

RELATÓRIO ANUAL DE SUSTENTABILIDADE 2018



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO 03

Temas relevantes	04
Consulta aos <i>stakeholders</i>	04
Pacto Global e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	06
Mensagem da Administração	10

CAPÍTULO 1

A OI 12

Propósito e valores	13
Atuação	14

CAPÍTULO 2

MODELO DE GERAÇÃO DE VALOR 15

Novos negócios	16
Composição acionária	17
Governança corporativa	18
Gestão de riscos	20

CAPÍTULO 3

RESULTADOS 22

Desempenho operacional	23
Recuperação Judicial	24
Resultados econômico-financeiros	25

CAPÍTULO 4

RELACIONAMENTO DE VALOR 28

Ética e responsabilidade nos relacionamentos	29
Engajamento dos colaboradores	32
Responsabilidade na cadeia de fornecedores	35
Desenvolvimento da sociedade	34
Relações com acionistas e investidores	39

CAPÍTULO 5

GESTÃO AMBIENTAL 41

CAPÍTULO 6

BALANÇO SOCIAL 44

CAPÍTULO 7

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS 51

CAPÍTULO 8

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI 52

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS E CRÉDITOS 63

ANEXO – CADERNO DE INDICADORES EXTRAS 64



INTRODUÇÃO

Esta publicação reúne informações da nossa operação em 2018, 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.

As informações apresentadas abrangem todas as nossas operações no Brasil – Oi S.A. e suas subsidiárias – entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2018 e têm sua abordagem orientada pelas 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 2017, foi divulgado com base nas diretrizes G4 da GRI. GRI 102-1, 102-6, 102-10, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 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), o Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) e o Comitê de Orientação para Divulgação de Informações ao Mercado (Codim). Os dados contábeis seguem o padrão do International Financial Reporting Standards (IFRS), conforme orientação da Comissão de Valores Mobiliários (CVM). O Relatório foi aprovado pela alta administração da Companhia. GRI 102-12, 102-32

TEMAS RELEVANTES

Promovemos uma consulta aos 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 de consulta e os resultados que elencaram os temas relevantes apresentados ao longo do relatório. GRI 102-42, 102-43, 102-46

CONSULTA AOS STAKEHOLDERS

GRI 102-40

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

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:

- Acionistas, investidores ou/e analistas de mercado;
- Agentes financeiros;
- Clientes de todos os segmentos;
- Colaboradores próprios;
- Colaboradores terceirizados;
- Fornecedores administrativos;
- Fornecedores de operação;
- Integrantes dos poderes legislativo e executivo;
- Representantes de organizações ambientais;
- Representantes de organizações sociais;
- Representantes de outras empresas do setor;
- Representantes de universidades.

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 nossa estratégia de sustentabilidade a curto prazo.

TEMAS RELEVANTES

GRI 102-44, 102-47

Consolidação dos resultados obtidos e composição da matriz de temas relevantes.



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 nossa sustentabilidade no momento.



CANAL ABERTO

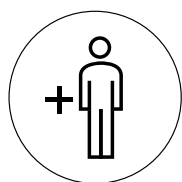
Em caso de dúvidas ou sugestões, nossa Diretoria de Finanças Corporativas pode ser contatada pelos e-mails: pp-sustentabilidade@oi.net.br ou invest@oi.net.br. GRI 102-53

PACTO GLOBAL E OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

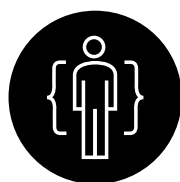
Como signatários do Pacto Global, desde 2009, promovemos iniciativas relacionadas aos seus princípios e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Disponibilizamos voluntariamente informações ao Carbon Disclosure Project (CDP), publicamos anualmente nosso inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEEs) no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol. Além disso, implementamos 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. Em 2018, aderimos ao 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.

COMUNICADO DE PROGRESSO

PACTO GLOBAL



1. RESPEITAR
e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência.



2. ASSEGURAR
a não participação da empresa em violações dos direitos humanos.



3. APOIAR
a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva.



4. ELIMINAR
todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.



5. ERRADICAR
todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva.



6. ESTIMULAR
práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego.



7. ASSUMIR
práticas que adotem uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais.



8. DESENVOLVER
iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental.



9. INCENTIVAR
o desenvolvimento e a discussão de tecnologias ambientais responsáveis.



10. COMBATER
a corrupção em todas as suas formas incluindo a extorsão e o suborno.

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



1 ERRADICAÇÃO DA POBREZA
Acabar com a pobreza em todas as suas formas, em todos os lugares.



2 FOME ZERO E AGRICULTURA SUSTENTÁVEL
Acabar com a fome, alcançar a segurança alimentar e melhoria da nutrição e promover a agricultura sustentável.



3 SAÚDE E BEM-ESTAR
Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades.



4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE
Assegurar a educação inclusiva e equitativa de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos.



5 IGUALDADE DE GÊNERO
Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas.



6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO
Assegurar a disponibilidade e a gestão sustentável da água e saneamento para todos.



7 ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL
Assegurar o acesso confiável, sustentável, moderno e a preço acessível à energia para todos.



8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO
Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, o emprego pleno e produtivo e o trabalho decente para todos.



9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA
Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação.



10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES
Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles.



11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS
Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis.



12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS
Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis.



13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA
Tomar medidas urgentes para combater a mudança do clima e seus impactos.



14 VIDA NA ÁGUA
Conservar e promover o uso sustentável dos oceanos, dos mares e dos recursos marinhos para o desenvolvimento sustentável.



15 VIDA TERRESTRE
Proteger, recuperar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, gerir de forma sustentável as florestas, combater a desertificação, deter e reverter a degradação da terra e deter a perda.



16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES
Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.



17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO
Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável.

AÇÕES DA OI	PÁGINA/ DESCRIÇÃO	CORRELAÇÃO COM OS PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL	CORRELAÇÃO COM OS ODS
Política de Sustentabilidade	42	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	1, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 15, 17
Política de Saúde, Segurança e Meio Ambiente	42-43	1, 2, 7, 8, 9	3, 8, 15
Política de Engajamento com as Partes Interessadas	32	7, 10	17
Código de Ética e Programa de Compliance	20, 29, 39	1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 10	4, 5, 16
Política de Mudanças Climáticas	42-43	1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 10	7, 11, 12, 13, 17
Canal de Denúncias	5, 29	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10	4, 5, 16
Atuação do Comitê de Ética	29	1, 2, 3, 4, 5, 6, 10	16
Treinamentos sobre conduta ética	13	1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 10	4, 5, 16
Sustentabilidade na cadeia de fornecedores	37	1, 2, 4, 5, 7, 8, 10	8, 9, 12, 17
Laboratório IOT	36	1, 2, 4, 5, 7, 8, 10	8, 9, 11, 12
Atuação da Auditoria Interna	18-20	2, 3, 4, 5, 6, 10	16
Inventário de Emissões de GEE	69-70	1, 2, 7, 8, 9	7, 11, 12, 13, 17
Informações anuais para Carbon Disclosure Project (CDP)	6, 42	8, 9	7, 11, 12, 13, 17
NAVE - Núcleo Avançado em Educação	36	1, 2, 5, 9	4, 8, 9, 10
Oi Kabum!	37	1, 2, 5	4, 8, 9, 10
Labsonica	37	1, 2, 5	4, 8, 9, 10
Labora	39	1, 2, 5, 7, 8, 9	4, 8, 9, 10, 12, 13, 15
Oito	16	1, 9	1, 4, 8, 9, 11, 16, 17
Fundo da Infância e do Adolescente (FIA)	38	1, 2, 5	2, 3, 16
Patrocínio Esportivo Incentivado	37	1, 2, 5, 9	3
Centros Culturais e Patrocínio Esportivo Incentivado	37-38	9	4
Museu das Telecomunicações	37	9	4, 9
Livre associação a sindicatos, negociação coletiva	59, 74	1, 2, 3, 4	8, 16

AÇÕES DA OI	PÁGINA/ DESCRIÇÃO	CORRELAÇÃO COM OS PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL	CORRELAÇÃO COM OS ODS
Gestão de resíduos	42, 47, 71	7, 8, 9	9, 12, 15
Ações para redução de GEE	42, 58	7, 8, 9	7, 11, 12, 13, 17
Gestão de frota própria	69-70	7, 8, 9	9, 12, 13, 15
Termo de Mútua Cooperação contra a Pedofilia	6, 38	1, 2	3, 5
Mapeamento dos riscos corporativos	20-21	7, 10	16
Inclusão Digital - Programa Banda Larga nas Escolas (PBLE)	40	1, 5	4, 8, 15, 16
Inclusão Digital - Plano Geral de Metas de Universalização (PGMU)	24, 40	1, 5	4, 8, 15, 16
Inclusão Digital - <i>Backhaul</i>	40	1, 5	8, 16, 17
Inclusão Digital - Central de Intermediação de Comunicação (CIC) - Plataforma de Central de Libras	30	1, 8	10, 11, 16, 17
Divulgação pública de relatórios, resultados, atas, atos, fatos relevantes, comunicações e arquivamentos	39	10	16
Ambiente de controles internos adequado para a Certificação Sarbanes-Oxley	18, 20	10	16
Iniciativas de eficiência energética e energia renovável	43	7, 8, 9	7, 11, 12, 13

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

GRI 102-14

Ao longo de 2018, mantivemos nossa atuação em frentes estruturantes, visando a sustentabilidade da Companhia a curto e a médio prazo. Continuamos focados na melhoria da qualidade, na transformação digital, no controle de custos, na gestão do caixa e na reestruturação da nossa dívida, direcionando esforços também para a retomada comercial e a modernização da rede. Em meio às iniciativas de expansão do negócio, vale ressaltar que cumprimos todos os compromissos previstos no Plano de Recuperação Judicial (PRJ), aprovado em dezembro de 2017.

Demos sequência ao consistente avanço nos indicadores de qualidade, como a redução das reclamações na ANATEL e do número de processos nos Juizados Especiais Cíveis. Por meio da digitalização, avançamos na otimização de procedimentos internos e no aprimoramento da jornada e da experiência do cliente. Lançamos produtos inovadores, como funcionalidades inéditas de telefonia móvel e TV por assinatura e ofertas com mais dados, conteúdo, autonomia e transparência para os nossos clientes.

Para mudar nosso patamar de mercado, desenvolvemos um plano consistente de investimentos, voltado para a expansão da rede de fibra ótica e modernização da rede móvel. Parte das iniciativas previstas já foi implementada com foco na modernização da infraestrutura, a partir de parcerias com fornecedores globais.



“Temos a maior rede de fibra ótica do Brasil, com mais de 370 mil km, o que nos garante uma posição privilegiada como viabilizadores do 5G no País.”

Investimos na ampliação da infraestrutura em frentes estratégicas como fibra ótica e rede 4.5G. Assim, o investimento incremental será fundamentalmente direcionado para ampliação da oferta de banda larga de alta velocidade e da cobertura móvel, contribuindo para que a Oi volte a crescer e conquiste mais participação de mercado. Com esse movimento, nos preparamos para a tecnologia 5G, que ainda não está disponível no País, e para as soluções de Internet das Coisas (IoT). Hoje, temos a maior rede de fibra ótica do Brasil, com mais de 370 mil km, o que nos garante uma posição privilegiada como viabilizadores do 5G no território nacional.

