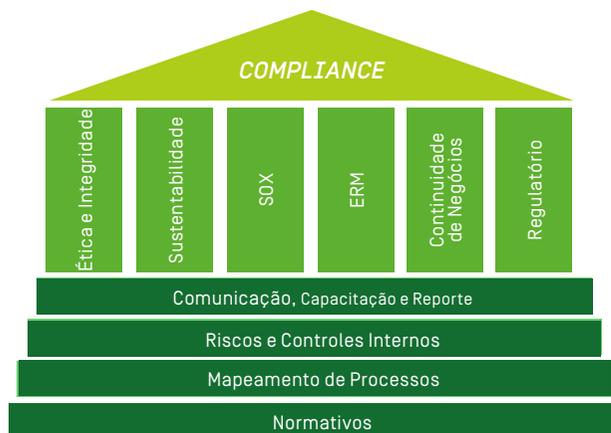
As diretrizes e regras do programa estão estabelecidas em uma série de normativos, entre eles o Código de Ética, a Política Anticorrupção e a Política de Brindes, Presentes e outras Hospitalidades, que são revisados a cada dois anos e formalmente aprovados pela alta administração.

A Companhia também possui uma Política para Transações com Partes Relacionadas e Situações Envolvendo Conflito de Interesses, que tem por objetivo estabelecer regras e consolidar os procedimentos para transações dessa natureza, preservando a transparência

do processo, de modo que as decisões sejam sempre tomadas com observância das melhores práticas de governança corporativa e no melhor interesse da Companhia, de seus administradores e acionistas, evitando abusos e mau uso dos ativos da Oi. GRI 102-25

Além das práticas de *compliance*, contamos com uma área de Auditoria Interna diretamente subordinada ao Conselho de Administração, que atua em auditorias de processos, financeiras, de conformidade e no processo de apuração de denúncias provenientes do nosso Canal de Denúncias [ver página 34].

## PILARES DO PROGRAMA DE COMPLIANCE



### ÉTICA E INTEGRIDADE

Execução do Programa de *Compliance*, considerando todas as dimensões e áreas de atuação previstas.

### SUSTENTABILIDADE

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

### SOX

Estruturação de processos que garantam a conformidade à Lei *Sarbanes-Oxley*, através da manutenção de controles, visando a transparência na condução dos negócios, na administração financeira, nas escriturações contábeis e na gestão e divulgação das informações.

### ENTERPRISE RISK MANAGEMENT – ERM

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

### CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS

Elaboração e monitoramento das ações executadas pelas diretorias da Oi, voltadas à garantia de continuidade de negócios.

### REGULATÓRIO

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



## COMUNICAÇÃO E TRANSPARÊNCIA

GRI 102-17

Disponibilizamos um canal exclusivo para reporte de denúncias que envolvam colaboradores, fornecedores e prestadores de serviço que descumpram normas e políticas internas, bem como as leis vigentes. 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. Garantimos a total confidencialidade das manifestações, assim como a não retaliação dos denunciantes.

Todas as denúncias são apuradas e 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 2019, o canal registrou três denúncias, sendo uma relacionada a impacto ambiental e duas relacionadas a impactos social: queda de cabo em via pública; fio caído em frente a residência; e entulhos deixados por funcionários Oi. Todos os casos foram endereçados para tratamento. Não tivemos registro de denúncias relacionadas a corrupção, discriminação, impactos na sociedade ou impactos em direitos humanos. 205-3, 406-1



**Canal de Denúncias**

<http://www.canalconfidencial.com.br/oi/> 0800 2822088

## GESTÃO DE RISCOS

GRI 102-11, 102-15, 102-27, 102-29, 102-30

A Gerência de Gestão de Riscos e Controles Internos monitora os principais riscos às 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.

Em 2019, a política foi revisada, ficando aderente às principais normas relacionadas ao tema, como o *framework Enterprise Risk Management* (ERM), desenvolvido pelo *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (Coso); a ISO 31000; o Caderno 19 de Governança Corporativa do Instituto Brasileiro de Governança

Corporativa; e a instrução 586 da Comissão de Valores Mobiliários.

Atuamos, ainda, 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 a cenários desfavoráveis. Monitoramos a aderência das operações financeiras aos limites estabelecidos por esses documentos e reportamos dados à alta administração da Companhia e ao Conselho de Administração.

Atualmente, estamos expostos, principalmente, ao risco de mercado decorrente das variações nas taxas de câmbio, que impactam os nossos

Em 2019, a política foi revisada, ficando aderente às principais normas relacionadas ao tema.

passivos denominados 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 pulverizando a carteira e aplicando em contrapartes de *rating* AAA, AA, A e de risco soberano. Já o risco de liquidez é monitorado para assegurar caixa suficiente para atendimento às necessidades operacionais e custeio dos gastos de capital.



## DIRETRIZES QUE FUNDAMENTAM A POLÍTICA DE GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS

MELHORES PRÁTICAS DE GOVERNANÇA CORPORATIVA DO INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA (IBGC);

ABNT NBR ISO 31000:2009 – GESTÃO DE RISCOS – PRINCÍPIOS E DIRETRIZES;

THE COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION (COSO);

ABNT NBR ISO 22301:2013 – SEGURANÇA DA SOCIEDADE – SISTEMA DE GESTÃO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS;

INSTRUÇÃO 586 DA COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS; E

LEI Nº12.846/13 (ANTICORRUPÇÃO) – PARA FINS DE AVALIAÇÃO DE RISCOS DE CORRUPÇÃO.

Os principais riscos aos quais nosso negócio está exposto e como promovemos sua gestão podem ser consultados nas seções 4 e 5 do Formulário de Referência, disponível em: <http://www.oi.com.br/ri>.



## GESTÃO DE SUSTENTABILIDADE

Nossa gestão de sustentabilidade atua para mapear e entender nossas responsabilidades e impactos na sociedade e no meio ambiente, atuando junto aos nossos *stakeholders* (clientes, colaboradores, fornecedores, acionistas e sociedade de forma geral) com responsabilidade, promovendo a ética e a transparência, investindo na ecoeficiência das atividades, mitigando os impactos ambientais de nossas operações e serviços, reduzindo a nossa pegada de carbono e respeitando e incentivando a diversidade dos nossos colaboradores, clientes e fornecedores.

Agimos de modo a cooperar para o desenvolvimento da economia a partir de nossa atividade-fim, com a qual prestamos serviços convergentes e integrados de comunicações, promovemos a inclusão digital e a consequente inclusão social, impulsionando a transformação

digital e gerando valor sustentável para a nossa Companhia.

Contamos com uma Diretoria de Sustentabilidade, cujas atribuições são contribuir com a agenda 2030 do Pacto Global para a Sustentabilidade, por meio de ações com as demais diretorias e cadeia de fornecimento; cumprir com os compromissos divulgados por meio do Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), do Questionário do CDP e do Relatório Anual de Sustentabilidade, e atualizar sobre o andamento das nossas iniciativas nos portais da Oi. As questões relacionadas à sustentabilidade entendidas como sensíveis, de cunho legal e regulatório, são habitualmente levadas à apreciação do mais alto órgão de governança da Companhia, a exemplo da recém-promulgada Lei Geral

de Proteção de Dados, que vem sendo tema recorrente no Comitê de Auditoria, Riscos e Controles, que assessorava o Conselho de Administração. GRI 102-34

Para a gestão ambiental, utilizamos sistemas de gestão integrados e dispomos de equipes multidisciplinares para atuar nas diversas frentes, como elaboração de políticas, controle de licenciamento ambiental, controle de emissões de GEE, gestão da cadeia de fornecedores e de recursos naturais, bem como resíduos, buscando sempre redução de custos e impactos.

Nossas Políticas convergentes nessa temática são: Política de Saúde, Segurança e Meio Ambiente, Política de Sustentabilidade, Política de Mudanças Climáticas e o Código de Ética, que orienta ações de responsabilidade ambiental.



## ALINHAMENTO AOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)

Os negócios da Oi, por meio de serviços prestados para pessoas físicas e os negócios B2B, podem contribuir diretamente e mais intensamente para o atingimento dos ODS 8, 9 e 11, gerando crescimento econômico, promovendo uma industrialização inclusiva e sustentável, fomentando a inovação em sociedades emergentes que dependem de amplo acesso a informação e a pesquisas acadêmicas, e oferecendo soluções inovadoras para o gerenciamento de cidades inteligentes.

Adicionalmente, adotamos algumas práticas relevantes alinhadas aos 17 ODS, como o estímulo às práticas diárias em saúde e bem-estar dos colaboradores e sua rede integrada (ODS 3 e 8); disponibilização de cursos aos colaboradores e material informativo aos *stakeholders* (ODS 4); atuação no programa Diversidade Oi (ODS 5 e 10); gestão dos recursos naturais de nossas operações (ODS 6 e 7); soluções em tecnologia para todos (ODS 9); operação conjunta com gestões públicas para

a segurança nas cidades, por meio de nossas soluções em tecnologia Internet das Coisas (IoT) (ODS 11); atividades constantes com a cadeia de fornecedores para o consumo e produção responsável (ODS 12); e gestão de energia elétrica e resíduos para mitigar efeitos contra a mudança global do clima (ODS 13).



# DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO

The logo consists of the lowercase letters 'oi' in a white, sans-serif font, centered within a dark green, rounded, teardrop-shaped background. The background has a subtle gradient and a glowing effect.

oi





## DESEMPENHO OPERACIONAL

Encerramos 2019 com 53,4 milhões de Unidades Geradoras de Receita (UGRs), sendo:

**12,7** MILHÕES  
 NO SEGUIMENTO  
**RESIDENCIAL**

**6,6** MIL  
 NO SEGUIMENTO  
**B2B**

**34,0** MILHÕES  
 NO SEGUIMENTO DE  
**MOBILIDADE  
PESSOAL**

**172** MIL  
 **TELEFONES  
PÚBLICOS**

### RESIDENCIAL (TELEFONIA FIXA, BANDA LARGA E TV PAGA)

#### FIXO

Ao fim de 2019, possuíamos 7,0 milhões de clientes de telefonia fixa no segmento residencial, redução de 15,4% em relação a 2018, em função da tendência do mercado de queda de demanda por voz e substituição por dados. Para frear esse movimento, a Oi tem como estratégia o foco na convergência e simplificação do portfólio, de forma a aumentar a proposta de valor dos serviços e eliminar cobranças excedentes, além de promover uma abordagem mais segmentada na rentabilização.

#### BANDA LARGA

Fechamos 2019 com 4,2 milhões de UGRs de banda larga fixa no segmento residencial, redução de 13,9% frente a 2018 em função, principalmente, da maior competição de *players* que oferecem serviços de banda larga em cidades fora dos grandes centros urbanos.



Estamos intensificando a atividade comercial com diferenciação de mercado regionalizada e adotando medidas pontuais para adequar as ofertas de cada tipo de cliente. Além disso, a Oi está investindo mais em fibra, com a estratégia de “reuso” da rede, entregando banda larga com qualidade e em alta velocidade.

Essa estratégia vem mostrando excelentes resultados: terminamos 2019 com 4,6 milhões de casas passadas e 675 mil casas conectadas, totalizando um *take-up* de 14,7%. Nas localidades onde intensificamos a penetração de fibra já é possível notar reversão na tendência de queda da receita nos serviços de banda larga.

## TV PAGA

Apresentamos o melhor desempenho do mercado em 2019, somando 0,5 pontos percentuais de *market share* e alcançando 9,6% do mercado brasileiro em dezembro. Esse desempenho manteve a Oi como terceira maior operadora de TV do país – a segunda, considerando-se apenas as que possuem tecnologia DTH. Vale destacar ainda o crescimento de mais de 300% de base na tecnologia IPTV, o que reforça o sucesso da estratégia de expansão da fibra ótica no segmento residencial ao longo do ano.

## MOBILIDADE PESSOAL

Encerramos 2019 com 34,0 milhões de UGRs, redução de 2,9% frente a 2018, um total de mil UGRs, calculado pela diminuição de 2,8 UGRs de pré-pagos e pela adição de 1,8 mil UGRs de pós-pagos. O resultado do pré é reflexo da tendência do mercado de consolidação de chips. A Oi praticamente manteve seu patamar de *market share* nesse segmento – 21,0% em 2019 versus 20,9% em 2018. Por outro lado, devido aos investimentos em 4,5G que propiciaram o lançamento de um novo portfólio de ofertas, revertemos a tendência de queda no segmento do pós-pago registrada nos últimos anos, adicionando 1,7 milhão de clientes à base. A Oi alcançou a segunda posição de adições líquidas de pós-pagos em 2019, excluindo-se os terminais exclusivos para dados, também conhecidos como M2M.

## OI PLAY

A Oi encerrou 2019 com uma base elegível ao Oi Play [veja na pág. 23] de 4,4 mil clientes, entre os quais 1,4 milhão de clientes TV, 1,8 milhão de clientes banda larga e 1,2 milhão de clientes móveis. Desse total, 21,6% já haviam acessado a nova plataforma.

## B2B

Demos, em 2019, continuidade às estratégias de Empresarial e Corporativo, melhorando a experiência do cliente por meio da simplificação dos processos e da automação da cadeia de entrega e convergência do serviço pós-venda [TI e Telecom]. No Empresarial, mantivemos o posicionamento do Oi Mais Empresas, com simplificação dos portfólios de telefonia fixa e móvel e de banda larga. Também fortalecemos o relacionamento digital com o cliente por meio da web e aplicativos. No Corporativo, seguimos com os esforços na venda dos serviços de dados e tecnologia da informação, para capturar novas e crescentes demandas de mercado e reduzir a dependência dos serviços de voz. Ainda assim, ao fim do ano nossa base de UGRs no segmento apresentou redução de 1,7%.

# PLANO ESTRATÉGICO E PROJEÇÕES

Anunciamos, em 2019, o Plano Estratégico de Transformação da Companhia, com quatro pilares:

- **avanço da fibra ótica, considerando a infraestrutura de rede da companhia sem equivalente no mercado essencial para a implantação do 5G;**
- **operação sustentável;**
- **venda de ativos não essenciais; e**
- **construção de *funding* para os investimentos necessários.**

Para garantir a operação sustentável e o rigoroso controle de custos, já estamos executando várias ações, em diferentes frentes, como o aumento significativo dos níveis de digitalização, a contínua revisão e otimização de processos e a readequação de foco operacional nas áreas que representam o futuro da Companhia.

Em dezembro, o serviço Oi Fibra, lançado há cerca de um ano, superou a marca de 670 mil clientes e expandiu sua oferta para 86 cidades de todas as regiões do país. A velocidade de implantação está acima do previsto e até abril de 2020 a expectativa é alcançar 130 cidades. O plano prevê 16 milhões de casas passadas com fibra até o final de 2021. O centro da estratégia de investimentos é a aceleração dos projetos de fibra ótica, que possibilitam um grande crescimento das operações de banda larga residencial e que dão sustentação também para as atividades no mercado B2B, no atacado e na manutenção de bom desempenho no mercado

móvel, em que a Companhia está focada na reutilização de frequências e na expansão de suas capacidades em áreas prioritárias.

A Companhia manteve a previsão estimada no Capex em 2019, mas também fez uma pequena antecipação, chegando a R\$ 7,4 bilhões em dezembro. Devemos manter os níveis de investimentos previstos para 2020, que deverão ser da ordem de R\$ 7 bilhões. A Companhia tem confiança que a estratégia de vendas de ativos *non-core* e a captação de recursos adicionais, além do foco na eficiência operacional, irão garantir os recursos suficientes para financiar o Capex como planejado.

No final de 2019, a Oi fez emissão de debêntures simples (não conversíveis em ações) para colocação privada no valor total de até R\$ 2,5 bilhões, conforme previsto no Plano de Recuperação Judicial. Essa operação foi concluída em fevereiro de 2020.

# RELACIONAMENTO COM CLIENTES

## PRIVACIDADE E SEGURANÇA DOS DADOS

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

Em 2019, focamos na ampliação e no reforço dos processos de segurança e privacidade, com base em protocolos desenvolvidos de acordo com as melhores práticas e padrões internacionais. As ações de segurança das informações de clientes Oi são baseadas nas normas legais aplicáveis e buscam definir padrões de tecnologia da rede e de conscientização da equipe, principalmente nas áreas de negócio, tecnologia da informação e engenharia. Dentro do fluxo de aprovações é avaliada a necessidade de o usuário ter acesso ou não aos dados trafegados. A gestão da segurança da informação garante os requisitos mínimos de segurança em pesquisa e desenvolvimento de produtos, bem como nos testes anteriores à entrada em produção.