Concluimos a conversão da dívida com os bondholders em ações, reduzindo a dívida financeira de R\$ 55 bilhões para R\$ 16 bilhões. Realizamos avanços na nossa governança corporativa, com a eleição da Chapa

Consensual, indicada pela administração da Oi para composição do Novo Conselho de Administração, composto por 11 integrantes, todos membros independentes, conforme previsto no PRJ.

Ampliamos o nosso Programa de Compliance e aderimos ao Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção. Reforçamos os compromissos assumidos como signatários do Pacto Global da ONU e a colaboração para alcançarmos os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Continuamos a diversificar a nossa matriz de consumo de energia, migrando para fontes renováveis, com 25% da energia adquirida proveniente de fontes incentivadas e renováveis do Mercado Livre, como biomassa e Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCH). Além disso, estamos em diversos projetos de geração distribuída no Brasil, em parceria com empresas especializadas na construção de usinas solares.

No campo da responsabilidade social, o Oi Futuro consolidou publicamente seu posicionamento como um instituto de inovação e criatividade, com a inauguração do Lab Oi Futuro, voltado para empreendedores culturais e sociais. Foram lançados quatro editais, para artistas e produtores culturais, que receberam cerca de 2 mil inscrições. Por meio do Programa

Oi de Patrocínios Culturais Incentivados, nosso principal edital público, foram selecionados 53 projetos em 11 estados, impactando cerca de 700 mil pessoas. Ainda em 2018, 13 jovens que se formaram no Núcleo Avançado de Educação (NAVE) iniciaram sua carreira profissional na Oi.

Nesse sentido, 2018 foi um ano marcado pela busca da sustentabilidade e da nossa visão de futuro. Criamos as bases para que a Companhia possa, a partir de agora, alcançar novas prioridades estratégicas, tendo em vista a expansão dos negócios, a vantagem competitiva e a otimização de oportunidades. Estamos posicionados para maximizar a geração de valor para o acionista da Oi e para continuar provocando “experiências que fazem sentido na vida das pessoas”.

Boa leitura!

Eurico Teles
Diretor-Presidente



CAPÍTULO 1
A OI

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 pra 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 PRA FAZER ACONTECER

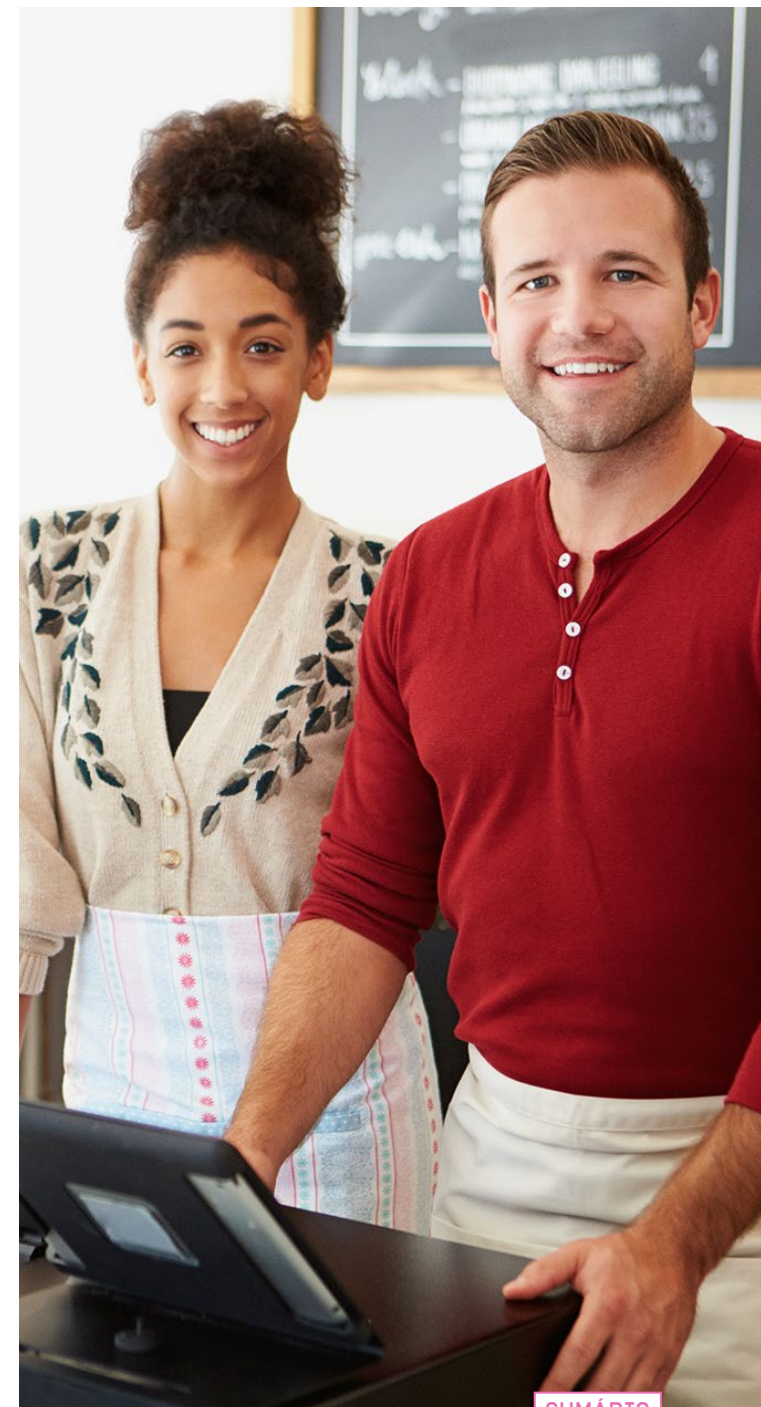
Juntos somos imbatíveis. Unimos inspiração, criatividade e diversidade para construir o mundo que acreditamos.

INTEGRIDADE ACIMA DE TUDO

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

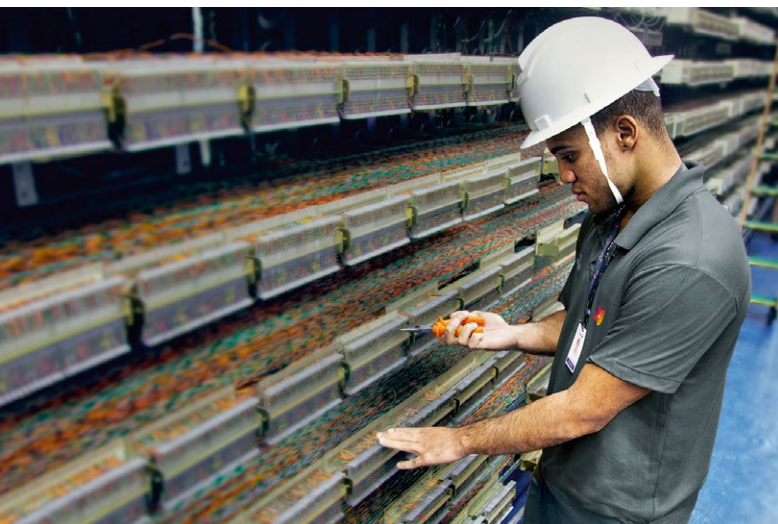
NÓS SOMOS A OI

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



ATUAÇÃO

Somos uma das principais provedoras de serviços integrados em telecomunicações no Brasil, com aproximadamente 15 mil colaboradores diretos, reunindo cerca de 57,1 milhões de Unidades Geradoras de Receita (UGRs) ao fim de 2018. Atuamos em todo território nacional e oferecemos 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 através de pacotes *double-play*, *triple-play* e *quadruple-play*], serviços de internet, TI e outros serviços de telecomunicações, para clientes residenciais, empresas e órgãos governamentais. GRI 102-2, 102-4, 102-7

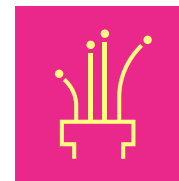


Estamos presentes em 26 estados e no Distrito Federal; contamos com aproximadamente 362,9 mil km de fibra ótica instalada, detendo o maior *backbone* do Brasil. Além disso, nossa cobertura móvel abrange cerca de 94% da população brasileira. GRI 102-6

Possuímos em torno de 16,4% do *market share* em telefonia móvel e de 32,4% em telefonia fixa. Disponibilizamos, ainda, como parte das ofertas convergentes, 2 milhões de *hotspots wi-fi* mantidos inclusive em locais públicos, tais como aeroportos e *shopping centers*.



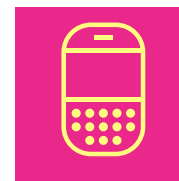
PRESENÇA EM
26 ESTADOS E NO
DISTRITO FEDERAL



BACKBONE DE
362,9 MIL KM
DE FIBRA ÓTICA
INSTALADA, O MAIOR DO BRASIL



COBERTURA MÓVEL
COM ABRANGÊNCIA DE
94% DA POPULAÇÃO
BRASILEIRA



MARKET SHARE DE
16,4%
EM TELEFONIA MÓVEL



MARKET SHARE DE
32,4%
EM TELEFONIA FIXA



MANUTENÇÃO DE
2 MILHÕES
HOTSPOTS WI-FI



CAPÍTULO 2

MODELO DE GERAÇÃO DE VALOR

SUMÁRIO

NOVOS NEGÓCIOS

GRI 203-1, 203-2

A transformação digital é um tema que faz parte do nosso cotidiano para a exploração de oportunidades de negócios ligadas a verticais de elevado potencial. Mantemos o Oito, *hub* localizado no Rio de Janeiro, com foco em empreendedorismo, inovação, geração de novos negócios, aceleração de soluções tecnológicas, desenvolvimento de *start-ups* e suporte às iniciativas sociais.

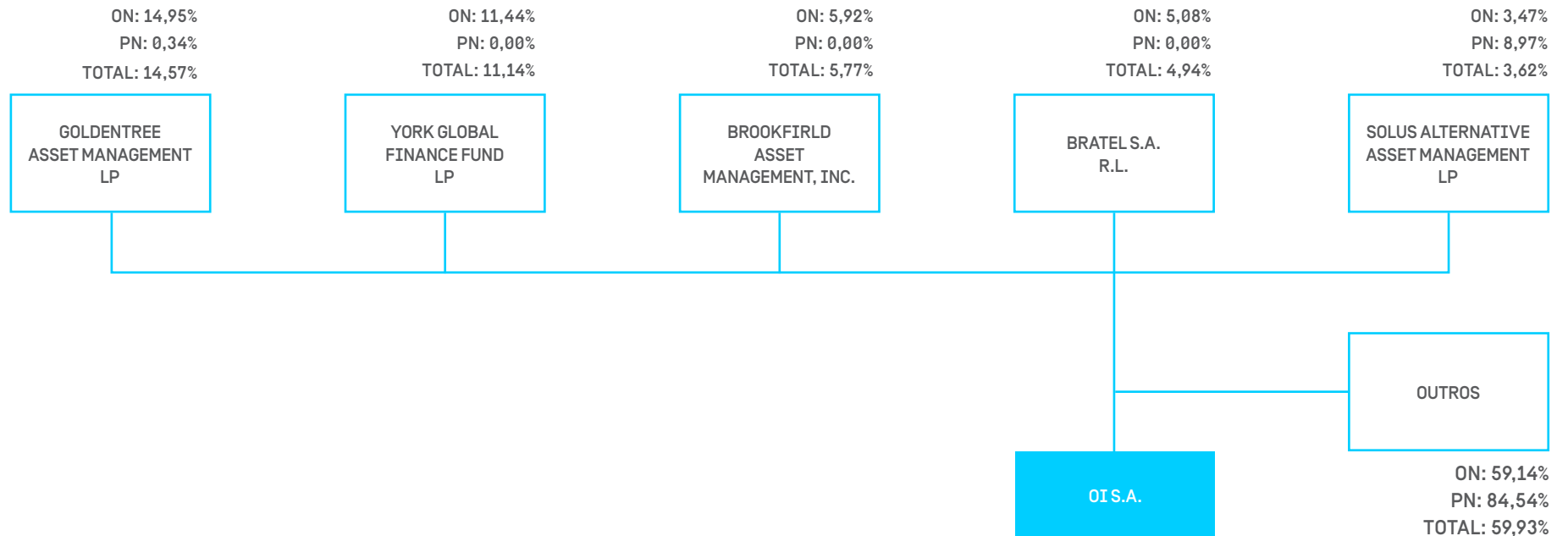
Em 2018, reforçamos o nosso comprometimento com o desenvolvimento de iniciativas ligadas à inovação. A partir do contínuo investimento em projetos de Inovação e P&D, que totalizaram mais de R\$ 595 mil no ano, mantivemos nossa atuação ligada a incubadoras e a instituições de Ciência e Tecnologia.

Esse investimento se deu no âmbito do programa de incubação/aceleração que é desenvolvido no Oito e tem como contrapartida a assinatura de um Contrato de Cooperação entre o *hub* e a Pointer Networks S.A. (empresa do grupo econômico OI). Esse contrato confere à Pointer uma opção de subscrição de até 10% do capital social das *start-ups* em até 36 meses. Em 2018, foram assinados seis contratos de cooperação com as *start-ups* do programa. Até o momento, nenhuma das opções foi exercida e uma delas foi vendida (ou seja, atualmente, temos opção de subscrição de capital social de 5 diferentes *start-ups*).

Além disso, o Instituto Gênesis da PUC-RJ foi contratado pela Pointer para auxiliar na condução do programa de incubação/aceleração do Oito. O instituto busca transferir conhecimento da universidade para a sociedade e, dessa forma, envolve diversos grupos de pesquisa em projetos inovadores. O valor do contrato de prestação de serviços para a execução do programa de incubação foi de R\$ 506.920,00.



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: 30.595 [0,001%]
 PN: 1.811.755 [1,15%]
 TOTAL: 1.842.350 [0,03%]

POSIÇÃO EM JULHO/2019

GOVERNANÇA CORPORATIVA

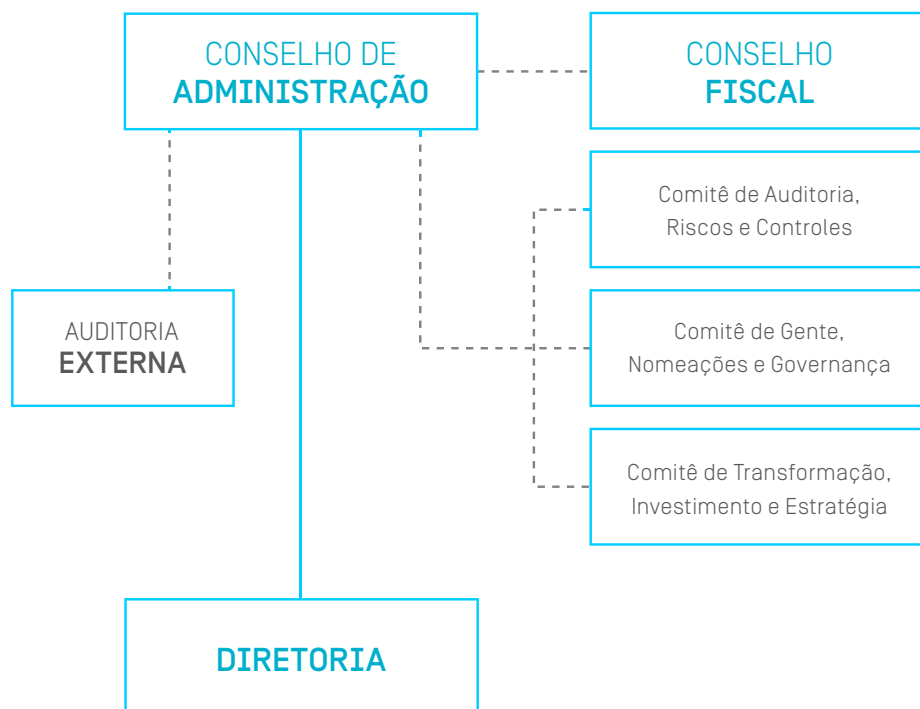
GRI 102-5, 102-18, 102-19, 102-20, 102-21, 102-23, 102-24, 102-26, 102-28, 405-1

Nosso Estatuto Social, aprovado em setembro de 2015, caracteriza-se por elevados padrões de governança corporativa, entre eles a adoção de recomendações do Código Brasileiro de Governança Corporativa – Companhias Abertas e a divulgação do Informe de Governança. Nossas ações são listadas na B3 e nossos

ADRs são negociados na NYSE; dessa forma, atuamos de acordo com 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.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Os membros do Conselho de Administração são eleitos em Assembleia Geral. O Conselho de Administração não passou por avaliação de desempenho em 2018. O modelo de avaliação do Conselho e dos Comitês passará a ser discutido em 2019.



SUMÁRIO

COMITÊS

GRI 102-22, 102-33, 102-34

O Comitê de Assessoramento à Diretoria (Comitê de Gestão) e 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 responsáveis pelo processo de comunicação de temas críticos ao Conselho de Administração. Os Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração, nos termos do artigo 32 do Estatuto Social da Companhia, são instituídos pelo Conselho de Administração, que elege, entre seus membros, a composição dos respectivos Comitês.



COMITÊ DE GESTÃO (CDG)

Comitê interno de instância superior, formado por diretores N1 (diretores nível 1 reportam diretamente ao Diretor-Presidente) e pelo Diretor-Presidente, para a tomada de decisões e acompanhamento dos temas mais importantes para a Companhia.

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.

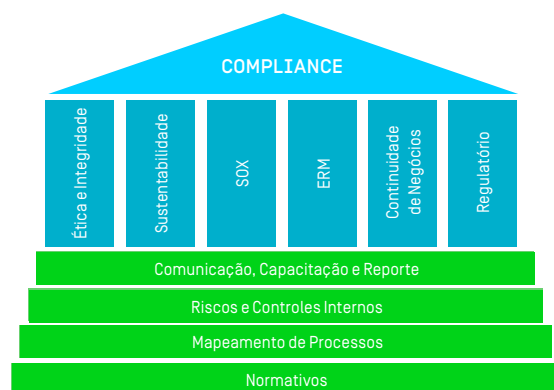
GESTÃO DE RISCOS

GRI 102-11, 102-15, 102-25, 102-27, 102-29, 102-30

Mantemos 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 do Programa de Compliance e reporta periodicamente a sua evolução ao Comitê de Auditoria, Riscos e Controle e ao Conselho de Administração.

Para estabelecer as diretrizes e regras do Programa, possuímos 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 2 anos e formalmente aprovados pela alta administração.

PILARES DO PROGRAMA DE COMPLIANCE



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

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.



Também possuímos uma Política de Gestão de Riscos e Controles Internos, aprovada pela alta administração e publicada internamente. As formas de monitoramento descritas pela Política são revisadas e atualizadas anualmente, visando assegurar a identificação e priorização de riscos críticos, além de desenvolver ações e controles para mitigação.

Nossa Política de Gestão de Riscos estabelece uma metodologia de identificação, avaliação, tratamento, monitoramento e reporte de riscos. Os riscos são divididos de acordo com categorias e subcategorias para aspectos ambientais, sociais e de integridade.

A política está aderente às melhores e principais práticas de mercado, tais como:

- 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;
- Lei nº12.846/13 (anticorrupção) – para fins de avaliação de riscos de corrupção.

Em sintonia com as exigências de mercado e da sociedade quanto à sustentabilidade e transparência das operações, iniciamos em 2018 um amplo processo de revisão e aprimoramento da nossa estrutura de gerenciamento de riscos corporativos.

Monitoramos os principais riscos financeiros das empresas que compõem a estrutura consolidada do grupo Oi S.A., por meio das regras definidas na Política de Tesouraria, a saber, a Política de Investimentos, a Política de Hedge e a Política de Captação.

A implementação dessas políticas busca assegurar uma gestão ativa e contínua dos

riscos de liquidez, crédito e de mercado (incluindo risco cambial e de taxa de juros) da Companhia.

Monitoramos a aderência das operações financeiras aos limites estabelecidos pelas políticas e reportamos à alta administração da Companhia e ao Conselho de Administração, que supervisionam o enquadramento da Oi S.A. às políticas, bem como os níveis de exposição a riscos financeiros.

Atualmente, estamos expostos, principalmente, ao risco de mercado decorrente das variações nas taxas de câmbio, que impactam os nossos 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 que tenha caixa suficiente para atender às necessidades operacionais e custear gastos de capital.

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>.



CAPÍTULO 3

RESULTADOS

DESEMPENHO OPERACIONAL

Encerramos 2018 com 57,1 milhões de Unidades Geradoras de Receita [UGRs], sendo:

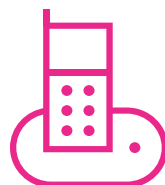
14,7
MILHÕES NO SEGMENTO RESIDENCIAL

35,0
MILHÕES NO SEGMENTO DE MOBILIDADE PESSOAL

6,7
MIL NO SEGMENTO B2B

640
MIL TELEFONES PÚBLICOS

RESIDENCIAL (TELEFONIA FIXA, BANDA LARGA E TV PAGA)



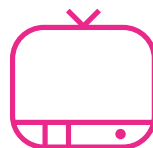
Fixo

Terminamos o ano com 8,3 milhões de clientes de telefonia fixa, no segmento residencial, redução de 10,4% em relação a 2017, em função da tendência do mercado de migração da demanda para a telefonia móvel. Trabalhamos com foco na convergência, para aumentar a proposta de valor dos nossos serviços.



Banda larga

Fechamos 2018 com 4,9 milhões de UGRs de banda larga fixa no segmento residencial, redução de 5,3% frente a 2017, em função do acirramento da competição com *players* locais em cidades pequenas, localizadas fora dos grandes centros urbanos. Intensificamos nossa atividade comercial regionalizada e adotamos medidas pontuais para adequarmos as ofertas a cada tipo de cliente. Também estamos investindo em fibra, com estratégia de reuso da rede.