Em 2019, foram recebidas 1.220 reclamações pelos canais da Anatel sobre utilização indevida de dados cadastrais. GRI 418-1

### RECLAMAÇÕES RELATIVAS AO USO INDEVIDO DE DADOS CADASTRAIS

	2019	2018	2017
Banda larga	127	69	44
Telefonia fixa	372	274	365
Telefonia móvel	671	313	371
OI TV	50	38	39
<b>Total</b>	<b>1.220</b>	<b>694</b>	<b>819</b>

Todos os serviços de telecomunicações que prestamos obedecem à Lei no 9.472/97 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT); ao Regulamento Geral dos Direitos do Consumidor dos Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução no 632/2014 da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel); e aos regulamentos específicos de cada serviço, também editados pela Anatel. No caso específico do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), são observadas também a Lei no 12.485/2011 e as normas da Agência Nacional do Cinema (Ancine).

O RGC versa sobre os direitos e deveres de usuários e operadoras. Entre os direitos dos usuários, destacam-se o detalhamento em fatura dos serviços utilizados e os respectivos valores de cobrança, além dos impostos incidentes. Entre os deveres da prestadora, está o atendimento aos usuários que tenham algum tipo de dúvida, reclamação ou elogio. Cumprimos a lei oferecendo serviço de *call center* 24 horas para atendimento ao consumidor e canais de contato nas lojas ou no site, além de canais digitais com essa função. Estamos, ainda, ampliando o envio de contas de forma digital, com vantagens como pagar em lotérica sem papel, agilizar o recebimento da fatura e reduzir o uso de papel, contribuindo para a preservação do meio ambiente. GRI 417-1

Em 2019, houve aplicação de multa em processos instaurados anteriormente relacionados a faturamento e cobrança indevida e violação aos direitos dos usuários. O valor aplicado, de cerca de R\$ 36 milhões, refere-se a dez processos, julgados em primeira instância. Também

nesse ano, a Oi foi sancionada pela Ancine em R\$ 114.075,00 por infrações relacionadas à disponibilização de informações no exercício da atividade de programação, em descumprimento a dispositivos da Instrução Normativa n.º 100/12.

GRI 417-2

## SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Visando aprimorar nosso relacionamento com os clientes, realizamos pesquisa eletrônica ativa para medir a satisfação daqueles que são atendidos pela central até 24h após o contato. O cliente é convidado, por mensagem de voz,

a avaliar o último atendimento, atribuindo uma nota de 0 a 10. Estamos aperfeiçoando o modelo – em 2019, passamos a transferir para a pesquisa imediatamente após o atendimento do SAC, buscando um relacionamento mais próximo e uma mensuração mais acurada. Também podemos atuar *on-line* nos casos críticos, por meio de célula especializada.

Realizamos diversos estudos, por meio de pesquisas quantitativas e qualitativas, com o objetivo de identificar oportunidades a partir do comportamento do consumidor, conhecer suas necessidades e desejos, assim como

hábitos e visão sobre a comunicação da marca e o mercado. Buscamos, ainda, mapear a satisfação e possíveis tensões com relação aos serviços oferecidos. Esses insumos são utilizados no planejamento e apoio à estratégia de lançamento dos novos produtos e ofertas, linhas de comunicação e ajustes nos demais temas que envolvam o ciclo de vida do cliente na Companhia.

Totalizamos, em 2019, 211 pesquisas e estudos de variadas metodologias, além de social *listening* nas redes sociais, pois entendemos que esses canais trazem a voz do consumidor.

	MÉDIA (MÓVEL E RESIDENCIAL)			MÓVEL			RESIDENCIAL		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
<b>Brasil</b>	<b>7,02</b>	<b>7,44</b>	<b>7,74</b>	<b>7,12</b>	<b>7,43</b>	<b>7,65</b>	<b>6,97</b>	<b>7,12</b>	<b>7,83</b>
Amapá, Maranhão, Piauí, Pará e Ceará	7,04	7,65	7,78	7,24	7,57	7,54	6,92	7,24	8,02
Distrito Federal, Amazonas, Mato Grosso do Sul, Rondônia, Roraima, Goiás, Acre, Mato Grosso e Tocantins	7,05	7,27	7,53	7,11	7,25	7,37	7,03	7,11	7,69
Minas Gerais e Espírito Santo	6,89	7,28	7,48	6,92	7,21	7,28	6,87	6,92	7,68
Rio Grande do Norte, Paraíba, Bahia, Alagoas, Pernambuco e Sergipe	7,07	7,56	7,69	7,11	7,55	7,55	7,03	7,11	7,83
Rio de Janeiro	7,03	7,55	7,72	7,27	7,61	7,56	6,95	7,27	7,89
São Paulo	7,03	7,36	7,26	7,04	7,36	7,34	6,46	7,04	7,19
Paraná, Rio Grande do Sul e Santa Catarina	7,07	7,28	7,52	7,14	7,16	7,28	7,05	7,33	7,77



## ACESSIBILIDADE

GRI 102-6

Em 2019, a Oi alcançou importantes posições no *Ranking* de Acessibilidade de Telecomunicações da Anatel:

### 1º LUGAR

no indicador de eficiência dos mecanismos de interação via mensagem eletrônica, *webchat* e videochamada nos canais de atendimento remoto para pessoas com deficiência;

### 3º LUGAR

no indicador ações voluntárias para acessibilidade em telecomunicações;

### 4º LUGAR

no indicador de acessibilidade no atendimento presencial em lojas;

### 5º LUGAR

em acessibilidade na *web*; e

### 5º LUGAR

na classificação geral.

Esses resultados são decorrentes dos esforços iniciados em 2018, quando elaboramos nova cartilha de atendimento de pessoas com deficiência, desenvolvida a partir de pesquisa em todas as lojas com atendimento presencial. Também mapeamos páginas na *internet* para verificar itens de conformidade segundo critérios do Manual Operacional do Regulamento Geral de Acessibilidade e respectivos planos de ação para adequação de eventuais não conformidades. Monitoramos, ainda, os relatórios da Central de Intermediação de Comunicação (CIC) para aprimoramento dos processos de atendimento remoto. Além disso, revisitamos o *Oi Futuro* e seus projetos, buscando identificar inovações tecnológicas e iniciativas voltadas para acessibilidade e sua interação com telecomunicações.



## LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

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

A Oi está colocando em prática uma série de iniciativas para garantir o cumprimento da LGPD, entre elas um projeto de avaliação com o apoio de consultoria especializada, que compreende uma revisão detalhada de nossas políticas, processos e sistemas para embasar um plano de adequação.

Já foi estabelecido processo de governança para a revisão e adaptação de novos produtos ou iniciativas, o que deve ser tratado ainda na etapa de concepção, em linha com o conceito de *Privacy by Design*.

Essa tarefa está a cargo de comitês criados em 2019, que também coordenam todos os projetos da Companhia em implementação para completo atendimento à LGPD. As normas e diretrizes da lei estão sendo incorporadas de maneira integrada a todas as metodologias e políticas de *compliance* e gestão de riscos da Companhia, e terão destaque no Código de Ética.



Para mais informações, consulte o nosso Portal de Privacidade, disponível em <https://www.oi.com.br/porta1-de-privacidade>.

## NOVOS NEGÓCIOS

A Oi busca se diferenciar e se manter no mercado nacional por meio da inovação. Em 2019, os investimentos em pesquisa e desenvolvimento totalizaram R\$ 33,9 milhões, dos quais boa parte foram realizados em parceria com institutos de ciência e tecnologia, empresas incubadas e centros de tecnologia.

Reforçamos as iniciativas digitais, alavancando os impactos na experiência do cliente e a melhoria da eficiência operacional, com foco, por exemplo, no atendimento humano e digital. Lançamos a Joice, nossa inteligência artificial, que nesta fase engloba a automação do atendimento e do suporte técnico, e lançamos o Oi Techtônica, blog desenvolvido para atrair potenciais clientes de forma inteligente por meio das plataformas digitais. Também adicionamos novas funcionalidades ao aplicativo Técnico Virtual, que facilita o autoatendimento técnico. Ampliamos, ainda, nosso Centro de Operações.

A Incubadora Oito, nosso hub de empreendedorismo e inovação no Rio de Janeiro, tem exercido papel importante na geração de novos negócios, aceleração de soluções tecnológicas, desenvolvimento de *start-ups* e suporte ao ecossistema de inovação. Ao longo de 2019, o hub desenvolveu nova metodologia de investimento em *start-ups* para selecionar aquelas em fase de tração e que tenham maior aderência a desafios de geração de novas receitas, aumento de eficiência e redução de custos, para auxiliar a Oi na busca por inovações que beneficiem a Companhia.

Estamos, nesse contexto, desenvolvendo o nosso Ecossistema de Inovação de forma integrada e interagindo com grande parte das instituições com essa característica no Brasil, no que se destacam as parcerias com fornecedores de soluções e centros de pesquisa.

## RECUPERAÇÃO JUDICIAL

No início de 2019, a Oi concluiu o aumento de capital previsto no Plano de Recuperação Judicial (PRJ). Foram aportados R\$ 4,0 bilhões na Companhia, que foram alocados no Plano de Capex incremental e direcionados à expansão da infraestrutura móvel e fixa, com foco principal no projeto de fibra óptica. Adicionalmente ao aumento de capital, para financiar o Capex incremental a Companhia planeja desinvestir ativos não essenciais e liberar caixa por meio de eventos não operacionais como, por exemplo créditos fiscais. Soma-se a isso a emissão de até R\$ 2,5 bilhões em debêntures simples pela Oi Móvel, não conversíveis em ações – um financiamento extraconcursal, na modalidade de DIP *Financing*, em linha com o previsto na Cláusula 5.3 do PRJ da Companhia.

Em 6 de dezembro de 2019, as Empresas Oi protocolaram perante o Juízo da Recuperação Judicial petição requerendo que a supervisão judicial das Empresas Oi não fosse encerrada em 4 de fevereiro de 2020, data em que a homologação do Plano completou dois anos. Em 6 de março de 2020, a Companhia informou ao mercado que o Juízo da Recuperação Judicial deferiu o pedido para a realização de nova assembleia geral de credores (AGC) para deliberação acerca de aditamento do plano, tendo ficado estabelecido que as Empresas Oi apresentassem em juízo, no prazo de 180 dias corridos da publicação da decisão, a proposta de aditamento ao PRJ. A nova AGC ocorreu em outubro de 2020 e as deliberações podem ser encontradas [aqui](#).

A proposta de aditamento ao plano tem como objetivo dar maior flexibilidade à sua execução, com a criação de uma estrutura societária e operacional mais eficiente.

# RESULTADOS FINANCEIROS

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

Registramos, em 2019, receita líquida consolidada de R\$ 20,1 milhões, com queda de 8,7% em relação a 2018. Desse montante, R\$ 7,3 milhões corresponderam ao segmento residencial, R\$ 7,0 milhões ao de mobilidade pessoal, R\$ 5,5 milhões ao segmento B2B e R\$ 140 milhões a outras receitas. A receita líquida das outras operações internacionais foi de R\$ 187 milhões. GRI 102-7

O projeto de expansão de fibra (FTTH), por meio do qual a Companhia acelerou os investimentos para levar banda larga de altíssima velocidade aos clientes, dando sequência à estratégia de rentabilizar o segmento, apresentou resultados consistentes. Atualmente a receita contratada de banda larga de fibra supera a receita de cobre. O *mix* de vendas atingiu aproximadamente 80% das vendas com fibra e 20% com cobre.

A queda anual da receita com telefonia fixa ocorre em linha com a substituição desse serviço pelos de telefonia móvel. Também em voz a Oi segue priorizando o projeto de fibra, que apresenta maior potencial de geração de valor.

Os custos e despesas operacionais (excluindo-se depreciação e amortização) totalizaram R\$ 16,2 milhões em 2019, sendo os principais:

R\$ **6,0** MILHÕES  
COM SERVIÇOS  
DE TERCEIROS

R\$ **1,0** MILHÃO  
COM SERVIÇO  
DE MANUTENÇÃO  
DE REDE

R\$ **2,6** MILHÕES  
COM ALUGUÉIS  
E SEGUROS

R\$ **2,5** MILHÕES  
COM PESSOAL

R\$ **487** MILHÕES  
COM CUSTOS DE  
INTERCONEXÃO

Como parte do plano estratégico, a Companhia vem atuando em cinco frentes de redução de custos e simplificação operacional: vendas, *marketing* e atendimento; processos e organização; suporte ao negócio; tecnologia da informação; e rede e operações de campo. Os impactos financeiros desse trabalho devem ser observados de forma mais relevante a partir de 2020.

## DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO (DVA)

GRI 201-1

EM 2019, A OI DISTRIBUIU UM VALOR  
ADICIONADO DE APROXIMADAMENTE

R\$ **26,5** BILHÕES

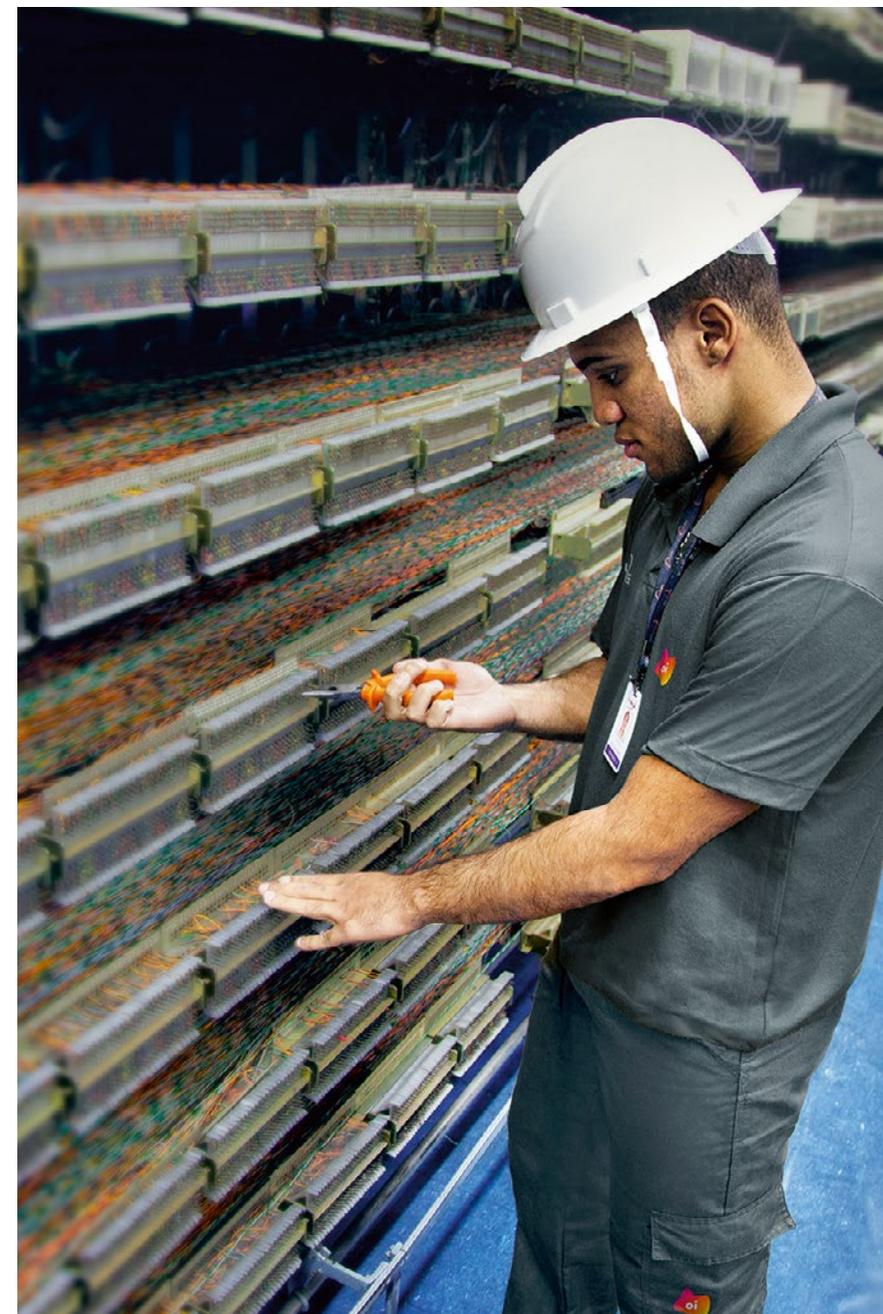


Clique para baixar a DVA completa

### DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO

	2019		2018		2017	
	TOTAL (R\$ MILHÕES)	%	TOTAL (R\$ MILHÕES)	%	TOTAL (R\$ MILHÕES)	%
Governo	5.439	63,6%	3.054	7,9	9.126	48,0
Colaboradores	2.272	26,6%	2.315	6,0	2.529	13,3
Acionistas	- 95	-1,1%	24	0,1	-291	-1,5
Retidos	9.000	-105,3%	24.591	63,6	-6.365	-33,5
Terceiros	9.932	116,2%	8.666	22,4	14.008	73,7
<b>Total</b>	<b>26.548</b>	<b>100,0</b>	<b>38.650</b>	<b>100,0</b>	<b>19.007</b>	<b>100,0</b>

\* As informações de 2018 sofreram alterações devido a reclassificações nos centros de custo para comparativo com a publicação de 2019. GRI 102-48



## ENDIVIDAMENTO

GRI 201-1

Apresentamos, em dezembro de 2019, dívida bruta consolidada de R\$ 18,2 milhões, um aumento de 10,8% quando comparada à dívida de R\$ 1,8 milhão registrada em 2018. No comparativo anual, a elevação foi decorrente do *accrual* de juros em moeda nacional e estrangeira, da amortização do ajuste de valor presente (AVP), bem como da desvalorização do real frente ao dólar no ano (4,0%). Ao final do ano, a parcela da dívida a valor justo e o prazo médio consolidado se encontrava em cerca de 11 anos.