TV paga

Apresentamos o melhor desempenho do mercado, segundo a Anatel. Enquanto o mercado registrou queda de 3% no ano, tivemos crescimento de 6% na base de clientes de TV por assinatura, alcançando 1,6 milhão de clientes em 2018.

MOBILIDADE PESSOAL

Encerramos 2018 com 35,0 milhões de UGRs, redução de 4,4% frente a 2017. Tivemos redução na base de pré-pagos, como reflexo da tendência de mercado de consolidação de *chips*. Ainda assim, nossa base caiu menos que a do mercado, favorecendo um aumento do nosso *market share*. No pós-pago, adicionamos mais de 1 milhão de clientes à nossa base, como consequência de investimentos em 4.5G e da oferta de planos com benefícios e preços competitivos.

B2B

Nossa base de clientes B2B teve crescimento de 3,3% em 2018, com acréscimo de 6,7 milhões de clientes no período, impulsionado pelo aumento da base móvel. Nossos esforços foram centrados na venda dos serviços de dados e de TI, além da simplificação dos processos e da convergência do serviço pós-venda [TI e Telecom].

RECUPERAÇÃO JUDICIAL

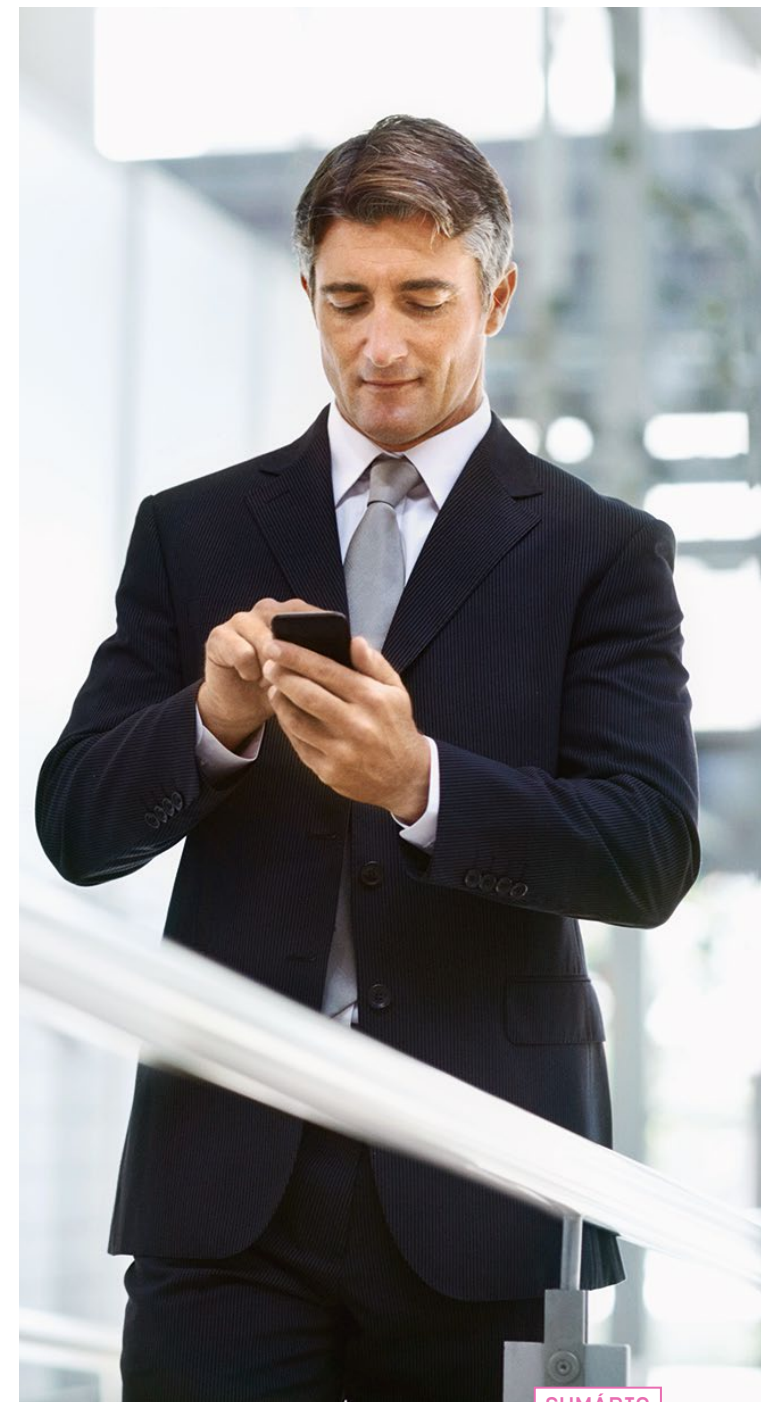
Em junho de 2016, ajuizamos um pedido de recuperação judicial perante a Comarca do Rio de Janeiro, conforme aprovado pelo Conselho de Administração e pelos órgãos societários competentes. O ajuizamento do pedido de recuperação judicial foi mais um passo na direção da reestruturação financeira da Companhia, que continuou trabalhando para conquistar novos clientes, mantendo suas vendas de serviços e produtos para todos os segmentos de mercado em todos os seus canais de distribuição e atendimento. Mantemos o foco nos investimentos em projetos estruturantes que visam promover melhoria de qualidade na prestação de serviços, de forma a continuar levando avanços tecnológicos, alto padrão de atendimento e inovação aos clientes.

Em janeiro de 2018, homologamos o plano aprovado na Assembleia Geral de Credores. Em julho, concluímos a reestruturação da dívida financeira e, em setembro, anunciamos o novo Conselho de Administração, consolidando uma importante etapa de governança. Além disso, no final do ano, o novo Plano Geral de Metas de Universalização – PGMU foi aprovado, o que nos possibilita redirecionar parte dos investimentos da telefonia fixa para a telefonia móvel.

“ Mantemos o foco nos investimentos em projetos estruturantes, de forma a continuar levando avanços tecnológicos, alto padrão de atendimento e inovação aos clientes.”

Devemos permanecer sob supervisão da Justiça por um prazo de até dois anos contados a partir de 8 de janeiro de 2018, data da homologação do pedido, ou até que sejam cumpridas as obrigações previstas no Plano de Recuperação Judicial (PRJ).

Os detalhes sobre o PRJ estão descritos na seção 6.3 do Formulário de Referência, disponível em: <http://www.oi.com.br/ri>.



RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

Com o PRJ aprovado e homologado pela Justiça, mantivemos a estratégia de focar na nossa reestruturação operacional, baseada no crescimento sustentável e alicerçada em serviços inovadores, qualidade e modernização. O ano foi marcado pela contenção de custos, com base em eficiência operacional e transformação digital. Reduzimos nossos custos em R\$ 1,4 bilhão, uma queda de mais de 10% em relação a 2017.

Nossas receitas continuaram impactadas pela lenta recuperação da economia, principalmente dos segmentos de mobilidade pessoal, mais especificamente o pré-pago, que é influenciado diretamente pela taxa de desemprego do País. A receita líquida consolidada também foi impactada pela queda da receita anual de telefonia fixa, parcialmente compensada pelo crescimento da receita da TV paga no segmento residencial e das receitas do segmento de mobilidade pessoal (pós-pago e Controle na Mobilidade).

O EBITDA totalizou R\$ 5,8 bilhões, com margem de 26,8%. O lucro líquido anual de R\$ 24,6 milhões foi impactado pelo resultado financeiro positivo, fruto do reconhecimento contábil dos ajustes inerentes à aprovação do PRJ e do registro de provisão de contrato oneroso.

Em 2019, continuaremos focados na expansão da cobertura móvel 4.5G, da massificação da rede de fibra ótica para a oferta da banda larga em alta velocidade em áreas com perspectivas de crescimento. O movimento será acelerado a partir de recursos disponibilizados pela conclusão do aumento de capital no valor de R\$ 4 bilhões em dinheiro novo, conforme previsto no PRJ.



DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO (DVA)

GRI 201-1

Em 2018, a Oi distribuiu um valor adicionado de aproximadamente R\$ 38,9 bilhões:

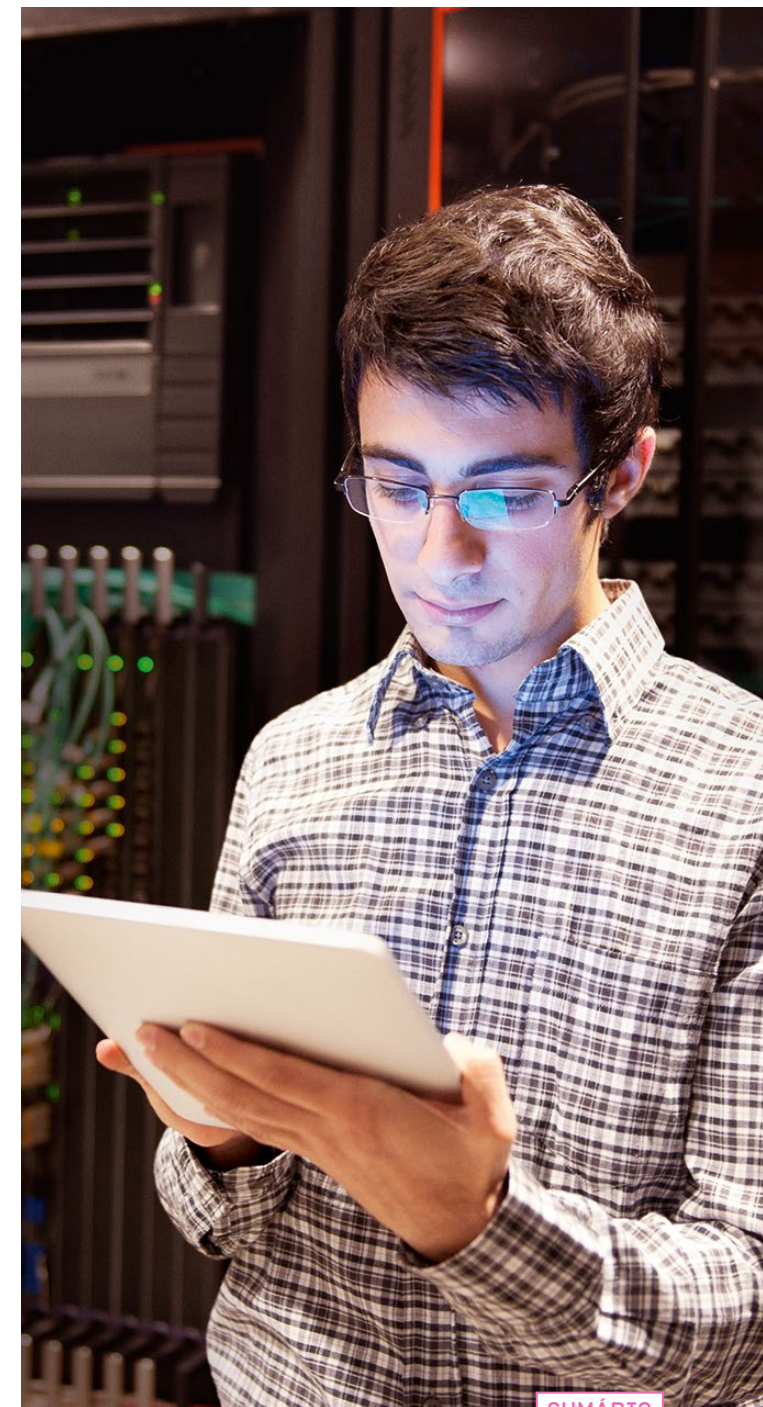
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO	2018		2017		2016	
	TOTAL (R\$ MILHÕES)	%	TOTAL (R\$ MILHÕES)	%	TOTAL (R\$ MILHÕES)	%
Governo	3.367	8,6	9.126	48,0	10.801	76,8
Colaboradores	2.315	5,9	2.529	13,3	2.537	18,0
Acionistas	24	0,1	-291	-1,5	-178	-1,3
Retidos	24.591	63,1	-6.365	-33,5	-8.028	-57,1
Terceiros	8.666	22,2	14.008	73,7	8.928	63,5
TOTAL	38.963	100,0	19.007	100,0	14.060	100,0

[DVA - LINK PARA DVA COMPLETA]

ENDIVIDAMENTO

Apresentamos dívida bruta consolidada de R\$ 16,4 milhões em 2018, queda de 69,9% frente ao ano anterior. A redução é reflexo da conclusão do processo de recuperação judicial, uma vez que os efeitos contábeis das condições contratuais das novas dívidas passaram a valer a partir de 5 de fevereiro de 2018, data da homologação do plano. Ao final do ano, a parcela da dívida em moeda estrangeira representava 53,7%, com prazo médio consolidado de 12 anos.

R\$ MILHÕES	DEZ/18	DEZ/17	DEZ/16	% DÍVIDA BRUTA
ENDIVIDAMENTO				
Curto Prazo	673	54.620	48.191	4,1%
Longo Prazo	15.777	-	-	95,9%
Dívida Total	16.450	54.620	48.191	100,0%
Em moeda nacional	7.633	14.835	13.448	46,4%
Em moeda estrangeira	8.817	39.681	34.638	53,6%
Swap	-	105	105	0,0%
(-) Caixa	(4.624)	(6.999)	-7.849	-28,1%
(=) Dívida Líquida	11.826	47.621	40.342	71,9%



SUMÁRIO



INVESTIMENTOS

Os investimentos realizados nas operações brasileiras ao longo de 2018 totalizaram R\$ 6,0 bilhões, acréscimo de 8,0% em relação a 2017, demonstrando nossa preocupação com a qualidade dos serviços e manutenção da disciplina financeira.

No período, investimos 83,9% na rede, principalmente em: (I) melhoria da rede fixa para o serviço de fibra e banda larga, (II) melhoria da qualidade da rede móvel, (III) implantação e expansão da rede 4G e 4.5G e (IV) investimento em equipamentos de transmissão de voz e dados.

Expandimos os investimentos em infraestrutura e no *core* da rede. Dessa forma, foi possível aumentar a robustez e qualidade da rede,

assegurando um desempenho operacional mais eficiente e promovendo uma melhoria consistente na qualidade dos serviços e experiência dos usuários.

Em 2019, os investimentos incrementais seguirão uma estratégia de foco no cliente e serão direcionados para o acesso, a ampliação da cobertura 4.5G e a massificação da fibra para a oferta da banda larga em alta velocidade.

INVESTIMENTOS (R\$ MILHÕES)	2018	2017	2016
Rede	5.096	4.643	4.068
Serviços de TI	614	622	447
Outros	368	364	244
TOTAL	6.078	5.629	4.759

“ Os investimentos realizados nas operações brasileiras tiveram acréscimo de 8,0% e totalizaram R\$ 6,0 bilhões em 2018. No próximo ano, seguiremos focando na ampliação da cobertura 4.5G e a massificação da fibra para a oferta da banda larga em alta velocidade.”



CAPÍTULO 4

RELACIONAMENTO DE VALOR

SUMÁRIO

ÉTICA E RESPONSABILIDADE NOS RELACIONAMENTOS

Transparência e diálogo constante são fundamentais no relacionamento com nossos diferentes públicos. Buscamos sempre a proximidade com a sociedade, fornecedores, clientes e investidores, a fim de antecipar demandas, participar da discussão de políticas públicas e fornecer quaisquer esclarecimentos necessários.

A Oi disponibiliza um canal exclusivo para reporte de denúncias sobre colaboradores, fornecedores e prestadores de serviço que descumpram normas e políticas internas, bem como as leis vigentes. Todas as denúncias são apuradas, sendo garantida a confidencialidade a todos os envolvidos, assim como a não retaliação dos denunciantes. As denúncias podem ser apresentadas anonimamente ou de forma identificada e são avaliadas pelo Comitê de Ética da Oi. As sanções pelo descumprimento do Código de Ética seguem o regime disciplinar da Companhia, podendo ser executadas por meio de advertência verbal, escrita, suspensão ou rescisão do contrato de trabalho, independentemente de eventual abertura de processo judicial. GRI 102-31

Em 2018, nosso Canal de Denúncias registrou três denúncias consideradas procedentes, sendo duas relacionadas a impactos ambientais e uma a práticas trabalhistas. Os casos ligados a impactos ambientais foram solucionados por meio de manutenção e a ocorrência de prática trabalhista foi solucionada através de advertência verbal. Não tivemos registro de denúncias relacionadas a corrupção, discriminação, impactos na sociedade ou impactos em direitos humanos.

GRI 103-2, 205-3, 406-1



CANAL DE DENÚNCIAS

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

0800 2822088



SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

CONVERGÊNCIA DIGITAL

Em 2018, fortalecemos o processo de transformação digital da Oi, com a digitalização de atendimentos e das vendas, por meio de robotização e inteligência artificial, além de ferramentas como:

- *E-care*
Canais de autoatendimento para os clientes: Minha Oi, Oi Mais Empresas e Técnico Virtual.
- *E-commerce*
Venda pelos canais on-line, via *site* e/ou aplicativo.
- *E-billing*
Base de clientes com conta on-line e com envio de segunda via por *e-mail*.

ACESSIBILIDADE

Em 2018, atuamos para elaborar e veicular a nova cartilha para a orientação ao atendimento de pessoas com deficiência. Para desenvolvermos a cartilha, realizamos uma pesquisa em todas as lojas que mantêm atendimento presencial. Além disso, mapeamos as 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 os relatórios da Central de Intermediação de Comunicação

[CIC] para aprimoramento dos processos de atendimento remoto. Além disso, mapeamos o Oi Futuro e seus projetos, buscando identificar inovações tecnológicas e iniciativas voltadas para acessibilidade e sua interação com telecomunicações. Como resultado das ações, em 2018, ficamos em primeiro lugar no indicador de eficiência dos mecanismos de interação via mensagem eletrônica, *webchat* e videochamada nos canais de atendimento remoto para pessoas com deficiência e em terceiro lugar na classificação geral do Ranking de Acessibilidade de Telecomunicações da Anatel. GRI 203-1

MELHORA NO ATENDIMENTO

GRI 102-48

Buscando continuar nos aprimorando, realizamos uma pesquisa eletrônica ativa para medir a satisfação dos clientes 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.

Em abril de 2018, foram realizadas mudanças no modelo de aplicação da pesquisa, trazendo o convite por mensagem de voz mais próximo ao atendimento do cliente. O objetivo é que, em 2019, o modelo seja aperfeiçoado, com a transferência para a pesquisa imediatamente após o atendimento do SAC. Dessa forma, buscamos um relacionamento mais próximo ao cliente e uma mensuração mais acurada após término da chamada. Temos também a possibilidade de atuação *on-line* nos casos críticos através de célula especializada.



Realizamos diversos estudos, por meio de pesquisas quantitativas e qualitativas, para ter a percepção do consumidor em relação às suas tensões e/ou necessidades, assim como identificar seu comportamento de uso e visão sobre a comunicação da marca e o mercado. Nas pesquisas quantitativas com a nossa base, também mapeamos a satisfação do cliente. Esses insumos são utilizados no planejamento de novas ofertas, linhas de comunicação e processos internos da Companhia.

Em 2018, realizamos 193 pesquisas quantitativas por telefone, pesquisas exploratórias, enquetes por *e-mail* e por outras plataformas digitais e *social listening* nas redes sociais.

	MÉDIA (MÓVEL E RESIDENCIAL)			MÓVEL			RESIDENCIAL		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Brasil	6,32	7,02	7,44	6,14	7,12	7,43	6,49	6,97	7,12
Amapá, Maranhão, Piauí, Pará e Ceará	6,12	7,04	7,65	6,08	7,24	7,57	6,16	6,92	7,24
Distrito Federal, Amazonas, Mato Grosso do Sul, Rondônia, Roraima, Goiás, Acre, Mato Grosso e Tocantins	6,64	7,05	7,27	6,33	7,11	7,25	6,95	7,03	7,11
Minas Gerais e Espírito Santo	6,20	6,89	7,28	6,06	6,92	7,21	6,33	6,87	6,92
Rio Grande do Norte, Paraíba, Bahia, Alagoas, Pernambuco e Sergipe	6,30	7,07	7,56	6,13	7,11	7,55	6,47	7,03	7,11
Rio de Janeiro	6,33	7,03	7,55	6,22	7,27	7,61	6,43	6,95	7,27
São Paulo	5,97	7,03	7,36	5,76	7,04	7,36	6,17	6,46	7,04
Paraná, Rio Grande do Sul e Santa Catarina	6,68	7,07	7,28	6,40	7,14	7,16	6,95	7,05	7,33

SEGURANÇA DOS DADOS DOS CLIENTES

GRI 418-1

Ações de segurança das informações de clientes trafegadas na Companhia 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.

O fluxo de aprovações avaliará a necessidade de o usuário ter acesso ou não ao grupo de informações trafegadas. 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, e atua na disponibilização de informações de clientes.

Estamos sempre avaliando melhorias em nossos processos internos, com o objetivo de aprimorar a segurança de dados de nossos clientes. Em 2018, foram recebidas 694 reclamações pelos canais da Anatel sobre utilização indevida de dados cadastrais, cerca de 15 % a menos que 2017.

RECLAMAÇÕES RELATIVAS AO USO INDEVIDO DE DADOS CADASTRAIS

	2018	2017	2016
Banda larga	69	44	105
Telefonia fixa	274	365	396
Telefonia móvel	313	371	438
OI TV	38	39	44
TOTAL	694	819	983

Para 2019, estamos focando na ampliação e no reforço dos processos de segurança, com base em protocolos de segurança desenvolvidos de acordo com as melhores práticas e padrões de segurança internacionais.

Todos os serviços de telecomunicações que prestamos obedecem à Lei nº 9.472/97 (Lei Geral de Telecomunicações, LGT), bem como 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). Portanto, cada serviço tem definições e regras quanto aos elementos necessários à sua prestação e suas características.