Nessa mesma ocasião, nosso caixa consolidado somava R\$ 2,3 bilhões, nova redução no ano, desta vez de 50,3%. Com isso, nossa dívida líquida totalizou R\$ 15,9 milhões.

Novamente a redução de caixa no exercício, já prevista no Plano de Recuperação Judicial, decorreu, principalmente, do forte nível de Capex, realizado em linha com o Plano Estratégico. Soma-se a isso o início de pagamento dos credores, sejam *bondholders*, fornecedores ou trabalhistas. Após o encerramento do ano, a Oi obteve *funding* para a manutenção de sua estratégia de Capex, emitindo uma debênture privada no valor de R\$ 2,5 bilhões e concretizando a venda da Unitel, seu principal ativo não-*core*, por um valor superior a R\$ 4,0 bilhões.

### R\$ MILHÕES

	DEZ/19	DEZ/18	DEZ/17	% DÍVIDA BRUTA
Curto prazo	327	673	54.620	1,8%
Longo prazo	17.900	15.777	-	98,2%
<b>Dívida total</b>	<b>18.227</b>	<b>16.450</b>	<b>54.620</b>	<b>100,0%</b>
Em moeda nacional	8.705	7.633	14.835	47,8%
Em moeda estrangeira	9.521	8.817	39.681	52,2%
Swap	0	-	105	0,0%
(-) Caixa	-2.300	[4.624]	[6.999]	-12,6%
<b>(=) Dívida líquida</b>	<b>15.927</b>	<b>11.826</b>	<b>47.621</b>	<b>87,4%</b>

## INVESTIMENTOS

GRI 201-1

Os investimentos realizados nas operações brasileiras ao longo de 2019 totalizaram R\$ 7,8 bilhões, um acréscimo de 29,0% em relação a 2018, demonstrando nossa preocupação com a qualidade dos serviços e a manutenção da disciplina financeira.

Embora inserida em um cenário de reduzida flexibilidade financeira, atuando com responsabilidade na gestão do caixa, a Oi pôde expandir os investimentos em infraestrutura e no *core* da rede. Investimos em infraestrutura de acesso e de transmissão, na rede IP e na expansão dos sistemas de suporte à operação, entre outras ações. Dessa forma, foi possível aumentar a robustez, a qualidade e a capacidade do *core* da rede, assegurando um desempenho operacional mais eficiente e promovendo uma melhoria consistente na qualidade dos serviços e experiência dos usuários, com reflexo na geração de valor para o negócio.

Direcionamos 82% do montante total à rede, o que representou R\$ 6,4 bilhões, distribuídos principalmente na melhoria da rede fixa para o serviço de fibra e banda larga, no aperfeiçoamento da qualidade da rede móvel, na implantação e expansão das redes 4G e 4,5G e na compra de equipamentos de transmissão de voz e dados.

Além dos aportes mencionados, realizamos Adiantamento para Futuro Aumento de Capital (AFAC) em controladas, conforme explicado na Nota 15 das Demonstrações Financeiras.

Os investimentos subiram  
**29% no ano**

### INVESTIMENTOS (R\$ MILHÕES)\*

	2019	2018	2017
Rede	6.389	5.096	4.643
Serviços de TI	621	614	622
Outros	803	368	364
<b>Total</b>	<b>7.813</b>	<b>6.078</b>	<b>5.629</b>

\*Considera somente os investimentos no Brasil.

A young man with dark hair, wearing a white t-shirt with 'NAVY' and 'OI' logos, is sitting on a wooden bench outdoors. He is smiling and looking towards the camera. The background shows green foliage and a building. The image is overlaid with vibrant green light trails that swirl around the man and the text. The text 'CAPITAL HUMANO E SOCIAL' is written in large, white, sans-serif capital letters on the right side of the image.

# CAPITAL HUMANO E SOCIAL

The OI logo consists of the lowercase letters 'oi' in a white, sans-serif font, centered within a glowing green, rounded shape that resembles a drop or a stylized 'o'. The shape has a bright yellow-green glow around its edges.

oi

# ENGAJAMENTO DOS COLABORADORES

## PERFIL DO QUADRO DE COLABORADORES

GRI 102-7, 102-8

Promovemos, em 2019, a contratação de 2.192 vagas na Oi, sendo que 74% das vagas executivas e 42% das vagas profissionais foram preenchidas por recrutamento interno, enquanto as vagas de técnicos e força de vendas foram voltadas principalmente para o

público externo. Fechamos a efetivação de 35 estagiários como colaboradores e realizamos 1.807 promoções, representando 35% do recrutamento interno.

### NÚMERO DE COLABORADORES POR CATEGORIA FUNCIONAL

	2019			2018			2017		
	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL
Diretoria	75	16	91	79	14	93	82	11	93
Gerência	524	216	740	547	221	768	576	240	816
Supervisão/coordenação	544	393	937	598	372	970	421	488	909
Quadro funcional	7.947	4.820	12.767	8.202	5.007	13.209	8.179	4.796	12.975
<b>Total próprios<sup>(1)</sup></b>	<b>9.090</b>	<b>5.445</b>	<b>14.535</b>	<b>9.426</b>	<b>5.614</b>	<b>15.040</b>	<b>9.258</b>	<b>5.535</b>	<b>14.793</b>
Terceiros <sup>(2)</sup>	-	-	106.578	-	-	117.681	-	-	117.520
Aprendizes <sup>(3)</sup>	72	98	170	67	73	140	66	72	138
Estagiários <sup>(4)</sup>	122	115	237	22	48	70	75	66	141
<b>Total</b>	<b>9.284</b>	<b>5.658</b>	<b>121.520</b>	<b>9.515</b>	<b>5.735</b>	<b>132.931</b>	<b>9.399</b>	<b>5.673</b>	<b>132.592</b>

1. Todos os colaboradores são contratados por tempo indeterminado, de acordo com a Consolidação das Leis de Trabalho (CLT) e em período integral.

2. Os terceiros são contratados de acordo com a CLT, sendo o prazo do contrato de trabalho e o período de jornada definidos exclusivamente pela contratante. A Oi não gerencia os dados individuais dos prestadores de serviços, não dispendo, 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

	2019			2018			2017		
	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL
Sul	1.301	499	1.800	1.312	505	1.817	1.222	452	1.674
Sudeste	4.965	3.283	8.248	5.270	3.405	8.675	5.275	3.393	8.668
Centro-Oeste	1.022	404	1.426	979	395	1.374	875	371	1.246
Nordeste	1.362	1.034	2.396	1.433	1.081	2.514	1.458	1.119	2.577
Norte	440	225	665	432	228	660	428	200	628
<b>Total</b>	<b>9.090</b>	<b>5.445</b>	<b>14.535</b>	<b>9.426</b>	<b>5.614</b>	<b>15.040</b>	<b>9.258</b>	<b>5.535</b>	<b>14.793</b>

## DESENVOLVIMENTO

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

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

A área de Gente e Gestão da Companhia trabalha continuamente na adequação da sua estrutura e processos às estratégias de negócios, de forma a viabilizar maior eficiência operacional. Para suportar o Ciclo de Desenvolvimento de Gente, a Oi trabalha com

ferramentas como promoções por meritocracia; recrutamento interno, no qual as vagas abertas são disponibilizadas para os colaboradores; ciclos de acompanhamento do desempenho; e reforço e valorização da cultura de autodesenvolvimento, segundo a qual o colaborador é protagonista de sua própria carreira.

Para promover a aprendizagem, mantemos o Programa de Educação Corporativa, por meio do qual fazemos o mapeamento e a disseminação dos conhecimentos-chave para a Companhia e desenvolvemos práticas e ações educacionais. A iniciativa conta com três principais eixos, que englobam ações presenciais e *on-line*:

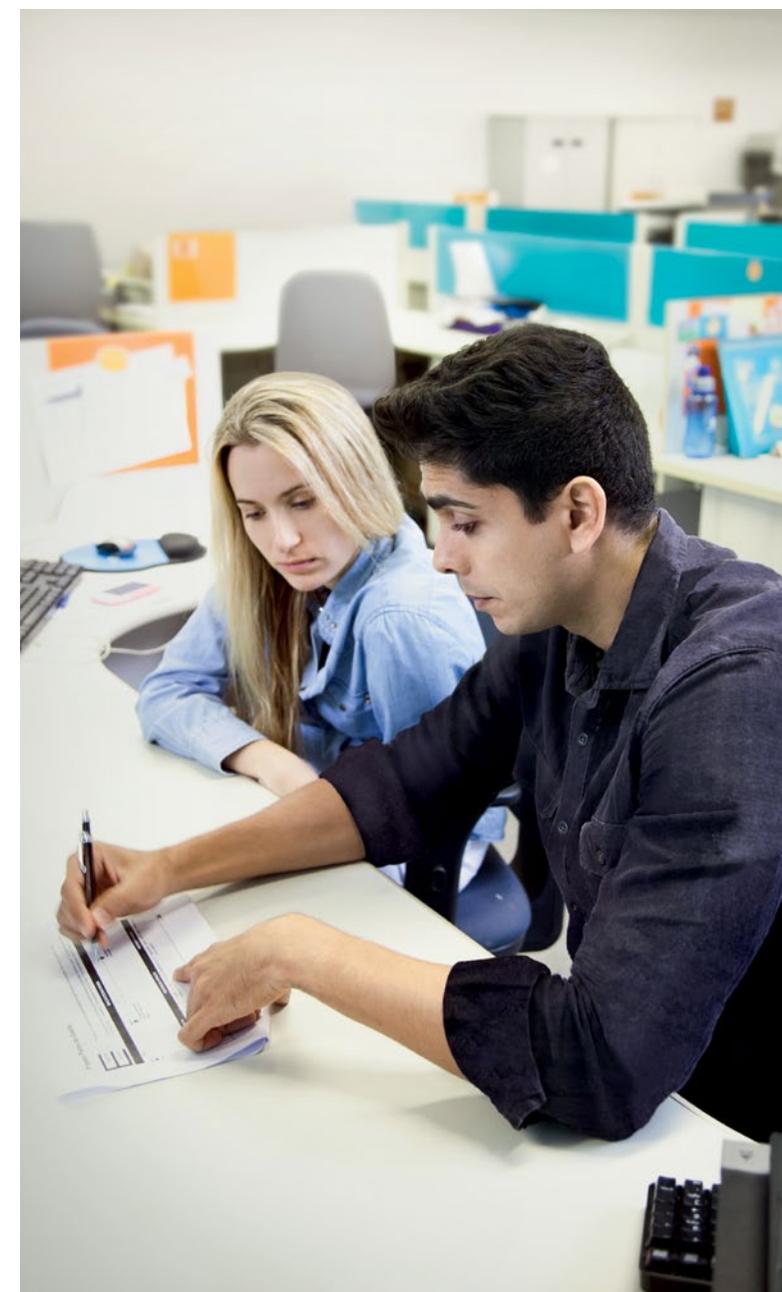
- **Trilhas de Desenvolvimento de Competências Técnicas:** projeto de mapeamento de conhecimentos críticos ligados aos processos das áreas, construído em parceria com as equipes executoras;
- **Treinamentos de Desenvolvimento de Liderança:** programa de capacitação dos líderes da Companhia, visando à excelência na execução de suas atividades, focadas nas melhores práticas de gestão; e
- **Trilhas de Conhecimento sobre o Negócio:** programas voltados para equipes de negócios, com foco no conhecimento específico dos produtos e ofertas da Companhia.

O Oi Educa é, desde 2016, a nossa principal ferramenta de educação e gerenciamento de treinamentos. Além do *e-learning* convencional, a plataforma oferece recursos de vídeo, salas de treinamento virtual, biblioteca de documentos, *chats* e fóruns, com um ambiente para colaboração e interação entre os colaboradores. Acreditamos no conceito de aprendizado social, no qual a colaboração e a troca de conhecimentos são fatores-chave para o desenvolvimento das pessoas e, conseqüentemente, para a evolução do negócio. Em 2019, os treinamentos totalizaram 362,2 mil horas – 25 horas em média por colaborador.

O desempenho de nossos colaboradores é avaliado no Ciclo de Acompanhamento do Desempenho, que foi aprimorado em 2018, tornando-se mais assertivo e menos burocrático. Nesse processo, ocorrem

conversas diretas entre colaboradores e gestores, com foco no autodesenvolvimento, satisfação e melhoria dos resultados individuais e da Oi.

Também aceleramos o desenvolvimento de jovens talentos, por meio do Programa Geração. Em 2019, 22 jovens do Programa de *Trainee* participaram dessa ação específica, somando 5,8 mil horas de treinamentos técnicos, comportamentais e de liderança, ou envolvimento em projetos estratégicos da Companhia. No Geração Estágio, contratamos 193 jovens, que passaram por trilha específica de desenvolvimento, composta por treinamentos técnicos, como métodos ágeis, *design thinking*, Seis Sigma, além de treinamentos comportamentais e de conhecimento do negócio da Oi.



#### QUANTIDADE DE HORAS DE TREINAMENTOS REALIZADOS

GÊNERO	2019	2018	2017	MÉDIA 2019
Masculino	204.150	244.008	118.521	23
Feminino	158.154	121.662	37.815	29
<b>Total</b>	<b>362.304</b>	<b>365.670</b>	<b>156.336</b>	<b>25</b>

## SAÚDE E SEGURANÇA

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 403-1, 403-4

A Oi vem aperfeiçoando sua cultura de saúde e segurança por meio de práticas de prevenção, que resultaram em redução de 37,0% no número de acidentes de trabalho com colaboradores próprios em 2019. Considerando-se toda a força de trabalho, a redução foi de 24,3%.

Atuamos conforme a Política de Saúde, Segurança e Meio Ambiente (SSMA) e monitoramos a condição laboral de nossos colaboradores por meio de exames médicos (admissional, periódico, para mudança de função, retorno ao trabalho e demissional). Em cumprimento à legislação, fornecemos Equipamento de Proteção Individual (EPI), Equipamento de Proteção Coletiva (EPC), além de benefícios estabelecidos em acordo coletivo de trabalho: prestação de assistência médica, hospitalar e odontológica, e auxílio-medicamentos aos empregados e seus dependentes. Também contamos com Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs) e Brigadas Voluntárias de Prevenção e Combate a Incêndio, que representavam, em 2019, respectivamente 68% e 73% dos nossos colaboradores. Em relação

às doenças ocupacionais, as atividades desempenhadas são consideradas de baixo risco.

Promovemos as mais modernas e atuais capacitações em saúde e segurança, disponibilizando no Oi Educa práticas desenvolvidas por profissionais com reconhecida proficiência no tema. O formato é diversificado – incluindo de infográficos a *talk shows* –, o que contribui para o engajamento.

Também temos investido em preparação e resposta a emergências, com ações baseadas na ISO 22301. Para tal, mantemos trilha *online* dedicada ao tema no Oi Educa, que é fortalecida por treinamentos práticos de altíssimo nível e simulados frequentes de resposta às crises.

Nossa frente de suporte ao negócio é responsável por assegurar a conformidade legal de nossos parceiros, garantindo sua aderência às nossas exigências e aos requisitos federais, estaduais e municipais.

## QUALIDADE DE VIDA

Por meio do Programa Oi Vida em Dia, iniciado em 2014, promovemos iniciativas que visam à valorização, ao cuidado e ao reconhecimento do capital humano. Para além da obrigatoriedade legal do exame clínico, a Companhia complementa o periódico com exames laboratoriais que auxiliam no diagnóstico precoce de doenças ou outros fatores de risco à saúde do colaborador.

Outro benefício concedido é o Programa Home Office, que busca motivar, aumentar a produtividade e proporcionar qualidade de vida aos colaboradores por meio do trabalho remoto uma vez por semana. Em 2020, devido à pandemia de Covid-19, boa parte da força de trabalho da Oi passou a trabalhar remotamente todos os dias da semana.

Em 2020, devemos iniciar programa de toxicologia pioneiro em indústrias de telecomunicações, com o qual promoveremos a conscientização e proibição quanto ao uso de substâncias psicoativas no ambiente de trabalho.