O RGC versa sobre os direitos e deveres de usuários e das 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. Atendemos à lei oferecendo serviço de *call center* 24 horas para atendimento ao consumidor e canais de contato nas lojas ou no *site*, além de trabalharmos cada vez mais na oferta de canais digitais para facilitar o atendimento. GRI 417-1

ENGAJAMENTO DOS COLABORADORES

PERFIL DO QUADRO DE COLABORADORES

GRI 102-7, 102-8

NÚMERO DE COLABORADORES POR CATEGORIA FUNCIONAL	2018			2017			2016		
	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL
Diretoria	79	14	93	82	11	93	83	11	94
Gerência	547	221	768	576	240	816	553	238	791
Supervisão/ coordenação	598	372	970	421	488	909	547	327	874
Quadro funcional	8.202	5.007	13.209	8.179	4.796	12.975	7.854	4.818	12.672
TOTAL PRÓPRIOS⁽¹⁾	9.426	5.614	15.040	9.258	5.535	14.793	9.037	5.394	14.431
Terceiros ⁽²⁾	-	-	117.681	-	-	117.520	-	-	116.460
Aprendizes ⁽³⁾	67	73	140	66	72	138	51	65	116
Estagiários ⁽⁴⁾	22	48	70	75	66	141	172	168	340
TOTAL	9.515	5.735	132.931	9.399	5.673	132.592	9.260	5.627	131.347

NÚMERO DE COLABORADORES POR REGIÃO	2018			2017			2016		
	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL
Sul	1.312	505	1.817	1.222	452	1.674	1.101	438	1.539
Sudeste	5.270	3.405	8.675	5.275	3.393	8.668	5.193	3.271	8.464
Centro-Oeste	979	395	1.374	875	371	1.246	858	331	1.189
Nordeste	1.433	1.081	2.514	1.458	1.119	2.577	1.461	1.142	2.603
Norte	432	228	660	428	200	628	424	212	636
TOTAL	9.426	5.614	15.040	9.258	5.535	14.793	9.037	5.394	14.431

- ⁽¹⁾ Todos os colaboradores são contratados por tempo indeterminado, de acordo com a Consolidação das Leis de Trabalho (CLT) e em período integral.
- ⁽²⁾ Os terceiros são contratados de acordo com a CLT, sendo o prazo do contrato de trabalho e o período de jornada definidos exclusivamente pela contratante. A Oi não gerencia os dados individuais dos prestadores de serviços, não dispondo, portanto, da separação deles por gênero.
- ⁽³⁾ Os aprendizes são contratados por tempo determinado, de acordo com a CLT, e com jornada de trabalho diária de quatro horas.
- ⁽⁴⁾ Os estagiários são contratados por tempo determinado, regidos pela Lei do Estágio e com jornada de trabalho diária de quatro ou de seis horas.



SUMÁRIO

DESENVOLVIMENTO

GRI 404-1, 404-2

Realizamos, desde 2015, o Ciclo de Acompanhamento do Desempenho, que passou por um processo de melhoria em 2018, tornando-se mais assertivo e menos burocrático. O ciclo propõe conversas diretas entre colaboradores e gestores, com foco no autodesenvolvimento, satisfação e melhoria dos resultados individuais e da Oi.

Além disso, a Companhia possui um Programa de Educação Corporativa, que tem como objetivo alavancar a aprendizagem, assegurando o mapeamento e a disseminação dos conhecimentos-chave por meio de práticas e ações educacionais que estimulem seus colaboradores.

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, consequentemente, para evolução do negócio.

Em 2018, os treinamentos realizados totalizam 365.670 horas. Em média, 23 horas por colaborador.

QUANTIDADE DE HORAS DE TREINAMENTOS REALIZADOS

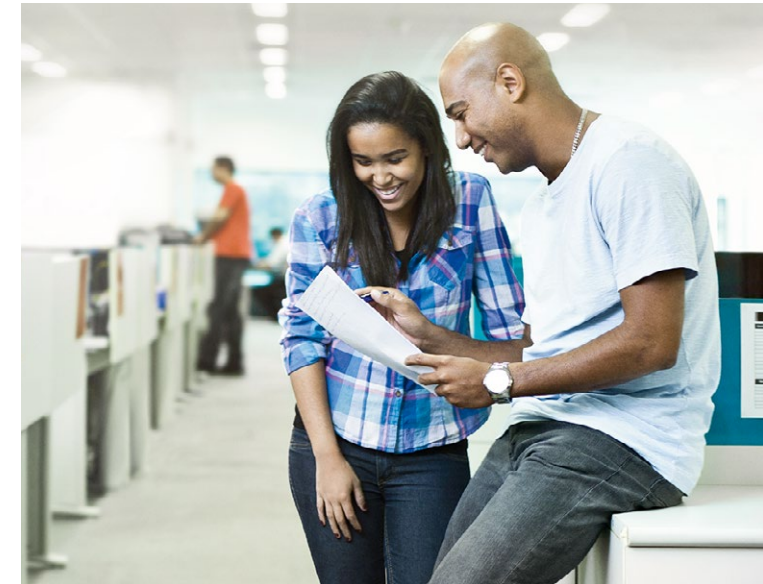
GÊNERO	2018	2017	2016	Per capita 2018
Masculino	244.008	118.521	157.313	25
Feminino	121.662	37.815	53.458	20
TOTAL	365.670	156.336	210.772	23

Entre os programas voltados para todos os colaboradores, destacam-se três principais eixos:

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.

Trilhas de Conhecimento sobre o Negócio, nos diversos formatos e metodologias, como ações presenciais e on-line – programas voltados para equipes de negócios, com foco no conhecimento específico dos produtos e ofertas da Companhia.



SAÚDE E SEGURANÇA

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

Prezamos pela saúde e garantia da segurança de nossos colaboradores; dessa forma, mapeamos todos os possíveis riscos presentes na natureza do negócio. Quanto à segurança no trabalho, mantemos a cultura da prevenção, principalmente nas atividades de campo.

Contamos com Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs), representando 76% dos nossos funcionários, e Brigadas Voluntárias de Prevenção e Combate a Incêndio, que representam 71% da nossa força de trabalho.

Em relação às doenças ocupacionais, as atividades desempenhadas pelos colaboradores são consideradas de baixo risco.

No cumprimento da legislação, fornecemos aos colaboradores Equipamento de Proteção Individual (EPI), Equipamento de Proteção Coletiva (EPC), além de benefícios estabelecidos em acordo coletivo de trabalho: a prestação de assistência médica, hospitalar, odontológica e auxílio-medicamentos aos empregados e seus dependentes.

Em 2018, totalizamos 16.383 horas treinadas em *e-learning* via Portal Oi Educa, com conteúdo voltado, por exemplo, ao gerenciamento de risco e boas práticas nas atividades de campo. O programa foi além do treinamento, levando o conceito da prevenção para o campo. Ao todo, 6.295 colaboradores participaram dos cursos de segurança para trabalhos com eletricidade e trabalhos em atividade em altura, objetivando a garantia da segurança e a saúde dos trabalhadores envolvidos direta ou indiretamente nessas atividades. Além disso, 482 colaboradores foram treinados em Direção Consciente e Preventiva, reforçando a necessidade de conscientização na utilização de veículos.

Nossa equipe de segurança realizou, em 2018, mais de 2.239 inspeções de campo e 2.135 Diálogos Semanais de Segurança (DSS) para conscientização das equipes. A Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho (SIPAT) Nacional contou com a participação de 4.101 pessoas, com palestras, material educativo e campanhas de conscientização sobre trabalho seguro.

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 o 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, através do trabalho remoto uma vez por semana. O projeto-piloto foi realizado em 2017 com cerca de 400 profissionais. Segundo uma pesquisa interna, realizada com os participantes do programa, 94% dos colaboradores permanecem na Oi motivados pelo *home office*.

Indicadores de Saúde e Segurança

GRI 403-2

TAXA DE LESÕES	NORTE	CENTRO-OESTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	GERAL 2018
Masculino	0,26	0,49	0,42	0,15	0,17	0,24
Feminino	-	-	0,19	-	0,23	0,18
TOTAL	0,17	0,35	0,32	0,11	0,20	0,22
Terceiros	0,82	0,42	0,52	0,57	0,42	0,66
TOTAL DE DIAS PERDIDOS	NORTE	CENTRO-OESTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	GERAL 2018
Masculino	0,78	3,70	4,05	1,75	2,49	2,68
Feminino	-	-	1,85	-	3,17	2,28
TOTAL	0,50	2,65	3,10	1,27	2,76	0,22
Terceiros	6,44	7,88	4,94	7,09	3,98	5,24
TOTAL DE ABSENTEÍSMO	NORTE	CENTRO-OESTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	GERAL 2018
Total de colaboradores (Diretos)	599	1.435	2.514	1.817	8.675	15.040
Custo devido a horas perdidas (R\$)	158.136	378.840	663.696	479.688	2.290.200	3.970.560
Dias perdidos absenteísmo – próprios	1.440	3.579	8.140	3.907	24.984	42.050
TOTAL DE ABSENTEÍSMO – PRÓPRIOS	0,91	0,94	1,23	0,81	1,09	1,06

RESPONSABILIDADE NA CADEIA DE FORNECEDORES

PERFIL DA CADEIA DE FORNECEDORES

GRI 102-9, 204-1, 414-1

Nossa rede de fornecedores era formada, em 2018, por 1.321 empresas, que receberam cerca de R\$ 10,92 bilhões em pagamentos, sendo 99,6% desse valor destinado a fornecedores presentes no território brasileiro. Em nossos contratos com fornecedores, mantemos cláusulas referentes a direitos humanos, práticas trabalhistas, respeito ao meio ambiente e obediência às leis anticorrupção.

Os principais elementos dessa cadeia são as Prestadoras de Serviços de Rede (PSRs) – responsáveis pela implantação e manutenção da planta externa, infraestrutura de fibras óticas e serviços especializados nas áreas de licenciamento –, as empresas de *call center* e as fornecedoras de tecnologia e equipamentos, que representam por volta de 60% do total de pagamentos efetuados a fornecedores e atuam em pontos-chave, contribuindo para a qualidade da nossa operação e a excelência no atendimento.

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 2018, foram realizadas 42 avaliações do IQF-RH, com 13 fornecedores previamente selecionados. 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.

DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE

GRI 416-1, 416-2

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.

INVESTIMENTO SOCIAL

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

Investimos em projetos sociais utilizando recursos incentivados e recursos próprios, por meio da área de Patrocínios e Eventos e do Oi Futuro, instituto de Inovação e criatividade da Oi que promove, apoia e desenvolve ações inovadoras e colaborativas para melhorar a vida da sociedade. Com atuação em educação, cultura, inovação social e esporte, o Instituto acelera iniciativas que potencializam o desenvolvimento pessoal e coletivo, fomentam inovação, soluções colaborativas e estimulam conexões entre organizações, ideias e pessoas.

SUMÁRIO



projeto NAVE

PRINCIPAIS INVESTIMENTOS DA ÁREA DE PATROCÍNIOS E EVENTOS DO OI FUTURO

GRI 201-4

R\$ MIL	2018	2017	2016
Educação	8.726.995	6.281.013	8.907.144
Cultura	41.914.559	39.344.012	36.071.379
Investimento social	2.804.192	3.221.631	3.283.887
Esporte	22.649.952	22.032.611	21.620.514
Estrutura administrativa – Oi Futuro	5.475.421	4.151.341	5.060.773
TOTAL	81.571.119	75.030.608	74.943.697
Investimento direto	28.754.524	27.976.916	26.492.296
Investimento via incentivos fiscais	52.816.595	47.053.691	48.451.402

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.

NAVE

O NAVE já formou mais de 2.500 estudantes e, atualmente, contabiliza mil alunos e 70 educadores nas duas escolas. Para ampliar seu alcance, lançou, em 2018, o livro digital e-NAVE: “Guia de Práticas Pedagógicas Inovadoras”, publicação gratuita que reúne 40 práticas pedagógicas inovadoras criadas no programa e acessíveis para outras escolas das redes pública e privada. Lançado em maio, em um evento com autoridades, especialistas

e educadores, o livro digital registrou mais de 2 mil downloads até o final do ano.

Por meio do NAVE, o Oi Futuro contribuiu também para a formação e a certificação de aproximadamente 500 educadores das redes públicas do Rio de Janeiro e de Pernambuco, com cursos presenciais e semipresenciais sobre robótica educacional, mídia e educação, uso de novas tecnologias educacionais e educação integral.

Também em 2018, a Oi, com apoio do Oi Futuro, lançou a segunda edição do Geração Nave, programa de carreira, que prevê a contratação dos jovens profissionais de nível técnico como residentes digitais na Oi. Em 2018, 13 jovens que se formaram no NAVE iniciaram sua carreira profissional na Companhia. Além de oferecer a primeira oportunidade profissional para os egressos, o programa busca inspirar a cultura de inovação na Oi.

Saiba mais em:  oifuturo.org.br/instituto/educacao/

CULTURA

No campo da cultura, o Oi Futuro promove a convergência entre arte, ciência e tecnologia.

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 artista em formação – de todo o Brasil.



Centro Cultural Oi Futuro

O Centro Cultural Oi Futuro – que abriga, além de galerias e um teatro, o Museu das Telecomunicações – registrou aproximadamente 100 mil visitantes em 2018. A programação do Centro Cultural Oi Futuro foi novamente reconhecida pelo público, pela imprensa e pela crítica: 5 espetáculos teatrais que passaram pelos palcos do Oi Futuro receberam, ao todo, 59 indicações e 14 prêmios nacionais. São eles: “Isaac no Mundo das Partículas”, “Thomas e as mil e uma invenções”, “CérebroCoração”, “O choro de Pixinguinha” e “Tebas Land”.

Museu das Telecomunicações

O Museu, único espaço de pesquisa e preservação da história das telecomunicações no Brasil, iniciou seu projeto de modernização. Com entrada gratuita, preserva e divulga a história da telecomunicação no Brasil e no mundo. A exposição permanente é resultado de um trabalho contínuo de pesquisa sobre o acervo histórico mantido pelo Oi Futuro em sua Reserva Técnica, que atualmente possui cerca de 130 mil itens entre objetos, fotografias, gravações e documentos de diversas épocas.

Em novembro de 2018, o Museu lançou seu primeiro jogo em formato de aplicativo, o Telebô, que permite o acesso remoto ao acervo, com uma narrativa imersiva proporcionada pela realidade aumentada.

Programa Oi de patrocínios culturais incentivados

Em 2018, o Instituto lançou quatro editais para artistas e produtores culturais que receberam

cerca de 2,2 mil inscrições. Por meio do seu principal edital público, o Programa Oi de Patrocínios Culturais Incentivados, foram selecionados 53 projetos em 11 estados.

Para alcançar novos públicos, foram desenvolvidos novos modelos de patrocínio cultural e firmadas parcerias que potencializaram os recursos e o alcance das ações. Um exemplo é o Programa Pontes, realizado em conjunto com o British Council, que viabilizou a residência de artistas britânicos em dez festivais nacionais de Norte a Sul do País. Já o Programa Arte Sônica Ampliada (ASA), também desenvolvido com a agência britânica, ofereceu a 50 mulheres da periferia do Rio de Janeiro e atuantes no campo da música a possibilidade de receberem capacitações de mentorias nacionais e internacionais, que as prepararam para novas formas de atuação no segmento musical.

Oi Kabum! Lab

A Oi Kabum! Lab ofereceu a 80 jovens (de comunidades populares urbanas, estudantes ou egressos da rede pública) formação em cursos ligados à economia criativa, fotografia, design gráfico, *webdesign*, computação gráfica e vídeo. É um projeto incentivado pela lei estadual de ICMS RJ e realizado em parceria com a Prefeitura do Rio de Janeiro e o Centro de Criação da Imagem Popular (CECIP).

Saiba mais em:  oifuturo.org.br/instituto/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 fortalecimento de empreendedores, negócios e organizações comprometidas com o impacto social.

Labora

Em 2018, o Instituto executou três ciclos de aceleração de *start-ups* e organizações de impacto social, com parceiros renomados. No total, foram 45 negócios e organizações acelerados, além de cerca de 300 empreendedores impactados.

O Labora também promoveu uma agenda contínua de palestras e *workshops*, sobre temas como diversidade e inclusão, investimento social privado e negócios sociais. Foram realizados 25 eventos, mobilizando mais de mil pessoas, em parceria com diversas instituições.

Além disso, o Instituto apoiou o lançamento de duas publicações sobre investimento social privado em parceria com outras instituições e fundações: “*Olhares sobre a atuação do investimento social privado no campo de negócios de impacto*” (organização GIFE – Grupo de Institutos Fundações e Empresas) e “*Guia FIIMP*” (Fundações e Institutos de Impacto).

Programa de promoção e proteção à infância e à adolescência

Complementando sua contribuição social, a Oi e o Oi Futuro apoiam os Conselhos de Direitos da Criança e do Adolescente nas esferas nacional, estaduais e municipais, por meio do Fundo da Infância e da Adolescência (FIA). Com essa atuação, a Oi e o Oi Futuro contribuem para o fortalecimento das políticas públicas de garantia de direitos humanos de crianças e adolescentes de todo o País. Em 2018, quatro iniciativas foram apoiadas.

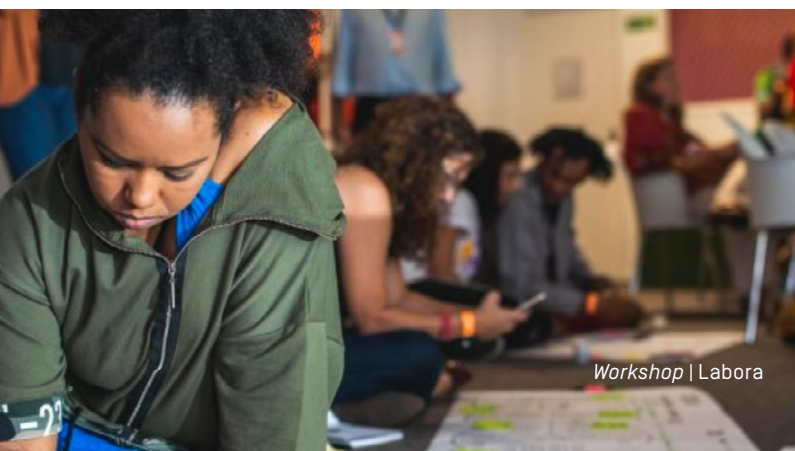
Saiba mais em:  oifuturo.org.br/inovacao-social/

ESPORTES

Na frente de esportes, a Oi, por meio do Oi Futuro, foi reconhecida, em 2018, pelo Ministério dos Esportes através do Prêmio Empresário Amigo do Esporte, na categoria “Maiores Apoiadores do Esporte Educacional”, por sua contribuição ao desenvolvimento de projetos socioesportivos que promovem a inclusão, a cidadania, a diversidade e um estilo de vida saudável. Em 2018, sete projetos esportivos foram apoiados pelo Instituto, contemplando mais de 1.900 beneficiários.

Além disso, o Oi Futuro conecta os projetos socioesportivos a grandes eventos patrocinados pela Oi, como o *World Surf League* (WSL) e o *Skate Total Urbe* (Oi STU), proporcionando a crianças e jovens em formação a oportunidade de contato com atletas de alto rendimento apoiados pela Oi e outros profissionais do meio esportivo.

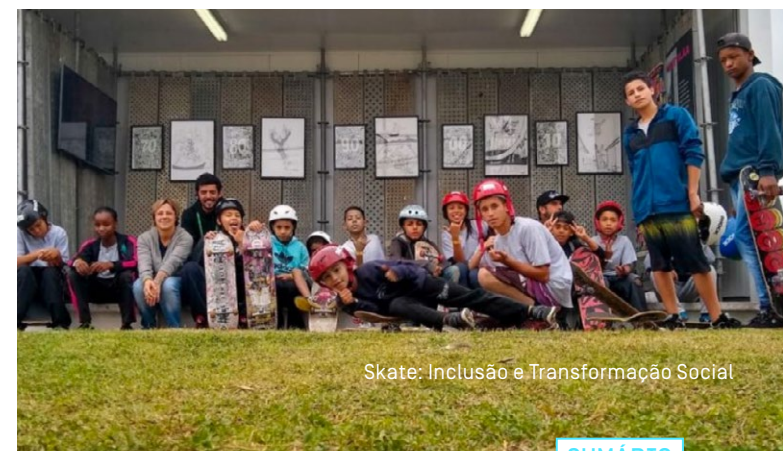
Saiba mais em:  oifuturo.org.br/instituto/esporte/



Workshop | Labora



Startup Awards



Skate: Inclusão e Transformação Social

RELAÇÕES COM INVESTIDORES E ACIONISTAS

A área de Relações com Investidores tem como missão desenvolver e executar a política de transparência e de divulgação de informações, além de cultivar um relacionamento estreito com analistas e investidores e ser o principal canal de comunicação da Companhia com os agentes do mercado nacional e internacional de capitais.

Comunicados e informações são divulgados pela área por meios oficiais indicados pelas agências reguladoras dos mercados de capitais em que a Companhia possui títulos listados, além do **site de Relações com Investidores**.

RELACIONAMENTO SETORIAL

GRI 102-13, 415-1

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), Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações

(MCTIC), Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), 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 Companhias Oi.

Para acompanhar e analisar os projetos de lei em tramitação no Congresso Nacional, na Câmara Legislativa do Distrito Federal, nas assembleias legislativas dos estados e nas câmaras municipais que tratam temas relativos ao setor das telecomunicações, contamos com o Comitê de Acompanhamento das Proposições Legislativas (CAPLE). Em 2018, duas reuniões foram realizadas e 22 proposições legislativas foram selecionadas para análise e acompanhamento.

Discussões importantes sobre a legislação federal do setor de telecomunicações aconteceram em 2018. 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.
- [PL 7.236/2017](#), que trata sobre a aplicação dos recursos do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações – FUST.