## INDICADORES DE SAÚDE E SEGURANÇA

GRI 403-2

TAXA DE LESÕES	NORTE	CENTRO-OESTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	GERAL 2019
Masculino	1,34	-	0,21	0,45	0,19	0,27
Feminino	-	-	0,18	-	0,17	0,14
<b>Total</b>	<b>0,87</b>	<b>-</b>	<b>0,20</b>	<b>0,32</b>	<b>0,19</b>	<b>0,22</b>
Terceiros	0,52	0,29	0,34	0,70	0,30	0,38
TOTAL DE DIAS PERDIDOS	NORTE	CENTRO-OESTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	GERAL 2019
Masculino	6,68	-	1,26	3,89	1,71	2,00
Feminino	-	-	0,82	-	1,29	0,93
<b>Total</b>	<b>4,34</b>	<b>-</b>	<b>1,07</b>	<b>2,78</b>	<b>1,54</b>	<b>1,59</b>
Terceiros	5,21	5,86	4,09	8,50	2,77	4,37
TOTAL DE ABSENTEÍSMO	NORTE	CENTRO-OESTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	GERAL 2019
Total de colaboradores (Diretos)	691	1.492	2.526	1.870	8.615	15.194
Custo devido a horas perdidas (R\$)	182.424	393.888	666.864	493.680	2.274.360	4.011.216
Dias perdidos absenteísmo – próprios	1.322	4.294	7.421	4.342	24.591	41.970
<b>Total de absenteísmo – próprios</b>	<b>0,84</b>	<b>1,13</b>	<b>1,12</b>	<b>0,91</b>	<b>1,07</b>	<b>1,06</b>

GRI 403-3

Em relação as doenças ocupacionais com alto risco, informamos que as atividades desempenhadas pelos colaboradores são consideradas de risco baixo.



# CADEIA DE FORNECEDORES

## PERFIL DA CADEIA DE FORNECEDORES

GRI 102-9, 103-1, 103-2, 103-3, 414-1

Nossa rede de fornecedores era formada, em 2019, por 1.416 empresas, que receberam um montante de pagamentos de cerca de R\$ 12,9 bilhões, sendo 99,2% desse valor destinado a fornecedores locais que, para a Oi, são aqueles presentes no território brasileiro. GRI 204-1

Os principais elementos dessa cadeia, que representam por volta de 52% do total de pagamentos efetuados a fornecedores e atuam em pontos-chave, são:

- **Prestadoras de Serviços de Rede (PSRs): implantação e manutenção da planta externa, infraestrutura de fibras ópticas, além de serviços especializados, nas áreas de licenciamento e site *acquisition*;**
- **empresas de tecnologia e equipamentos: fornecimento de equipamentos para a rede móvel, equipamentos para clientes (dados, satélite e voz), comutação, transmissão (rádios e *backbones*), suporte técnico, plataformas, cabos e equipamentos específicos para o segmento de TV digital; e**
- ***call center*: atendimento telefônico a todos os segmentos de clientes.**

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

Em 2019, foram realizadas 42 avaliações do IQF-RH, com 19 fornecedores previamente selecionados, representantes de 47% 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 não conformidades identificadas, elevar a eficiência operacional e reduzir acidentes de trabalho e contingências trabalhistas. GRI 412-1

Não aceitamos a exploração do trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo e 100% dos contratos com nossos fornecedores estabelecem a responsabilidade e o comprometimento em coibir tais práticas. Adicionalmente, empregamos auditorias periódicas em fornecedores críticos para o negócio, a fim de verificar o respeito a esses requisitos legais e contratuais.



## DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE

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

EM 2019, A OI  
PATROCINOU  
**56**  
EVENTOS  
EM TODO O BRASIL

Na categoria esporte, o principal deles foi o Oi Rio Pro, etapa do mundial de surfe realizada em Saquarema. Vale acrescentar que também são celebrados patrocínios aos surfistas, promovendo seu aprimoramento e valorizando a categoria. A Oi foi responsável pela entrega de todos os *links* de dados necessários para a operação do evento, o que incluiu cabine de jurados, *broadcast* e sala de imprensa. Também ofereceu Oi *Wi-Fi*, realizou sessões de autógrafos com atletas patrocinados e emprestou barracas para o público presente.

Entre os projetos da área de Cultura na Era Digital, destacam-se a Game XP e a Comic Con Experience (CCXP). O primeiro aconteceu dentro da cidade olímpica e foi o maior *GamePark* do mundo. A empresa assinou a Oi *Game Arena*, espaço que comportou campeonatos e demonstração de *games* com a maior tela do mundo. Na CCXP, realizada em São Paulo em dezembro de 2019, a Oi estava presente no espaço Omelete. Em sua ativação, o público pôde entrar na batcaverna, do Batman, que funcionava como centro de monitoramento da Companhia no evento, além de ter interações com o Oi Play.





## INVESTIMENTO SOCIAL

GRI 201-4, 203-2, 413-1

Reforçamos nosso compromisso com a sociedade por meio do Oi Futuro, nosso instituto de reponsabilidade social, que atua sob a certificação de Organização da Sociedade Civil de Interesse Público [Oscip].

Investimos em projetos sociais utilizando recursos próprios e incentivados por meio da área de Patrocínios e Eventos e do Oi Futuro, com atuação em educação, cultura, inovação social e esporte, potencializando o desenvolvimento pessoal e coletivo, fomentando a inovação, promovendo soluções colaborativas e estimulando conexões entre organizações, ideias e pessoas.

### MAIS QUE AUDIÊNCIA

## REDES DE IMPACTO



## PRINCIPAIS INVESTIMENTOS DA ÁREA DE PATROCÍNIOS E EVENTOS DO OI FUTURO GRI 201-4

R\$ MIL

	2019	2018	2017
Educação	6.614.975	8.726.995	6.281.013
Cultura	25.620.040	41.914.559	39.344.012
Investimento social	1.425.274	2.804.192	3.221.631
Esporte	20.176.420	22.649.952	22.032.611
Estrutura administrativa – Oi Futuro	4.920.925	5.475.421	4.151.341
<b>Total</b>	<b>58.757.635</b>	<b>81.571.119</b>	<b>75.030.608</b>
Investimento direto	21.256.658	28.754.524	27.976.916
Investimento via incentivos fiscais	37.500.977	52.816.595	47.053.691

## EDUCAÇÃO

Na área de educação, o Oi Futuro investe no NAVE, o Núcleo Avançado em Educação, parceria público-privada desenvolvida, desde 2006, com as Secretarias de Estado de Educação do Rio de Janeiro e de Pernambuco 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 para o exercício pleno da sua cidadania. Até 2019, o NAVE já havia formado aproximadamente 2,8 mil pessoas.

Para ampliar o alcance, foi lançada a segunda edição do livro digital “e-NAVE: Guia de Práticas Pedagógicas Inovadoras”, publicação gratuita que reúne práticas que podem ser adotadas por quaisquer escolas



das redes pública e privada. Além da publicação, o NAVE disseminou metodologias para cerca de mil educadores multiplicadores das redes públicas de 53 municípios do Rio de Janeiro e de Pernambuco por meio de cursos presenciais e semipresenciais de robótica educacional, mídia-educação e uso pedagógico de tecnologias.

Em 2019, o NAVE foi selecionado como estudo de caso pelo SXSW Edu, um dos maiores festivais de inovação do mundo, realizado anualmente em Austin, Texas (EUA).

Nesse mesmo ano, o Oi Futuro aderiu à “Frente Currículo e Ensino Médio”, liderada pelo Conselho Nacional de Secretários de Educação (Consed) e apoiada por dez institutos e fundações privadas com o propósito de oferecer apoio técnico para as 27 redes estaduais de educação do país na implementação de novos currículos alinhados à Base Nacional Curricular Comum do Ensino Médio.



Saiba mais em: [www.oifuturo.org.br/educacao/](http://www.oifuturo.org.br/educacao/)



## CULTURA

No campo da cultura, o Oi Futuro promove a convergência entre arte, ciência e tecnologia. Em 2019, o instituto lançou quatro editais públicos para artistas, produtores culturais e empreendedores, que receberam cerca de 2,5 mil inscrições de todo o Brasil. Na 16ª edição de seu principal edital – o Programa Oi de Patrocínios Culturais Incentivados – foram selecionados 48 projetos em 8 estados.

O Oi Futuro também manteve, pelo segundo ano consecutivo, a parceria com o British Council para editais de apoio e intercâmbio artístico no país. O Programa Pontes viabilizou a residência de artistas britânicos em sete festivais nacionais e o Programa Arte Sônica Ampliada [ASA] capacitou nova turma de mulheres da periferia do Rio de Janeiro que atuam no mercado de música e som.

## LabSonica

O LabSonica, Laboratório de Experimentação Sonora e Musical, estimula a criatividade e a inovação no campo do som. Oferecemos condições técnicas e estrutura física para produção artística, como estúdio de gravação, salas de ensaio, ateliê, auditório e espaço de *coworking*. No LabSonica acontecem residências artísticas, *workshops* e *pocket shows*, privilegiando selos e gravadoras independentes, pesquisadores e artistas em formação de todo o Brasil. A iniciativa impactou mais de 7 mil pessoas ao longo de 2019 por meio de residências artísticas, gravações inéditas e cursos sobre músicas e negócios.



## Centro Cultural Oi Futuro

O Centro Cultural Oi Futuro, que abriga, além de galerias e um teatro, o Museu das Telecomunicações – recebeu aproximadamente 95 mil visitantes em 2019.

A programação do Centro Cultural Oi Futuro foi mais uma vez reconhecida pelo público, pela imprensa e pela crítica: sete espetáculos teatrais que passaram pelos palcos receberam, ao todo, 52 indicações e 3 prêmios: “Eu, Moby Dick” (melhor cenografia no Prêmio Cesgranrio) e “O Príncipe Poeira e a Flor da Cor do Coração” (melhor texto e ator Prêmio Botequim Cultural). Também foram indicados a prêmios a exposição “Palavra Movimento” e o projeto Arte Sônica Amplificada [ASA].

## Musehum

Em 2019, o Oi Futuro remodelou a estrutura física e tecnológica do Museu das Telecomunicações, que depois de 13 anos em atividade, evoluiu para um novo posicionamento, com nova identidade: Museu das Comunicações e Humanidades – Musehum. Depois de seis meses fechado para obras, o espaço reabriu em janeiro de 2020, com entrada gratuita e atrações interativas inéditas, ambientes imersivos e novas tecnologias, oferecendo ao visitante

uma experiência nova a cada visita. Para desenvolver o projeto do novo museu, o Oi Futuro realizou uma pesquisa de âmbito nacional, “Narrativas para o futuro dos museus”, assinada em conjunto com a Consumoteca. O estudo ouviu o público frequentador e não frequentador de museus de sete capitais brasileiras sobre suas expectativas e também trouxe tendências apontadas por especialistas em museologia e tecnologia. Em paralelo à modernização do museu, o Oi Futuro promoveu o edital “Hipermuseum”, que, durante imersão de seis meses, capacitou profissionais de museologia e cultura na busca por novas estratégias de inovação para espaços culturais. Os resultados do ciclo de formação estão disponíveis para download gratuito em formato de e-book no site do Oi Futuro.

Saiba mais em:  [www.oifuturo.org.br/cultura/](http://www.oifuturo.org.br/cultura/)



## INOVAÇÃO SOCIAL

Na área de inovação social, o Oi Futuro consolidou a reputação do Labora, seu laboratório de Inovação Social, como uma plataforma de conexão e apoio de empreendedores, negócios e organizações comprometidos com o impacto social.

### Labora

Em 2019, o Instituto concluiu dois ciclos de aceleração de *start-ups* e organizações de impacto social em parceria técnica com a *Start-up Farm* e o Instituto Ekloos. No total, foram 24 negócios e organizações acelerados, envolvendo diretamente 135 empreendedores.

No terceiro trimestre, o Labora iniciou novo ciclo com o Instituto Ekloos para mais 20 organizações e negócios sociais, impactando 100 empreendedores, além de anunciar parceria

com o Sebrae-RJ para o desenvolvimento de edital voltado a negócios sociais com perfil tecnológico. O instituto realizou, ainda, 43 eventos e *workshops*, que movimentaram 2,7 mil pessoas da rede de inovação social do Rio de Janeiro.

Saiba mais em:



[www.oifuturo.org.br/programas/labora/](http://www.oifuturo.org.br/programas/labora/)

## ESPORTES

Na frente de esportes, a Oi e o Oi Futuro apoiaram projetos de inclusão social e os Conselhos de Direitos da Criança e do Adolescente nas esferas nacional, estadual e municipal por meio do Fundo da Infância e da Adolescência (FIA). Em 2019, dez iniciativas foram apoiadas, com destaque para o projeto “Promoção da educação e da cidadania por meio do surfe”, realizado pelo Centro de Aprendizagem e Desenvolvimento do Surfe [CADES], no Rio de Janeiro.

Saiba mais em:



[www.oifuturo.org.br/esportes/](http://www.oifuturo.org.br/esportes/)

Saiba mais em:



[www.oifuturo.org.br/](http://www.oifuturo.org.br/)

## ACESSO ÀS TELECOMUNICAÇÕES E INCLUSÃO DIGITAL

GRI 203-1

### PROGRAMA BANDA LARGA NAS ESCOLAS (PBLE)

O objetivo do PBLE é 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 2019, atendemos a

**482** NOVAS  
ESCOLAS  
URBANAS, 

totalizando **53.854 ESCOLAS  
URBANAS ATENDIDAS.**

Além dessas, atuamos em

 **3.757** ESCOLAS NA  
REDE RURAL.

### PLANO GERAL DE METAS DE UNIVERSALIZAÇÃO (PGMU)

Iniciativa que busca garantir acesso a telefonia fixa.

Em 2019, investimos mais de

**R\$ 2,52** MILHÕES,  
abrangendo **77 LOCALIDADES**, sendo

 **R\$ 1,31** MILHÃO,  
em 19 localidades, com  
**ACESSO INDIVIDUAL** e

 **R\$ 1,21** MILHÃO,  
em 58 localidades, com  
**ACESSO COLETIVO.**

### *BACKHAUL*

Consiste na instalação de banda larga nos municípios elegíveis e *upgrade* das velocidades anteriormente instaladas.

Atualmente, atendemos mais de



**3.181**  
MUNICÍPIOS  
BRASILEIROS  
com *BACKHAUL*.

## RELACIONAMENTO SETORIAL

GRI 102-13, 103-1, 103-2, 103-3

Prezamos pela colaboração no ambiente setorial, a exemplo do compartilhamento de infraestrutura, e participamos ativamente dos debates de questões-chave para o amadurecimento das telecomunicações no Brasil.

Contamos 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, nas esferas federal, estaduais e municipais. Para garantir a ética nesses relacionamentos, a atuação é orientada pelo Código de Ética e pela Política para Atuação Institucional das empresas do Grupo Oi.

Para acompanhar e analisar os projetos de lei em tramitação no Congresso Nacional, na Câmara Legislativa do Distrito Federal, nas assembleias legislativas dos estados e nas câmaras municipais que tratam temas relativos ao setor das telecomunicações, contamos com o Comitê de Acompanhamento das Proposições Legislativas (Caple). Em 2019, foram realizadas 11 reuniões e foram selecionadas 68 proposições legislativas para análise e acompanhamento.

Discussões relevantes sobre a legislação federal do setor de telecomunicações aconteceram em 2019, como a sanção do Novo Marco Legal de Telecomunicações – a Lei nº 13.879, de 3 de outubro de 2019, que “altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para permitir a adaptação da modalidade de outorga de serviço de telecomunicações de concessão para autorização, e a Lei nº 9.998, de 17 de agosto de 2000, e revoga dispositivos da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997”. A nova lei foi proveniente do PLC 79/2016 (PL 3453/2015).

Contamos com representantes institucionais que mantêm contato com os órgãos reguladores. Para garantir a ética nesses relacionamentos, a atuação é orientada pelo Código de Ética e pela Política para Atuação Institucional das empresas do Grupo Oi

Em parceria com o Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal (SindiTelebrasil), participamos da discussão de diversos projetos de lei no âmbito federal, entre eles:

- **PLC 79/2016**, que debate sobre o novo marco legal do setor (transformado na Lei 13.879/2019);
- **PL 1481/2017**, que trata sobre a aplicação dos recursos do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações – FUST (PL aprovado na Câmara dos Deputados);
- **PLS 349/2018**, que trata das regras de cobrança aplicáveis as Taxas de Fiscalização do Fundo de Fiscalização das Telecomunicações (Fistel) sobre estações terminais utilizadas em aplicações de comunicação máquina a máquina (M2M);
- **PL 3477/2019**, que trata sobre Serviço de Valor Adicionado (SVA);
- **ECD 2/2017**, que trata sobre Termo de Ajustamento de Conduta (TAC);
- **PL 8195/2017**, que trata sobre as regras para cadastro de de *telemarketing*;
- **PLC.142/2018**, que trata sobre a Política de Inovação Educação Conectada;
- **PLS. 5/2017**, que trata sobre cobertura de serviços móveis de telecomunicações nas rodovias federais e estaduais;
- **PL. 8626/2017**, que trata sobre fidelização nos contratos de prestação wde serviços;
- **PL. 8518/2017**, que trata sobre licenciamento temporário para a instalação de infraestruturas de telecomunicações em áreas urbanas; e

- **Medidas Provisórias (MPVs) e Propostas de Emendas à Constituição (PECs)** de interesse do setor de telecomunicações, especialmente aquelas que trataram de matéria tributária e da proteção de dados pessoais.

No diálogo com as lideranças políticas estaduais e municipais, destacaram-se as discussões sobre leis relativas à instalação e expansão de telefonia móvel, processo de licenciamento urbanístico e ambiental de infraestrutura de telecomunicações, e transição do cabeamento aéreo para subterrâneo nos municípios, além de regras sobre atendimento preferencial ou prioritário dos consumidores.

Não apoiamos ou contribuimos com partidos políticos ou instituições relacionadas, por sermos uma concessionária de serviço público e, dessa forma, atendermos a Lei nº 9.504/1997. GRI 415-1

No âmbito internacional, em fevereiro de 2019 a Oi renovou o acordo de cooperação com a Marinha do Brasil para a prestação de serviços de telecomunicações na Base Antártica Comandante Ferraz. Além da prestação de serviços de telefonia, internet e sinal de TV, o acordo prevê treinamento e qualificação anuais dos militares que permanecem na estação por mais de um ano, para a operacionalização do sistema e a manutenção dos equipamentos de telecomunicações. A iniciativa viabiliza a troca de dados entre os pesquisadores e as instituições às quais eles são vinculados no Brasil, contribuindo para o desenvolvimento da pesquisa brasileira dentro dos objetivos do Proantar (Programa Antártico Brasileiro).

# CAPITAL NATURAL

oi



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

## GESTÃO AMBIENTAL

Nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável está expresso e é guiado pela Política de Sustentabilidade, cujo objetivo é definir as diretrizes para a construção de mecanismos visando à perenidade do negócio e ao gerenciamento dos impactos socioambientais resultantes da atividade da Companhia. O conteúdo da Política de Sustentabilidade está disponível no site da Oi.

Adotamos padrões internacionais, como a *Global Reporting Initiative (GRI)* para o reporte de indicadores de sustentabilidade e o *GHG Protocol* para elaboração do Inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE). Também reportamos anualmente ao *Carbon Disclosure Project (CDP)* nossa estratégia e ações relativas às mudanças climáticas.

Em 2019, destinamos R\$ 5,5 milhões a investimentos em proteção ambiental, sendo 21% desse montante correspondente à emissão de laudos radiométricos, para monitorar a qualidade dos sinais de radiofrequência e comprovar a medição perante a Anatel e o poder público.

### INVESTIMENTOS E GASTOS EM PROTEÇÃO AMBIENTAL (R\$)

	2019	2018	2017
Tratamento e disposição de resíduos (coleta fixa + caçambas de lixo)	755.160,32 <sup>(1)</sup>	921.408,47	871.200,92
Descarte de baterias, aparelhos e acessórios coletados nas lojas Oi	-	-	69.000,00
Gastos com licenciamento ambiental	742.197,32 <sup>(2)</sup>	700.007,94	599.458,37
Emissão de laudos radiométricos	3.848.155,03 <sup>(3)</sup>	2.664.084,22	3.568.224,97
Custos de transporte e armazenagem de resíduos sólidos	184.218,32 <sup>(4)</sup>	298.969,66	312.351,91
Contratação de consultoria para verificação externa do inventário de GEE	5.690,00	5.990,00	6.930,00
Custos de prevenção e gestão ambiental	-	-	95.361,00
<b>Total</b>	<b>5.535.420,99</b>	<b>4.590.460,29</b>	<b>5.522.527,17</b>

Notas:

<sup>(1)</sup> Em 2019, renovamos e trocamos fornecedores responsáveis pela coleta de resíduos, obtendo ganho nas negociações, o que motivou a diferença entre os investimentos de 2018 e 2019 com tratamento e disposição.

<sup>(2)</sup> O valor abrange licenças ambientais de sites e projetos especiais vinculados a implantação de fibra.

<sup>(3)</sup> O valor abrange: 1) R\$ 43.266,14 dos laudos radiométricos, que visam à medição da qualidade dos sinais de radiofrequência, comprovando principalmente a situação regular perante o poder público e 2) 3.804.888,89 destinados ao cumprimento das condições exigidas pelo órgão regulador (Anatel).

<sup>(4)</sup> Custo representa a soma dos gastos com transporte e custo com a expedição, porque a Oi não tem custos diretos com armazenagem de sucata. Os nossos CD/CAs estão em ambiente próprio, exceto as filiais PA, AM e MG, que estão no ambiente FEDEX e não armazenam baterias. Peso estimado transportado: 278 toneladas.

## 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)*.

Para tornar esse mapeamento mais acurado, mantemos, desde 2014, sistema de gestão de frotas que consolida o histórico de atividade de cada veículo em uma interface amigável, para que sejam melhorados aspectos como direção agressiva, manutenção preventiva e utilização de trajetos mais eficientes, contribuindo

para a gestão ambiental e o controle das emissões de gases de efeito estufa. Ao fim de 2019, a SeredeConecta, nossa principal prestadora de serviço de rede (PSR), com um total de 17.229 veículos, apresentavam 88% das suas frotas rastreadas. Devido à legislação estadual, os veículos da filial do Paraná da SeredeConecta tiveram o sistema de rastreamento removido, conforme acordo sindical e, com isto, foram retirados do cálculo.

### EMISSÕES DE GEE EM TCO<sub>2</sub>E

	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	
2019	97.147,40	117.079,38	115.299,98	46.546,62
2018	78.547,90	114.747,37		45.520,58
2017	93.376,09	146.447,79		50.020,83

**EMISSIONES INDIRECTAS – ESCOPO 3 (TCO<sub>2</sub>E)**

	2019	2018	2017
Bens e serviços comprados	13.072,07	17.013,65	19.551,96
Atividades relacionadas com combustível e energia não incluídas nos escopos 1 e 2*	1.392,54	1.596,32	2.614,70
Transporte e distribuição <i>upstream</i>	4.338,11	3.757,15	6.457,95
Viagens a negócio	3.842,39	4.383,03	4.452,33
Deslocamento de colaboradores	23.901,51	18.770,43	16.943,89
<b>Total</b>	<b>46.546,62</b>	<b>45.520,58</b>	<b>50.020,83</b>

\*Referente ao consumo de energia proveniente de rateio de condomínio.

Comparando os resultados do inventário de GEE em 2019 com os de 2018, as emissões dos escopos 2 e 3 registraram aumento pouco expressivo – de 2% em ambos. As emissões de escopo 1, no entanto, aumentaram 24%, o que ocorreu principalmente pelo uso do gás HFC-227ea para a recarga de equipamentos de combate a incêndio. Estamos trabalhando no melhor registro dessas informações para um reporte mais exato das informações e aperfeiçoamento da gestão e manutenção dos equipamentos.

Analisando outras fontes de escopo 1 individualmente, como as atividades das Prestadoras de Serviço de Rede (PSR) e o uso dos geradores de energia (GMG), houve redução de emissões. 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, contribuindo para a redução do consumo de combustíveis.

Com relação à energia adquirida, tivemos em 2019 um aumento de apenas 0,32% em comparação ao consumo de 2018, o que reflete a expansão

da rede de telecomunicações da Oi em alguns estados do Brasil. Cabe mencionar que para este inventário utilizamos pela primeira vez a abordagem de “Escolha de Compra” do GHG Protocol em uma pequena parcela da energia adquirida (1,51% do total da energia utilizada pela Companhia). Assim, apesar de em 2019 termos registrado 33% da energia adquirida proveniente de fontes renováveis incentivadas do Mercado Livre, com o aumento observado no fator de emissão do Sistema Interligado Nacional (SIN), disponibilizado pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações (MCTI), nossas emissões de escopo 2 também cresceram, espelhando a situação geral da geração de energia no país.



Para mais informações sobre a gestão de emissões de GEE, acesse o nosso inventário no site do registro público de emissões do GHG Protocol.

## CONSUMO DE ENERGIA

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 302-1, 302-3, 302-4, 302-5

Em 2019, migramos 72 de nossas unidades consumidoras para o mercado livre de energia, somando um total de 227 unidades livres ao final desse ano e cujo consumo totalizou 508,4 GWh [1.839.551,33 GJ].

A gestão energética está inserida no plano estratégico da Oi e busca diversificar a sua matriz de consumo, migrando para fontes renováveis com menor custo, além de contribuir com o meio ambiente, principalmente no combate às mudanças climáticas.

A estratégia é pautada nos seguintes objetivos:

- Reduzir custos com energia;
- Planejar e controlar o gasto energético;
- Melhorar e otimizar processos;
- Estabelecer governança de controle dos processos e resultados referentes ao consumo de energia;
- Implementar projetos energéticos;
- Criar na Companhia uma mentalidade de racionalização energética;
- Estreitar relação com as concessionárias.

A seguir, um descritivo das nossas frentes de trabalho e resultados obtidos em 2019:

### MATRIZ ENERGÉTICA DA OI

A energia elétrica consumida pela Oi está atualmente dividida em energia comprada das concessionárias (mercado cativo), que representa cerca de 67,8% do total da energia consumida, e energia comprada no Ambiente de Contratação Livre (ACL) (mercado livre), proveniente de energia renovável, que representa 32,2%. Em 2019, foram consumidos um total de 1.587,9 GWh [5.716.329,84 GJ] de energia.

Em 2019, migramos 72 de nossas unidades consumidoras para o mercado livre de energia, somando um total de 227 unidades livres ao final desse ano e cujo consumo totalizou 508,4 GWh [1.839.551,33 GJ]. O *saving* por competência total em 2019 foi de R\$ 115,3 milhões, dos quais R\$ 19,6 milhões devido às 72 novas migrações.

Além disso, desenvolvemos diversos projetos de geração distribuída em todo o Brasil, em parceria com empresas especializadas na construção de usinas solares, CGHs, biomassa e biogás. Nossa meta é chegar ao final de 2020 com mais de 15 GWh gerados em energia renovável.

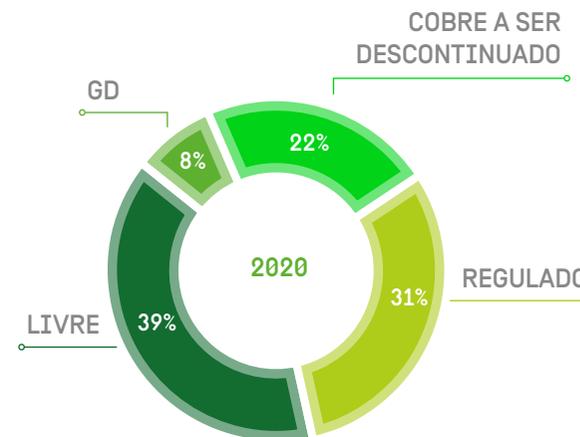
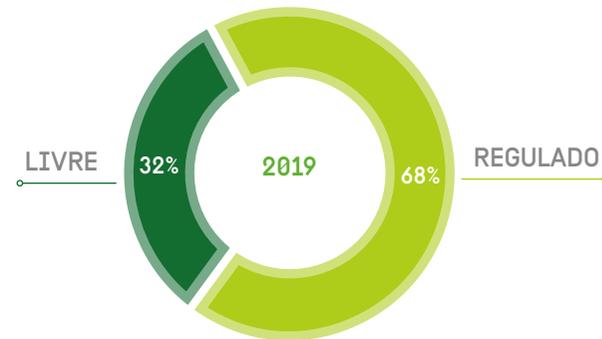
## PROJETOS DE REDUÇÃO DE CONSUMO

Iniciamos a fase 2 do projeto de eficiência energética em iluminação em 2019, continuado em 2020, quando, ao seu fim, pretendemos ter substituído um total de 22 mil lâmpadas por LED, representando uma redução mensal de 307,3 MWh.

A iniciativa de migração do nosso Data Center de Belo Horizonte para Brasília foi trabalhada como uma oportunidade de atualizar tecnologias, implantar melhorias e reduzir custos para a Companhia. Com isso, vários servidores foram virtualizados, possibilitando a redução do uso de servidores físicos e da necessidade de espaço para acomodação dos equipamentos, gerando economia com manutenção e consumo de energia elétrica. Essa ação gerou um saving próximo de R\$ 3,2 milhões no ano de 2019, com uma redução de consumo aproximada de 21.800 MWh/mês.

GRI 102-48

## MATRIZ DO CONSUMO DA OI EM 2019 E META PARA 2020



Notas:

<sup>(1)</sup> Livre refere-se a energia consumida de fontes renováveis por meio do Mercado Livre de energia. GD refere-se as nossas unidades que consomem energia das usinas de Geração Distribuída (renováveis).

<sup>(2)</sup> Os gráficos informados no ano de 2018 estavam apresentando valores invertidos, porém o texto refletia a realidade. Em 2019, fizemos o ajuste dos números.

## REDUÇÃO DE IMPACTOS

GRI 301-3

O Oi Troca Fácil é uma medida que visa à redução de impactos, alinhada ao modelo de consumo consciente, à tendência de economia circular e à preocupação com o meio ambiente. Desde 2016, oferecemos descontos na compra de um aparelho móvel para os clientes que levarem seus aparelhos antigos até nossas lojas. Os equipamentos usados são coletados por nosso parceiro, criteriosamente revisados e testados por uma equipe de técnicos especializados para, posteriormente, serem revendidos com garantia de três meses. Ao todo, 233 aparelhos foram trocados em 2019.

Também recuperamos os *decoders* – equipamentos necessários para uso da Oi TV – após o encerramento de contratos com os clientes, para que novos usuários possam utilizá-los. Em 2019, recolhemos 254 mil equipamentos, o que gerou uma economia de R\$ 27,4 milhões para a Companhia. Também disponibilizamos urnas coletoras para o descarte de celulares, baterias e acessórios em nossas lojas, além do recolhimento de pilhas e baterias em nossos prédios.



# DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS



**CLIQUE PARA  
BAIXAR O PDF**

Este Relatório e as Demonstrações Financeiras abordam o desempenho da OI S.A. e suas controladas. Por sua vez, os indicadores socioambientais apresentados são referentes apenas à Controladora, já que não há gestão sobre esses aspectos nas controladas. GRI 102-45



# BALANÇO SOCIAL

The logo for Oi, consisting of the lowercase letters 'oi' in white, set against a green, teardrop-shaped background with a glowing effect.



## 1 - BASE DE CÁLCULO (R\$ MIL)

	2019	2018
Receita Líquida (RL)	20.136.183	22.060.014
Resultado Operacional (RO)	-9.087.088	21.340.608
Folha de Pagamento Bruta (FPB)	2.271.582	2.314.644
Valor Adicionado Total (VAT)	8.548,426	38.650.513

## 2 - INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

	2019				2018			
	R\$ MIL	% SOBRE	% SOBRE	% SOBRE	R\$ MIL	% SOBRE	% SOBRE	% SOBRE
		FPB	RL	VAT		FPB	RL	VAT
Alimentação	182.839	8,05%	0,91%	2,14%	179.874	7,77%	0,82%	0,47%
Encargos sociais compulsórios	428.400	18,86%	2,13%	5,01%	452.245	19,54%	2,05%	1,17%
Previdência privada	22.187	0,98%	0,11%	0,26%	23.640	1,02%	0,11%	0,06%
Saúde	177.434	7,81%	0,88%	2,08%	178.558	7,71%	0,81%	0,46%
Segurança e saúde no trabalho	10.685	0,47%	0,05%	0,12%	6.522	0,28%	0,03%	0,02%
Educação	-	0,00%	0,00%	0,00%	-	0,00%	0,00%	0,00%
Cultura	-	0,00%	0,00%	0,00%	-	0,00%	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	34.551	1,52%	0,17%	0,40%	9.478	0,41%	0,04%	0,02%
Creches ou auxílio-creche	7.473	0,33%	0,04%	0,09%	10.628	0,46%	0,05%	0,03%
Esporte	-	0,00%	0,00%	0,00%	-	0,00%	0,00%	0,00%
Participação nos lucros ou resultados	260.207	11,45%	1,29%	3,04%	237.253	10,25%	1,08%	0,61%
Transporte	41.633	1,83%	0,21%	0,49%	33.944	1,47%	0,15%	0,09%
Outros	25.825	1,14%	0,13%	0,30%	19.976	0,86%	0,09%	0,05%
<b>TOTAL - INDICADORES SOCIAIS INTERNOS</b>	<b>1.191.234</b>	<b>52,44%</b>	<b>5,92%</b>	<b>13,94%</b>	<b>1.152.119</b>	<b>49,78%</b>	<b>5,22%</b>	<b>2,98%</b>





## 3 – INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS

	2019				2018			
	R\$ MIL	% SOBRE	% SOBRE	% SOBRE	R\$ MIL	% SOBRE	% SOBRE	% SOBRE
		RO	RL	VAT		RO	RL	VAT
Educação	6.615	-0,07%	0,03%	0,08%	8.727	0,04%	0,04%	0,02%
Cultura	25.620	-0,28%	0,13%	0,30%	41.915	0,20%	0,19%	0,11%
Saúde e saneamento	-	0,00%	0,00%	0,00%	-	0,00%	0,00%	0,00%
Esporte	20.176	-0,22%	0,10%	0,24%	22.650	0,11%	0,10%	0,06%
Combate à fome e à segurança alimentar	-	0,00%	0,00%	0,00%	-	0,00%	0,00%	0,00%
Indicador setorial	-	0,00%	0,00%	0,00%	-	-	-	-
Outros	6.346	-0,07%	0,03%	0,07%	8.280	0,04%	0,04%	0,02%
<b>TOTAL DAS CONTRIBUIÇÕES PARA A SOCIEDADE</b>	<b>58.758</b>	<b>-0,65%</b>	<b>0,29%</b>	<b>0,69%</b>	<b>81.571</b>	<b>0,38%</b>	<b>0,37%</b>	<b>0,21%</b>
Tributos (excluídos encargos sociais)	5.181.948	-57,03%	25,73%	60,62%	3.087.335	14,47%	14,00%	7,99%
<b>TOTAL – INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS</b>	<b>5.240.706</b>	<b>-57,67%</b>	<b>26,03%</b>	<b>61,31%</b>	<b>3.168.906</b>	<b>14,85%</b>	<b>14,36%</b>	<b>8,20%</b>





#### 4 - INDICADORES AMBIENTAIS

	2019			2018				
	R\$ MIL	% SOBRE RO	% SOBRE RL	% SOBRE VAT	R\$ MIL	% SOBRE RO	% SOBRE RL	% SOBRE VAT
4.1 - Investimentos relacionados com a produção/operação da Companhia								
Desapropriação de terras	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
Passivos e contingências ambientais	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
Programa de desenvolvimento tecnológico e industrial	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
Conservação de energia	1.468	-0,02%	0,01%	0,02%	1.656	0,01%	0,01%	0,00%
Educação ambiental	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
Indicador setorial	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
Outros	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
<b>TOTAL DOS INVESTIMENTOS RELACIONADOS COM A PRODUÇÃO/ OPERAÇÃO DA EMPRESA</b>	<b>1.468</b>	<b>-0,02%</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,02%</b>	<b>1.656</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,00%</b>
4.2 - Investimentos em programas e/ou projetos externos								
Projetos de educação ambiental em comunidades	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
Preservação e/ou recuperação de ambientes degradados	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
Outros	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
<b>TOTAL DOS INVESTIMENTOS EM PROGRAMAS E/OU PROJETOS EXTERNOS</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL DOS INVESTIMENTOS EM MEIO AMBIENTE (4.1 + 4.2)</b>	<b>1.468</b>	<b>-0,02%</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,02%</b>	<b>1.656</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,00%</b>





## DISTRIBUIÇÃO DOS INVESTIMENTOS EM MEIO AMBIENTE

	2019		2018	
	R\$ MIL	% SOBRE TOTAL	R\$ MIL	% SOBRE TOTAL
TOTAL DOS INVESTIMENTOS EM AÇÕES DE PREVENÇÃO AMBIENTAL	0	0,00	0	0,00
TOTAL DOS INVESTIMENTOS EM AÇÕES DE MANUTENÇÃO AMBIENTAL	0	0,00	0	0,00
TOTAL DOS INVESTIMENTOS EM AÇÕES DE COMPENSAÇÃO AMBIENTAL	0	0,00	0	0,00
Quantidade de processos ambientais, administrativos e judiciais movidos contra a entidade:		261		381
Valor das multas e das indenizações relativas à matéria ambiental determinadas administrativa e/ou judicialmente:		Não reportado		Não reportado
Quanto ao estabelecimento de metas anuais para minimizar resíduos e o consumo em geral na produção/operação para aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa:		<input type="checkbox"/> Não tem metas <input type="checkbox"/> Cumpre de 0% a 50% <input type="checkbox"/> Cumpre de 51% a 75% <input checked="" type="checkbox"/> Cumpre 76% a 100%		<input type="checkbox"/> Não tem metas <input type="checkbox"/> Cumpre de 0% a 50% <input type="checkbox"/> Cumpre de 51% a 75% <input checked="" type="checkbox"/> Cumpre 76% a 100%





## 5 - INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL (EM UNIDADES)

	2019	2018
Número de empregados(as) no fim do período	14.535	15.040
Número de admissões durante o período	1.922	2.787
Número de desligamentos durante o período	2.431	2.601
Número de empregados(as) terceirizados(as)	106.578	117.681
Número de estagiários(as)	237	70
Número de empregados(as) acima de 45 anos	4.005	3.798
<b>Número de empregados por faixa etária:</b>		
Menores de 18 anos	0	0
De 18 a 35 anos	5.343	5.419
De 36 a 45 anos	5.573	5.825
De 46 a 60 anos	2.946	3.184
Acima de 60 anos	673	612
<b>Número de empregados por nível de escolaridade:</b>		
Analfabetos	0	0
Com ensino fundamental	34	44
Com ensino médio/técnico	5.792	6.062
Com ensino superior	6.971	7.176
Pós-Graduados	1.738	1.758
Número de mulheres que trabalham na empresa	5.445	5.614
Percentual de cargos de chefia ocupados por mulheres	29%	28%
Número de homens que trabalham na empresa	9.090	9.426
Percentual de cargos de chefia ocupados por homens	71%	72%
Número de negro (as) que trabalham na empresa	Não reportado	Não reportado
Percentual de cargos de chefia ocupados por negros(as)	Não reportado	Não reportado
Número de portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais	346	231
<b>Remuneração bruta segregada por:</b>		
Empregados	Não reportado	Não reportado
Administradores	Não reportado	Não reportado
<b>Diferença entre o menor salário pago pela empresa e o salário-mínimo (nacional ou regional):</b>		
Diferença entre o menor salário pago pela empresa e o salário-mínimo	0	0
Fonte	FPW folha de pagamento	FPW folha de pagamento



## 6 - INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL

	2019		2018	
	EM UNIDADES		EM UNIDADES	
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	Não reportado		Não reportado	
Número total de acidentes de trabalho	Não reportado		Não reportado	
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram desenvolvidos por:	[ ] Direção [x] Direção e gerências [ ] Todos(as) os(as) empregados(as)		[ ] Direção [x] Direção e gerências [ ] Todos(as) os(as) empregados(as)	
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	[ ] Direção [x] Direção e gerências [ ] Todos(as) os(as) empregados(as) [ ] Todos + CIPA		[ ] Direção [x] Direção e gerências [ ] Todos(as) os(as) empregados(as) [ ] Todos + CIPA	
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	[x] Não se envolve [ ] Segue as normas da OIT [ ] Incentiva e segue a OIT		[x] Não se envolve [ ] Segue as normas da OIT [ ] Incentiva e segue a OIT	
A previdência privada contempla:	[ ] Direção [ ] Direção e gerências [x] Todos(as) os(as) empregados(as)		[ ] Direção [ ] Direção e gerências [x] Todos(as) os(as) empregados(as)	
A participação nos lucros ou resultados contempla:	[ ] Direção [ ] Direção e gerências [x] Todos(as) os(as) empregados(as)		[ ] Direção [ ] Direção e gerências [x] Todos(as) os(as) empregados(as)	
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa	[ ] Não são considerados [ ] São sugeridos [x] são exigidos		[ ] Não são considerados [ ] São sugeridos [x] são exigidos	
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	[ ] Não se envolve [x] Apoia [ ] Organiza e incentiva		[ ] Não se envolve [x] Apoia [ ] Organiza e incentiva	
Ações empreendidas pela entidade para sanar ou minimizar as causas das reclamações:				
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	Na empresa	Não reportado	Na empresa	Não reportado
	No Procon	Não reportado	No Procon	Não reportado
	Na Justiça	Não reportado	Na Justiça	Não reportado
Percentual de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	Na empresa	Não reportado	Na empresa	Não reportado
	No Procon	Não reportado	No Procon	Não reportado
	Na Justiça	Não reportado	Na Justiça	Não reportado
Montante de multas e indenizações a clientes determinado por órgãos de proteção e defesa do consumidor ou pela Justiça:	No Procon	Não reportado	No Procon	Não reportado
	Na Justiça	Não reportado	Na Justiça	Não reportado
Ações empreendidas pela entidade para sanar ou minimizar as causas das reclamações:				
Número de processos trabalhistas movidos contra a entidade:	33.249		34.428	



	2019		2018	
	EM UNIDADES		EM UNIDADES	
Julgados procedentes	ND*		ND*	
Julgados improcedentes	ND*		ND*	
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da Justiça:	Não disponível		Não disponível	
Valor adicionado total a distribuir (R\$ milhões):	8.548		38.964	
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	R\$ milhões	% sobre total	R\$ milhões	% sobre total
Governo	5.439	63,6	3.367	8,6
Colaboradores(as)	2.272	26,6	2.315	5,9
Acionistas	-95	-1,1	24	0,1
Terceiros	9.932	116,2	8.666	22,2
Retido	-9.000	-105,3	24.591	63,1

## 7 - OUTRAS INFORMAÇÕES

No item 3, "Outros" consideramos a linha de Sustentabilidade [apoio a projetos de Desenvolvimento Comunitário e Ambiente e Biodiversidade]. Considerada também a Estrutura Administrativa Oi Futuro - áreas de apoio [Comunicação, RH, Financeiro, Planejamento, Patrimonial e Processamento de Patrocínios].

No item 4.2 "Quantidade de processos ambientais, administrativos e judiciais movidos contra a entidade"; somente estão informados os processos administrativos. Os processos judiciais não serão reportados por decisão Gerencial/Estratégica.

Em "Número de negro (as)" e "Percentual de cargos de chefia ocupados por negros(as)" do item 5 a Oi não coleta a informação conforme critério do IBGE (autodeclaração) no sistema. No tocante ao item 6, mais especificamente em relação ao número de processos julgados "procedentes" / "improcedentes", inviável informar tendo em vista que na maioria absoluta os processos são "procedentes em parte".



# ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI





**ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI**

	CONTEÚDO GERAL	PÁGINA/RESPOSTA	PACTO GLOBAL	ODS	MATERIALIDADE DOS TÓPICOS
	<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>				
	102-1	Nome da organização	Capa		Normas GRI [opção Essencial]
	102-2	Principais marcas, produtos e serviços	21		Normas GRI [opção Essencial]
	102-3	Localização da sede da organização	114		Normas GRI [opção Essencial]
	102-4	Número e nome de países em que a organização opera	21		Normas GRI [opção Essencial]
	102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica da organização	4		Normas GRI [opção Essencial]
	102-6	Mercados em que a organização atua	21 e 46		Normas GRI [opção Essencial]
	102-7	Porte da organização	21,49 e 54		Normas GRI [opção Essencial]
CONTEÚDO PADRÃO	102-8	Número total de empregados por tipos de contrato de trabalho e gênero	54		Normas GRI [opção Essencial]
	102-9	Descrição da cadeia de fornecedores da organização	59		Normas GRI [opção Essencial]
	102-10	Mudanças significativas ocorridas no período coberto pelo relatório em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores	4		Normas GRI [opção Essencial]
	102-11	Como a organização adota a abordagem ou o princípio da precaução	33 e 36		Normas GRI [opção Essencial]
	102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas que a organização subscreve ou endossa	4 e 8		Normas GRI [opção Essencial]
	102-13	Participação em associações	67		Normas GRI [opção Essencial]





	CONTEÚDO GERAL	PÁGINA/RESPOSTA	PACTO GLOBAL	ODS	MATERIALIDADE DOS TÓPICOS
	<b>ESTRATÉGIA</b>				
	102-14 Mensagem do Diretor-Presidente	11			Normas GRI (opção Essencial)
	102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	34 e 36			Material
	<b>ÉTICA E INTEGRIDADE</b>				
	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	24	10		Normas GRI (opção Essencial)
	102-17 Mecanismos adotados para orientações sobre ética	35	10		Material
	<b>GOVERNANÇA</b>				
	102-18 Estrutura de governança e sua composição	28 e 103			Normas GRI (opção Essencial)
CONTEÚDO PADRÃO	102-19 Processo usado para a delegação de autoridade sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	28			Material
	102-20 Designação de um ou mais cargos e funções de nível executivo como responsável pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais	106			Material
	102-21 Processos de consulta usados entre os <i>stakeholders</i> e o mais alto órgão de governança em relação aos tópicos econômicos, ambientais e sociais	5 e 27			Material
	102-22 Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	28			Material
	102-24 Processos de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês	31			Material
	102-25 Processos usados pelo mais alto órgão de governança para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse	28 e 33			Material





	CONTEÚDO GERAL	PÁGINA/RESPOSTA	PACTO GLOBAL	ODS	MATERIALIDADE DOS TÓPICOS
CONTEÚDO PADRÃO	Papéis desempenhados pelos mais alto órgão de governança e pelos executivos sêniores no desenvolvimento, aprovação e atualização de propósitos, declarações e definição de estratégias, políticas e metas relacionadas a impactos econômicos, ambientais e sociais	28			Material
	Medidas tomadas para desenvolver e aprimorar o conhecimento do mais alto órgão de governança sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	36			Material
	Processos de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança e medidas tomadas em relação à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais	28			Material
	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais	36			Material
	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para tópicos econômicos, ambientais e sociais	33, 36			Material
	Frequência em que o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais	33			Material
	Órgão ou cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização	4			Material
	Processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança	31			Material





	CONTEÚDO GERAL	PÁGINA/RESPOSTA	PACTO GLOBAL	ODS	MATERIALIDADE DOS TÓPICOS
	102-34	Natureza e número total de preocupações críticas comunicadas e mecanismos adotados para abordá-las e resolvê-las	38		Material
	<b>ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS</b>				
	102-40	Grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	5		Normas GRI (opção Essencial)
	102-42	Base usada para a identificação e a seleção de <i>stakeholders</i>	5		Normas GRI (opção Essencial)
	102-43	Abordagem adotada para engajar <i>stakeholders</i>	5		Normas GRI (opção Essencial)
	102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas pelos <i>stakeholders</i> e medidas adotadas pela organização para abordá-los	6		Normas GRI (opção Essencial)
	<b>PRÁTICAS DE RELATO</b>				
CONTEÚDO PADRÃO	102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	76		Normas GRI (opção Essencial)
	102-46	Definição do conteúdo do relatório e limites de cada tema material	5		Normas GRI (opção Essencial)
	102-47	Temas materiais	6		Normas GRI (opção Essencial)
	102-48	Reformulações de informações	5		Normas GRI (opção Essencial)
	102-49	Mudanças no reporte	4		Normas GRI (opção Essencial)
	102-50	Período coberto pelo relatório	4		Normas GRI (opção Essencial)
	102-51	Data do relatório anterior mais recente	4		Normas GRI (opção Essencial)
	102-52	Ciclo de emissão de relatórios	4		Normas GRI (opção Essencial)
	102-53	Contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo	4		Normas GRI (opção Essencial)





	CONTEÚDO GERAL	PÁGINA/RESPOSTA	PACTO GLOBAL	ODS	MATERIALIDADE DOS TÓPICOS	
CONTEÚDO PADRÃO	102-54	Declaração de reporte de acordo com as diretrizes da GRI <i>Standards</i>	4		Normas GRI [opção Essencial]	
	102-55	Sumário de conteúdo da GRI	114		Normas GRI [opção Essencial]	
	102-56	Políticas e práticas quanto à verificação externa	114		Normas GRI [opção Essencial]	
<b>TÓPICOS ESPECÍFICOS DE DIVULGAÇÃO</b>						
<b>SÉRIE ECONÔMICA</b>						
<b>TÓPICO: DESEMPENHO ECONÔMICO</b>						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	33, 44, 47, 49, 55, 57-59, 67, 70-71 e 106		8	Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106		8	Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106		8	Não material
DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO	201-1	Desempenho econômico-financeiro	50 a 52		8	Não material
	201-4	Assistência financeira recebida do governo	61 e 62		8	Não material
<b>TÓPICO: PRESENÇA NO MERCADO</b>						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 69, 70 e 106	6		Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 69, 70 e 106	6		Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 69, 70 e 106	6		Não material
PRESENÇA NO MERCADO	202-1	Variação da proporção do salário mais baixo, comparado ao salário mínimo local	106	6		Não material





	CONTEÚDO GERAL	PÁGINA/RESPOSTA	PACTO GLOBAL	ODS	MATERIALIDADE DOS TÓPICOS
<b>TÓPICO: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS</b>					
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70-71 e 106	8, 9	Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70-71 e 106	8, 9	Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70-71 e 106	8, 9	Não material
IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS	203-1	Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	66	8, 9	Não material
	203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	61	8, 9	Não material
<b>TÓPICO: PRÁTICAS DE COMPRA</b>					
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70-71 e 106		Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70-71 e 106		Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70-71 e 106		Não material
PRÁTICAS DE COMPRA	204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	59		Não material
<b>TÓPICO: COMBATE À CORRUPÇÃO</b>					
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70-71 e 106	16	Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70-71 e 106	16	Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70-71 e 106	16	Não material
COMBATE À CORRUPÇÃO	205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	113	16	Não material
	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	35	16	Não material





CONTEÚDO GERAL			PÁGINA/RESPOSTA	PACTO GLOBAL	ODS	MATERIALIDADE DOS TÓPICOS
<b>TÓPICO: CONCORRÊNCIA DESLEAL</b>						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106			Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106			Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106			Não material
CONCORRÊNCIA DESLEAL	206-1	Casos de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados	107			Não material
<b>SÉRIE AMBIENTAL</b>						
<b>TÓPICO: MATERIAIS</b>						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	7, 8	12	Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	7, 8	12	Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	7, 8	12	Não material
MATERIAIS	301-1	Materiais usados, discriminados por peso ou volume	107	7, 8	12	Não material
	301-3	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, discriminados por categoria de produtos	75	8	12	Não material
<b>TÓPICO: ENERGIA</b>						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	8, 9	7	Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	8, 9	7	Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	8, 9	7	Não material





	CONTEÚDO GERAL	PÁGINA/RESPOSTA	PACTO GLOBAL	ODS	MATERIALIDADE DOS TÓPICOS	
ENERGIA	302-1	Consumo de energia dentro da organização	73	8	7	Não material
	302-3	Intensidade energética	73 e 107	8	7	Não material
	302-4	Redução do consumo de energia	73	8	7	Não material
	302-5	Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	73	8, 9	7	Não material
<b>TÓPICO: ÁGUA</b>						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	7, 8	6	Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	7, 8	6	Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	7, 8	6	Não material
ÁGUA	303-1	Total de retirada de água por fonte	108	7, 8	6	Não material
<b>TÓPICO: BIODIVERSIDADE</b>						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	7, 8	15	Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	7, 8	15	Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	7, 8	15	Não material
BIODIVERSIDADE	304-3	Habitats protegidos ou restaurados	108	7, 8	15	Não material
<b>TÓPICO: EMISSÕES</b>						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	7, 8, 9	7, 13	Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	7, 8, 9	7, 13	Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	7, 8, 9	7, 13	Não material





	CONTEÚDO GERAL	PÁGINA/RESPOSTA	PACTO GLOBAL	ODS	MATERIALIDADE DOS TÓPICOS	
EMISSÕES	305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa [GEE] (Escopo 1)	71	7, 8	7, 13	Não material
	305-2	Emissões indiretas de gases de efeito estufa [GEE] provenientes da aquisição de energia (Escopo 2)	71	8	7, 13	Não material
	305-3	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa [GEE] (Escopo 3)	71	8	13	Não material
	305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa [GEE]	71	8	13	Não material
	305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa [GEE]	71	8, 9	13	Não material
	305-6	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	71	8	13	Não material
<b>TÓPICO: EFLUENTES E RESÍDUOS</b>						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	8	6	Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	8	6	Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	8	6	Não material
EFLUENTES E RESÍDUOS	306-2	Resíduos por tipo e método de disposição	108	8	6	Não material
<b>TÓPICO: CONFORMIDADE AMBIENTAL</b>						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	8		Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	8		Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	8		Não material
CONFORMIDADE AMBIENTAL	307-1	Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	108	8		Não material





	CONTEÚDO GERAL	PÁGINA/RESPOSTA	PACTO GLOBAL	ODS	MATERIALIDADE DOS TÓPICOS	
<b>SÉRIE SOCIAL</b>						
<b>TÓPICO: EMPREGO</b>						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	1	Não material	
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	1	Não material	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	1	Não material	
EMPREGO	401-1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	109	1	Não material	
	401-2	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	109	1	Não material	
	401-3	Licença maternidade/paternidade	109		Não material	
<b>TÓPICO: RELAÇÕES TRABALHISTAS</b>						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106		Não material	
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106		Não material	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106		Não material	
RELAÇÕES TRABALHISTAS	402-1	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais	109		Não material	
<b>TÓPICO: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO</b>						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	3	3	Material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	3	3	Material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	3	3	Material





	CONTEÚDO GERAL	PÁGINA/RESPOSTA	PACTO GLOBAL	ODS	MATERIALIDADE DOS TÓPICOS	
SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	403-1	Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança	57	3	3	Material
	403-2	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho	58	3	3	Material
	403-3	Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação	58	3	3	Material
	403-4	Tópicos relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	57	3	3	Material
<b>TÓPICO: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO</b>						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	6		Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	6		Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	6		Não material
TREINAMENTO E EDUCAÇÃO	404-1	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado	55	6		Não material
	404-2	Programas de aprendizagem contínua e de preparação para a aposentadoria	55	6		Não material
<b>TÓPICO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES</b>						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	6	5	Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	6	5	Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	6	5	Não material



	CONTEÚDO GERAL	PÁGINA/RESPOSTA	PACTO GLOBAL	ODS	MATERIALIDADE DOS TÓPICOS	
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES	405-1	Diversidade nos corpos de governança e entre empregados	103 e 111	6	5	Não material
	405-2	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens	4, 11	6	5	Não material
<b>TÓPICO: NÃO DISCRIMINAÇÃO</b>						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	6		Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	6		Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	6		Não material
NÃO DISCRIMINAÇÃO	406-1	Incidentes de discriminação e ações corretivas tomadas	111	6		Não material
<b>TÓPICO: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA</b>						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	3		Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	3		Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	3		Não material
LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA	407-1	Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar em risco	111	3		Não material
<b>TÓPICO: TRABALHO INFANTIL</b>						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	5	1	Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	5	1	Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	5	1	Não material



	CONTEÚDO GERAL	PÁGINA/RESPOSTA	PACTO GLOBAL	ODS	MATERIALIDADE DOS TÓPICOS
TRABALHO INFANTIL	408-1	Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil 112	5	1	Não material
<b>TÓPICO: TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO</b>					
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites 33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	4	1	Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes 33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	4	1	Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão 33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	4	1	Não material
TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO	409-1	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo 112	4	1	Não material
<b>TÓPICO: DIREITOS DOS POVOS INDÍGENAS E TRADICIONAIS</b>					
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites 33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	1, 2		Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes 33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	1, 2		Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão 33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	1, 2		Não material
DIREITOS DOS POVOS INDÍGENAS E TRADICIONAIS	411-1	Número total de casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais e medidas tomadas a esse respeito 113	1, 2		Não material
<b>TÓPICO: AVALIAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS</b>					
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites 33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	1, 2		Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes 33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	1, 2		Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão 33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	1, 2		Não material





	CONTEÚDO GERAL	PÁGINA/RESPOSTA	PACTO GLOBAL	ODS	MATERIALIDADE DOS TÓPICOS	
DIREITOS HUMANOS	412-1	Operações submetidas a avaliações de direitos humanos ou de impacto nos direitos humanos	59		Não material	
	412-2	Número total de horas de treinamento de empregados em políticas de direitos humanos	113	1, 2	Não material	
<b>TÓPICO: COMUNIDADES LOCAIS</b>						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	1	8, 10	Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	1	8, 10	Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	1	8, 10	Não material
COMUNIDADES LOCAIS	413-1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	61	1	8, 10	Não material
<b>TÓPICO: AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM DIREITOS HUMANOS</b>						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	1, 2		Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	1, 2		Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	1, 2		Não material
AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM DIREITOS HUMANOS	414-1	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos	59	1, 2		Não material





CONTEÚDO GERAL			PÁGINA/RESPOSTA	PACTO GLOBAL	ODS	MATERIALIDADE DOS TÓPICOS
<b>TÓPICO: POLÍTICAS PÚBLICAS</b>						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	10	16	Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	10	16	Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	10	16	Não material
POLÍTICAS PÚBLICAS	415-1	Contribuições para partidos políticos e políticos	68	10	16	Não material
<b>TÓPICO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE</b>						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106			Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106			Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106			Não material
SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE	416-1	Categorias de produtos e serviços sobre as quais são avaliados impactos na saúde e segurança	113			Não material
	416-2	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços	113			Não material
<b>TÓPICO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS</b>						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106			Material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106			Material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106			Material





CONTEÚDO GERAL		PÁGINA/RESPOSTA	PACTO GLOBAL	ODS	MATERIALIDADE DOS TÓPICOS
ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS	417-1	Tipo de informações sobre produtos e serviços exigidas pelos procedimentos da organização referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços e percentual de categorias significativas sujeitas a essas exigências	44		Material
	417-2	Incidentes de não conformidade relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços	45		Material
	417-3	Não conformidade considerando comunicações de marketing	113		Material
<b>TÓPICO: PRIVACIDADE DO CLIENTE</b>					
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106		Material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106		Material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106		Material
PRIVACIDADE DO CLIENTE	418-1	Número total de queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	44		Material
<b>TÓPICO: CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA</b>					
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	16	Material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	16	Material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	33, 44, 47, 49, 55, 57, 59-60, 67, 70, 73 e 106	16	Material
CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA	419-1	Não conformidade com leis e regulamentos da área socioeconômica	113	16	Material



# ANEXOS CADERNO DE INDICADORES EXTRAS



GRI 102-18, 102-28, 405-1

**CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

Composição	11 membros titulares, sem suplentes
Prazo do mandato	2 anos
Reuniões realizadas em 2019	30 reuniões do Conselho de Administração da Companhia, sendo 12 reuniões ordinárias e 18 reuniões extraordinárias
Percentual de participação	O Formulário de Referência da Oi apresenta o percentual de participação de cada conselheiro individualmente. <a href="#">Para mais informações, acesse o nosso site de relação com investidores. (itens 12.5 e 12.6).</a>
Total de membros	9
Membros Independentes	9
Idade (Média, Máxima e Mínima)	Mínima: 46 Média: 58 Máxima: 71
Divisão por gênero	82% homens 18% mulheres
Remuneração anual (máxima, média, mínima)	Mínima: R\$ 460.190,00 Média: R\$ 755.685,00 Máxima: R\$ 1.526.400,00
Avaliação do CA	O regimento do Conselho de Administração prevê a realização de autoavaliação anual.





MEMBRO	CARGO	IDADE	GÊNERO	EXTERNO	INDEPENDENTE	EXPERIÊNCIA/INDÚSTRIA
Eleazar de Carvalho Filho	Presidente do Conselho de Administração	63	M	Sim	Sim	Consultoria financeira e experiência como conselheiro de grandes empresas listadas no Brasil e no exterior.
Marcos Grodetzky	Vice-presidente do Conselho de Administração	64	M	Sim	Sim	Indústria financeira, <i>private equity</i> e <i>venture capital</i> .
Maria Helena dos Santos Fernandes de Santana	Conselheira	61	F	Sim	Sim	Área financeira, especialmente mercado de capitais.
Wallim Cruz de Vasconcelos Junior	Conselheiro	62	M	Sim	Sim	Área financeira, especialmente operações de fusões e aquisições, reestruturação de dívida, <i>private equity</i> e emissão pública de ações.
José Mauro Mettrau Carneiro da Cunha	Conselheiro	71	M	Sim	Sim	Engenheiro mecânico com experiência em cargos executivos em empresas de setores diversos, entre eles, telefonia, metalurgia e petroquímica.
Henrique José Fernandes Luz	Conselheiro	65	M	Sim	Sim	Gestão empresarial, conselheiro de empresas e instituições.
Paulino do Rego Barros Jr	Conselheiro	56	M	Sim	Sim	Atuação em empresas de tecnologia e informações.
Roger Solé Rafolfs	Conselheiro	46	M	Sim	Sim	Experiência em telecomunicações, nas áreas de <i>marketing</i> , desenvolvimento de produtos, inovação, estratégia e gestão de P&L.
Claudia Quintella Woods	Conselheira	45	F	Sim	Sim	Experiência em planejamento estratégico, <i>marketing</i> e vendas, e comprovada expertise em <i>start-ups</i> digitais e multinacionais.
Marcos Bastos Rocha	Conselheiro	56	M	Sim	Sim	Gestão empresarial, experiência como conselheiro fiscal e de administração.
Armando Lins Netto	Conselheiro	52	M	Sim	Sim	Experiência nos setores de tecnologia, serviços digitais e tecnologia da informação.





## DIRETORIA EXECUTIVA ESTATUTÁRIA

### DIRETORIA EXECUTIVA ESTATUTÁRIA

		MEMBRO	CARGO	IDADE	GÊNERO	EXPERIÊNCIA INDÚSTRIA	PARTICIPAÇÃO DE CADA MEMBRO NAS REUNIÕES DA DIRETORIA
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.	Eurico de Jesus Teles Neto	Diretor Presidente	63	M	Advogado e também formado em ciências econômicas. Experiência no mercado de telecom e assessoria jurídica. Membro do Instituto dos Advogados do Brasil (IAB) e conselheiro federal da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB)	95%
Prazo do mandato	Diretor-Presidente, Diretor de Finanças e Diretor de Relações com Investidores devem permanecer nos cargos até a conclusão do Plano de Recuperação Judicial.	Carlos Augusto Machado Pereira de Almeida Brandão	Diretor de Finanças e Relações com Investidores	46	M	Experiência em estratégia corporativa, finanças corporativas, planejamento e controle, análise de investimentos, precificação e processos de M&A. Setores de utilities, varejo e empresas de telecomunicações.	96,97%
Reuniões realizadas em 2019	40						
Percentual de participação	A participação de cada diretor está discriminada, individualmente, no quadro a seguir.	Rodrigo Modesto de Abreu	Diretor-Presidente e Superintendente	51	M	Experiência em empresas de gestão de base de dados, serviços de telecomunicação por fibra ótica e empresas operadoras de telecomunicações.	100%
Total de membros*	5						
Idade (Média, Máxima e Mínima)	Mínima: 45 Média: 50 Máxima: 53	Camille Loyo Faria	Diretora de Finanças	47	F	Experiência nas áreas de áreas de energia, tecnologia/mídia/telecom e indústrias.	100%
Divisão por gênero	80% homens 20% mulheres	José Cláudio Moreira Gonçalves	Diretor sem designação específica na função de Diretor de Operações	53	M	Experiência no mercado de telecomunicações, em operação, manutenção e evolução tecnológica de redes.	97,5%
Remuneração (máxima, média, mínima)	Mínima: R\$ 5.571.686 Média: R\$ 12.616.322 Máxima: R\$ 18.984.833	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.	92,5%
Avaliação	Os Diretores são avaliados no processo de análise de desempenho e no processo de <i>assessment</i> externo, que medem sua aderência às atitudes esperadas pelo Grupo Oi.	Antonio Reinaldo Rabelo Filho	Diretor Jurídico	45	M	Experiência nas áreas financeira e jurídica.	100%

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





## GRI 102-20

Contamos com a Diretoria de Energia e Sustentabilidade para tratar, em conjunto com outras diretorias, dos temas de cunho econômico, social e ambiental. A diretoria responde diretamente ao executivo de Suporte ao Negócio.

## GRI 103-1, 103-2, 103-3, 202-1

### VARIAÇÃO DA PROPORÇÃO DO SALÁRIO MAIS BAIXO, DISCRIMINADO POR GÊNERO, COMPARADO AO SALÁRIO MÍNIMO LOCAL EM UNIDADES OPERACIONAIS IMPORTANTES

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.

ESTADO	2019		
	HOMEM	MULHER	CONSOLIDADO
Acre	119%	130%	119%
Alagoas	100%	128%	100%
Amapá	112%	163%	112%
Amazonas	125%	125%	125%
Bahia	100%	100%	100%
Ceará	100%	100%	100%
Distrito Federal	112%	100%	100%
Espírito Santo	100%	113%	100%
Goiás	100%	100%	100%
Maranhão	100%	105%	100%
Mato Grosso	100%	100%	100%
Mato Grosso do Sul	100%	100%	100%
Minas Gerais	100%	100%	100%
Pará	100%	102%	100%
Paraíba	100%	103%	100%
Paraná	101%	106%	101%
Pernambuco	100%	100%	100%
Piauí	100%	100%	100%
Rio de Janeiro	100%	100%	100%
Rio Grande do Norte	100%	101%	100%
Rio Grande do Sul	100%	100%	100%
Rondônia	101%	106%	101%
Roraima	100%	147%	100%
Santa Catarina	100%	101%	100%
São Paulo	100%	108%	100%
Sergipe	120%	100%	100%
Tocantins	101%	119%	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.

GRI 206-1

## AÇÕES JUDICIAIS MOVIDAS POR CONCORRÊNCIA DESLEAL, PRÁTICAS DE TRUSTE E MONOPÓLIO E SEUS RESULTADOS

Em dezembro de 2019 não identificamos ações em andamento envolvendo temas de concorrência desleal, práticas de truste e monopólio.

GRI 301-1

## MATERIAIS USADOS, DISCRIMINADOS POR PESO OU VOLUME

CONSUMO DE MATERIAIS POR TIPO	2019	2018	2017
<b>MATERIAIS PARA EMBALAGENS</b>			
Sacolas compradas para utilização nas vendas das lojas (em unidades)	250.000	280.000	280.000
Envelopes “vai e vem” (em unidades)	-	-	20.000
Caixas de papelão utilizadas para expedir produtos e bobina de papelão ondulado (em toneladas)	2,00	11,00	13,00
<b>MATERIAIS UTILIZADOS NAS OPERAÇÕES</b>			
Cabos metálicos (em metros)	12.780.589	15.151.512	15.635.914
Cabos óticos (em metros)	40.635.077	28.852.345	15.274.586
Conjunto emenda (em unidades)	418.963	647.643	629.107
Fio (em metros)	157.525.070	236.100.230	274.880.718
Terminais (em unidades)	1.651.662	2.514.407	2.638.975

Nota: Em 2018 e 2019 não foram comprados envelopes do tipo “vai e vem”.

GRI 302-3

## INTENSIDADE ENERGÉTICA

Desde 2015 a Diretoria de Energia acompanha o indicador de intensidade energética, considerando, inicialmente, a relação entre o consumo de energia e o número de colaboradores. Em 2019, o resultado foi uma média mensal de 9,1 MWh por colaborador.

A Oi é uma empresa eletrointensiva, o que indica que a energia ligada ao funcionamento dos equipamentos é a parte mais significativa do consumo. Dessa maneira, a variação do efetivo não traz grande impacto no consumo energético. A partir dessas informações, concluímos que o indicador ainda precisa ser amadurecido, a fim de definirmos metas efetivas.

GRI 302-5

## REDUÇÃO NOS REQUISITOS ENERGÉTICOS RELACIONADOS A PRODUTOS E SERVIÇOS

Não temos medição setorizada das reduções obtidas nos requisitos de energia de produtos e serviços pela complexidade de obtenção desses dados. Ainda não há estratégia ou data para a divulgação de possíveis resultados. Estamos estudando indicadores de intensidade energética já utilizados no setor para traçar o plano de ação.

GRI 303-1

## TOTAL DE RETIRADA DE ÁGUA POR FONTE

Em 2019, obtivemos redução de 4% no consumo de água. Durante o ano, demos continuidade ao processo de conscientização de colaboradores e iniciamos os testes com mictórios ecológicos sem utilização de água, telemetria e outras práticas que visam à economia de água.

FONTES DE RETIRADA/ ABASTECIMENTO DE ÁGUA (EM M³)	2019	2018	2017
Água subterrânea	49.771	29.417	89.234
Água da chuva	1.512	8.940	7.080
Abastecimento municipal ou outras empresas de abastecimento	2.176.239	2.288.957	2.187.118
<b>TOTAL</b>	<b>2.227.522</b>	<b>2.327.314</b>	<b>2.283.432</b>

\*A utilização da água subterrânea e de chuva busca proporcionar redução no uso de água das concessionárias e é destinada à limpeza de pátio, conservação de jardim, banheiros, entre outros usos.

GRI 304-3

## HABITATS PROTEGIDOS OU RESTAURADOS

Acerca dos processos de licenciamento ambiental associados aos projetos especiais de implantação de fibra em áreas remotas, em 2019 foi dado andamento nos processos para regularização/manutenção junto ao Ibama:

Do cabeamento no Amapá (Oiapoque – Calçoene);

do Boa Vista Empreendimento 1, em Manaus, apresentado 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.

GRI 306-2

## RESÍDUOS POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO

RESÍDUOS PERIGOSOS E NÃO PERIGOSOS POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO	2019	2018	2017
<b>Não perigosos</b>			
Resíduos enviados para aterro sanitário (em toneladas)	2.314 <sup>(1)</sup>	346	132
Reciclagem pela coleta seletiva nos prédios administrativos (em toneladas)	108 <sup>(2)</sup>	117	105
Reciclagem pela venda de sucatas (em toneladas)	6.792	2.245	2.550
Reciclagem de aparelhos, baterias, seus acessórios e pilhas (em toneladas)	9	6	65
Resíduos diversos vendidos para leilão (em itens)	29.712	54.381	16.052
<b>Perigosos</b>			
Reciclagem de lâmpadas (em itens)	29.712	45.066	56.267
Reciclagem de sucata de baterias (em toneladas) <sup>(3)</sup>	1.671	1.790 <sup>(4)</sup>	833

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.
4. Valor de 2018 revisado para contemplar toda a sucata de bateria enviada para reciclagem.

GRI 307-1

## NÃO CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS AMBIENTAIS

Considerando que, em geral, as multas aplicadas têm fundamento diverso da Lei Federal nº 13.116/2015, optamos por não divulgar os valores referentes a 2019.

GRI 401-1

## NÚMERO TOTAL E TAXAS DE NOVAS CONTRATAÇÕES E DE ROTATIVIDADE

### ADMISSÕES

	2019	2018	2017
<b>Por gênero</b>			
Masculino	998	1.562	1.498
Feminino	924	1.226	1.184
<b>Por faixa etária</b>			
Abaixo de 30 anos	938	1.217	1.168
De 30 a 50 anos	961	1.512	1.480
Acima de 50 anos	23	59	34
<b>Por região</b>			
Sul	201	421	380
Sudeste	933	1.388	1.515
Centro-Oeste	227	338	230
Nordeste	463	507	474
Norte	98	134	83

### DESLIGAMENTOS

	2019	2018	2017
<b>Por gênero</b>			
Masculino	1.333	1.410	1.284
Feminino	1.098	1.193	1.081
<b>Por faixa etária</b>			
Abaixo de 30 anos	858	803	768
De 30 a 50 anos	1.416	1.660	1.474
Acima de 50 anos	157	140	123
<b>Por região</b>			
Sul	230	280	243
Sudeste	1.357	1.394	1.342
Centro-Oeste	174	202	177
Nordeste	574	617	514
Norte	96	110	89

### TAXA DE ROTATIVIDADE (%)

	2019	2018	2017
<b>Por gênero</b>			
Masculino	7,9%	10,0%	9,6%
Feminino	6,9%	8,1%	7,8%
<b>Por faixa etária</b>			
Abaixo de 30 anos	6,1%	6,8%	6,7%
De 30 a 50 anos	8,1%	10,7%	10,2%
Acima de 50 anos	0,6%	0,7%	0,5%
<b>Por região</b>			
Sul	1,5%	2,4%	2,1%
Sudeste	7,8%	9,4%	9,8%
Centro-Oeste	1,4%	1,8%	1,4%
Nordeste	3,5%	3,8%	3,4%
Norte	0,7%	0,8%	0,6%

GRI 401-2

**BENEFÍCIOS CONCEDIDOS A EMPREGADOS DE TEMPO INTEGRAL QUE NÃO SÃO CONCEDIDOS A EMPREGADOS TEMPORÁRIOS OU EM REGIME DE MEIO PERÍODO**

Oferecemos a todos os empregados: vale-alimentação/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 programa Empresa Cidadã aderido pela companhia e previdência privada, através da opção de adesão ao plano voluntário, com contribuição variável, que contempla renda de aposentadoria, auxílio-doença e pensão por morte. Em 2019, não mantivemos temporários ou empregados em regime de meio período.

GRI 401-3

**LICENÇA-MATERNIDADE/PATERNIDADE**

	2019	
	MULHER	HOMEM
Número de funcionários que usufruíram da licença-maternidade / paternidade	307	262
Número de funcionários que retornaram ao trabalho após tirar licença-maternidade / paternidade	181	243
Número de funcionários que deveriam ter retornado ao trabalho após tirar licença-maternidade / paternidade	228	262
Taxa de retorno ao trabalho	79%	93%
Nº total de empregados retidos 12 meses após retornarem ao trabalho após licença-maternidade / paternidade	173	240
Nº total de empregados que retornaram de licença-maternidade / paternidade a partir de janeiro do ano anterior	292	Não se aplica
Taxa de retenção	59%	-

Nota: O indicador de licença-paternidade não foi levantado ou reportado nos anos anteriores, mas devido à importância global que o tema vem ganhando ao longo dos anos, entendemos que esse indicador deve ser reportado em nosso Relatório Anual de Sustentabilidade.

GRI 402-1

**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 405-1

## DIVERSIDADE NOS CORPOS DE GOVERNANÇA E ENTRE OS COLABORADORES

DIVERSIDADE DE FAIXA ETÁRIA POR NÍVEL FUNCIONAL (%)	2019				2018				2017			
	TOTAL	ABAIXO DE 30 ANOS	DE 30 A 50 ANOS	ACIMA DE 50 ANOS	TOTAL	ABAIXO DE 30 ANOS	DE 30 A 50 ANOS	MAIS DE 50 ANOS	TOTAL	ABAIXO DE 30 ANOS	DE 30 A 50 ANOS	MAIS DE 50 ANOS
Diretoria	0,6%	0,0%	0,4%	0,2%	0,6%	0,0%	0,4%	0,2%	0,6%	0,0%	0,5%	0,1%
Gerência	5,1%	0,0%	4,3%	0,8%	5,1%	0,0%	4,4%	0,7%	5,5%	0,0%	4,7%	0,8%
Supervisão/ coordenação	6,4%	1,1%	4,5%	0,8%	6,4%	1,2%	4,6%	0,7%	6,1%	0,7%	5,2%	0,2%
Quadro funcional	87,8%	14,9%	57,7%	15,2%	87,8%	15,0%	59,5%	13,3%	87,7%	16,4%	58,7%	12,6%
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>16,0%</b>	<b>66,9%</b>	<b>17,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>16,2%</b>	<b>68,9%</b>	<b>14,8%</b>	<b>100,0%</b>	<b>17,1%</b>	<b>69,1%</b>	<b>13,8%</b>

DIVERSIDADE DE GÊNERO POR NÍVEL FUNCIONAL	2019				2018				2017			
	HOMENS		MULHERES		HOMENS		MULHERES		HOMENS		MULHERES	
	TOTAL	(%)										
Diretoria	75	0,5%	16	0,1%	79	0,5%	14	0,1%	82	0,6%	11	0,1%
Gerência	524	3,5%	216	1,4%	547	3,6%	221	1,5%	576	3,9%	240	1,6%
Supervisão/ coordenação	544	3,6%	393	2,6%	598	4,0%	372	2,5%	421	2,8%	488	3,3%
Quadro funcional	7.947	52,8%	4.820	32,0%	8.202	54,5%	5.007	33,3%	8.179	55,3%	4.796	32,4%
<b>TOTAL</b>	<b>9.090</b>	<b>60,4%</b>	<b>5.445</b>	<b>36,2%</b>	<b>9.426</b>	<b>62,7%</b>	<b>5.614</b>	<b>37,3%</b>	<b>9.258</b>	<b>62,6%</b>	<b>5.535</b>	<b>37,4%</b>

GRI 405-2

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

REMUNERAÇÃO MÉDIA POR CATEGORIA FUNCIONAL (R\$)	2019			2018			2017		
	HOMENS	MULHERES	PROPORÇÃO M/H [%]	HOMENS	MULHERES	PROPORÇÃO M/H [%]	HOMENS	MULHERES	PROPORÇÃO M/H [%]
Diretoria	40.898,81	40.942,33	100%	41.276,27	40.991,43	99%	40.194,52	41.733,33	104%
Gerência	15.563,66	14.781,91	95%	15.161,60	14.671,38	97%	15.170,30	14.351,38	95%
Supervisão/Coordenação	6.543,09	4.843,79	74%	6.165,02	4.791,03	78%	5.718,72	4.423,75	77%
Quadro funcional	4.602,60	4.315,36	94%	4.459,95	4.098,17	92%	3.939,90	3.782,04	96%

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

GRI 407-1

## OPERAÇÕES E FORNECEDORES IDENTIFICADOS EM QUE O DIREITO DE EXERCER A LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E A NEGOCIAÇÃO COLETIVA POSSA ESTAR SENDO VIOLADO

Asseguramos o direito de associação dos colaboradores às entidades sindicais e não há operações em que esse direito possa estar 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 408-1, 409-1

## OPERAÇÕES E FORNECEDORES COM RISCO SIGNIFICATIVO PARA OCORRÊNCIA DE TRABALHO INFANTIL

## OPERAÇÕES E FORNECEDORES COM RISCO SIGNIFICATIVO PARA OCORRÊNCIA DE TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO

Não aceitamos trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo e 100% dos contratos com nossos fornecedores estabelecem a responsabilidade e o comprometimento em coibir tais práticas. Adicionalmente, empregamos auditorias periódicas em fornecedores críticos para o negócio, a fim de verificar o respeito a esses requisitos legais e contratuais. No Índice de Qualificação de Fornecedores – Pilar RH (IQF-RH), realizado em 2019, não foram identificados casos de trabalho escravo.

GRI 411-1

**NÚMERO DE CASOS DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS DE POVOS INDÍGENAS E MEDIDAS TOMADAS A RESPEITO**

Não registramos casos de violação de direitos de povos indígenas no ano de 2019.

GRI 205-2 E 412-2

**COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO EM POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DE COMBATE À CORRUPÇÃO****TREINAMENTO DE EMPREGADOS EM POLÍTICAS DE DIREITOS HUMANOS OU PROCEDIMENTOS RELACIONADOS A ASPECTOS DE DIREITOS HUMANOS**

Em 2019, demos continuidade aos treinamentos de anticorrupção e ética, que engloba temas de direitos humanos. 6.745 colaboradores participaram de um total de 13.466 horas de treinamento desse tipo.

GRI 416-1, 416-2

**CATEGORIAS DE PRODUTOS E SERVIÇOS SOBRE AS QUAIS SÃO AVALIADOS IMPACTOS NA SAÚDE E SEGURANÇA**

A atividade que desenvolvemos não apresenta riscos à saúde ou à segurança do cliente. A radiação das Estações Rádio Base (ERBs), que emitem ondas eletromagnéticas, está adequada à lei e se dá em níveis menores do que as estações de rádio e TV. Nossas ERBs têm raios de cobertura que variam de dezenas de metros a, aproximadamente, cinco quilômetros. A emissão de ruídos também está em conformidade com a legislação federal. Monitoramos esses níveis continuamente e apresentamos relatórios periódicos à Anatel sobre a intensidade dos campos de radiação e a adoção de medidas para reduzir os níveis de ruído.

GRI 417-3

**CASOS DE NÃO CONFORMIDADE COM REGULAMENTOS E CÓDIGOS VOLUNTÁRIOS RELATIVOS A COMUNICAÇÕES DE *MARKETING***

Ao longo de 2019, a Companhia respeitou o Código de Ética do Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (Conar) ao divulgar suas campanhas promocionais e anúncios, bem como princípios da honestidade e transparência aos consumidores. Não foram registradas representações contra a Oi nesse sentido.

GRI 419-1

**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 não definitivas, optamos pela não divulgação de dados.

# INFORMAÇÕES CORPORATIVAS E CRÉDITOS

## SEDE GRI 102-3

Rua Humberto de Campos, 425 – Leblon  
CEP: 22430-190 – Rio de Janeiro (RJ), Brasil  
Tel.: [+55 21] 3131-2918  
Fax: [+55 21] 3131-1144  
Site: [www.oi.com.br](http://www.oi.com.br)

## SERVIÇOS DE AÇÕES ESCRITURAIAS

### Banco do Brasil S.A.

Rua Professor Lélio 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](mailto:aescriturais@bb.com.br)

## BANCO DEPOSITÁRIO DOS ADRS

### *The Bank of New York Mellon*

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

### *Regular Mail*

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

### *Overnight Mail*

462 South 4th Street, Suite 1600  
Louisville, KY 40202

## BOLSAS DE VALORES

### **B3 – Brasil, Bolsa, Balcão (BM&FBovespa)**

Código das Ações: Oi S/A | OIBR3 e OIBR4  
[posição em 31 de dezembro de 2019]

### *New York Stock Exchange (NYSE) nos EUA*

Código da ADR: OIBR.C [posição em 31 de  
dezembro de 2019]  
OTC Markets – Pink Open Market nos EUA  
Código da ADR: OIBRQ [posição em 31 de dezembro  
de 2019]

### **Contatos**

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

## CRÉDITOS

### **Coordenação**

Diretoria de Suporte ao Negócio  
Diretoria de Energia e Sustentabilidade

### **Redação, projeto gráfico e revisão**

blendON

### **Auditores independentes [em 31 de dezembro de 2019] GRI 102-56**

BDO RSC Auditores Independentes | SEC e CVM

### **Verificação externa do inventário GEE 2019**

GRI 102-56

ABNT, acreditada pelo Inmetro