- [PLS 349/2018](#), que trata das regras de cobrança aplicáveis às Taxas de Fiscalização do Fundo de Fiscalização das Telecomunicações (FISTEL) sobre estações terminais utilizadas em aplicações de comunicação máquina a máquina [M2M].
- [PL 9.039/2017](#), que trata sobre cobertura de telefonia móvel nas áreas rurais.
- [PL 9.165/2017](#), que institui a Política de Inovação Educação Conectada.
- [PLS 433/2018](#), que autoriza o uso dos recursos do FUST para o pagamento de despesas de telecomunicações do Programa Antártico Brasileiro (PROANTAR).
- [PLP 470/2018](#), que estabelece o prazo de 180 dias para instalação de bloqueadores de sinais de telecomunicação em penitenciárias.
- [PL 7.182/2017](#), que trata sobre a franquia de dados na banda larga fixa.
- [PL 9.615/2018](#), que trata sobre as regras para cadastro de telemarketing.
- Medidas Provisórias 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, portanto, atendermos à Lei nº 9.504/1997. Em 2018, realizamos um *workshop* piloto de oito horas sobre boas práticas no relacionamento com agentes públicos, voltado a diversas áreas da Oi que lidam com esse público em suas atividades.

ACESSO ÀS TELECOMUNICAÇÕES E INCLUSÃO DIGITAL

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 de ensino fundamental e médio 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 2018, atendemos 103 novas escolas urbanas, totalizando 53.361 escolas urbanas atendidas. Além dessas, atendemos 3.726 escolas na rede rural.

Plano Geral de Metas de Universalização (PGMU)

Busca garantir acesso à telefonia fixa. Em 2018, investimos mais de



Backhaul

Consiste na instalação de banda larga nos municípios e *upgrade* das velocidades anteriormente instaladas. Atualmente, atendemos mais de 3.176 municípios brasileiros com *Backhaul*.

INVESTIMENTOS DE 2018 EM INFRAESTRUTURA E EM SERVIÇOS

GRI 203-1

PROGRAMA	INVESTIMENTO
PROGRAMA DE BANDA LARGA NAS ESCOLAS	R\$ 250 MIL
PLANO GERAL DE METAS DE UNIVERSALIZAÇÃO	
Acesso individual (38 localidades)	R\$ 2,34 milhões
Acesso coletivo (79 localidades)	R\$ 1,77 milhão
TOTAL (117 LOCALIDADES)	R\$ 4,11 MILHÕES
INSTALAÇÃO DE TELEFONES PÚBLICOS	
Aldeias (2)	R\$ 0,05 milhão
Assentamentos (20)	R\$ 0,42 milhão
Escolas (235)	R\$ 5,16 milhões
Postos de saúde (57)	R\$ 1,24 milhão
Postos da Polícia Rodoviária Federal (2)	R\$ 0,042 milhão
Comunidade quilombola (1)	R\$ 0,021 milhão
TOTAL	R\$ 6,93 MILHÕES
BACKHAUL	R\$ 10 MILHÕES

A photograph of a man with glasses and a white t-shirt playing an acoustic guitar on a swing. A young boy in a grey t-shirt and green shorts is sitting on the swing next to him, looking at the guitar. The background is a lush green garden.

CAPÍTULO 5 GESTÃO AMBIENTAL

GRI 102-56

GESTÃO AMBIENTAL

O tema da sustentabilidade vem sendo incorporado nos negócios, atividades, processos e operações da Oi, de forma evolutiva, por meio de compromissos, como a publicação e divulgação da Política de Sustentabilidade e da Política de Saúde, Segurança e Meio Ambiente (SSMA), o que vem refletindo positivamente e progressivamente em nossas práticas. O objetivo da Política de Sustentabilidade 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 a elaboração do Relatório Anual de Sustentabilidade e o GHG Protocol para elaboração do Inventário de Gases de Efeito Estufa. Também reportamos anualmente ao Carbon Disclosure Project (CDP) nossa estratégia e ações relativas às mudanças climáticas.

Em 2018, destinamos R\$ 4,6 milhões a investimentos em proteção ambiental, sendo 58% 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\$)	2018	2017	2016
Tratamento e disposição de resíduos [coleta fixa + caçambas de lixo]	R\$ 921.408,47 ⁽¹⁾	R\$ 871.200,92	R\$ 1.165.996,25
Descarte de baterias, aparelhos e acessórios coletados nas lojas Oi	-	R\$ 69.000,00	... ⁽⁵⁾
Gastos com licenciamento ambiental	R\$ 700.007,94 ⁽²⁾	R\$ 599.458,37	R\$ 732.758,21
Emissão de laudos radiométricos	R\$ 2.664.084,22 ⁽³⁾	R\$ 3.568.224,97	R\$ 4.856.000,00
Custos de transporte e armazenagem de resíduos sólidos	R\$ 298.969,66 ⁽⁴⁾	R\$ 312.351,91	R\$ 301.305,00
Contratação de consultoria para verificação externa do inventário de GEE	R\$ 5.990,00	R\$ 6.930,00	R\$ 19.124,00
Custos de prevenção e gestão ambiental	-	R\$ 95.361,00	... ⁽⁶⁾
TOTAL	R\$ 4.590.460,29	R\$ 5.522.527,17	R\$ 7.075.183,46

Notas: ⁽¹⁾ Em 2018, devido às novas leis de coleta de lixo no DF e em GO, foi necessária a troca dos fornecedores. No RJ, foram inseridos prédios faltantes no contrato de coleta fixa, acarretando a diferença em relação a 2017.

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

⁽³⁾ O valor abrange: 1) R\$ 506.240,90 dos laudos radiométricos, que visam a medição da qualidade dos sinais de radiofrequência, comprovando principalmente a situação regular perante o poder público, e 2) 2.157.843,32, destinados ao cumprimento das condições exigidas pelo órgão regulador (Anatel).

⁽⁴⁾ 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/CA's 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.

⁽⁵⁾ Em 2016, os resíduos de baterias, aparelhos e acessórios de celulares coletados nas lojas Oi foram enviados para armazenamento temporário nos CAs e CDs da Logística Oi.

⁽⁶⁾ Não houve gasto em 2016 no item "Custos de prevenção e gestão ambiental", devido à pausa na execução do Projeto Riscos Prediais - Pilar Ambiental, para alinhamento de definições internas da Oi. Em 2017, houve a retomada do Projeto, fazendo a avaliação em 17 prédios administrativos.

CONSUMO DE ENERGIA

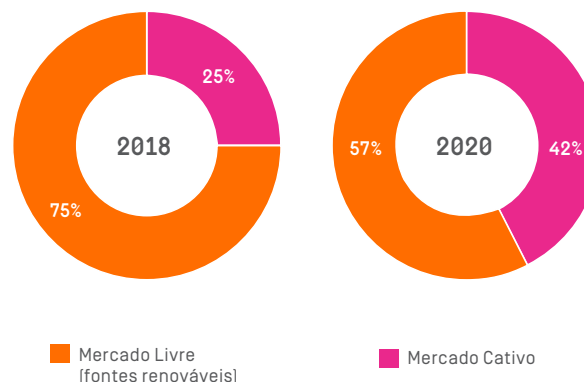
GRI 301-3, 302-1, 302-3, 302-4, 307-1

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. Atualmente, 25,4% da energia adquirida é proveniente de fontes incentivadas e renováveis do mercado livre, como biomassa e Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCH). Além disso, participamos de diversos projetos de geração distribuída, em parceria com empresas especializadas na construção de usinas solares.

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.

MATRIZ ENERGÉTICA DO CONSUMO DA OI EM 2018 E META PARA 2020



A energia elétrica consumida pela Oi está dividida em energia comprada das concessionárias, que representa cerca de 75% do total da energia consumida, e energia comprada no mercado livre, proveniente de energia renovável. Em 2018, foram consumidos 1.564,3 GWh [5.631.589,50 GJ] de energia, uma redução de 3,5% em relação ao ano anterior.

REDUÇÃO DE IMPACTOS

GRI 301-3, 302-1, 307-1

O Oi Troca Fácil é uma medida que visa a redução de impactos, alinhada com o modelo de consumo consciente, com a tendência de economia circular e com a 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 aparelhos

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, 261 aparelhos foram trocados em 2018.

Recuperamos os *decoders* – aparelhos necessários para uso da Oi TV –, após o encerramento de contratos com os clientes, a fim de reutilizá-los em novos clientes. Em 2018, recolhemos 602 mil equipamentos, o que gerou uma economia de R\$ 73,2 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 administrativos.

MODERNIZAÇÃO DE DATA CENTER

GRI 102-48

O projeto de migração do nosso *data center* de Belo Horizonte para Brasília, realizado para atender uma obrigação contratual e foi trabalhado como uma oportunidade de atualizar tecnologias, implantar melhorias e reduzir custos para Companhia. A mudança foi concluída em 2018 e, 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. A estimativa é de redução de 50% da energia utilizada e de cerca de 33% dos servidores físicos.



CAPÍTULO 6
**BALANÇO
SOCIAL**

BALANÇO SOCIAL

1. BASE DE CÁLCULO

	2018 – R\$ MIL	2017 – R\$ MIL
Receita Líquida (RL)	22.060.014	23.789.654
Resultado Operacional (RO)	21.340.608	-5.557.540
Folha de Pagamento Bruta (FPB)	2.314.644	2.528.681
Valor Adicionado Total (VAT)	38.963.935	19.007.286

2. INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

	2018				2017			
	R\$ MIL	% SOBRE FPB	% SOBRE RL	% SOBRE VAT	R\$ MIL	% SOBRE FPB	% SOBRE RL	% SOBRE VAT
Alimentação	179.874	7,77%	0,82%	0,46%	182.901	7,23%	0,77%	0,96%
Encargos sociais compulsórios	452.245	19,54%	2,05%	1,16%	453.486	17,93%	1,91%	2,39%
Previdência privada	23.640	1,02%	0,11%	0,06%	43.097	1,70%	0,18%	0,23%
Saúde	178.558	7,71%	0,81%	0,46%	175.084	6,92%	0,74%	0,92%
Segurança e saúde no trabalho	6.522	0,28%	0,03%	0,02%	6.316	0,25%	0,03%	0,03%
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	9.478	0,41%	0,04%	0,02%	9.318	0,37%	0,04%	0,05%
Creches ou auxílio-creche	10.628	0,46%	0,05%	0,03%	11.264	0,45%	0,05%	0,06%
Esporte	-	0,00%	0,00%	0,00%	-	0,00%	0,00%	0,00%
Participação nos lucros ou resultados	237.253	10,25%	1,08%	0,61%	298.789	11,82%	1,26%	1,57%
Transporte	33.944	1,47%	0,15%	0,09%	37.168	1,47%	0,16%	0,20%
Outros	19.976	0,86%	0,09%	0,05%	17.023	0,67%	0,07%	0,09%
TOTAL – INDICADORES SOCIAIS INTERNOS	1.152.119	49,78%	5,22%	2,96%	1.234.447	48,82%	5,19%	6,49%

3. INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS

	2018			2017				
	R\$ MIL	% SOBRE RO	% SOBRE RL	% SOBRE VAT	R\$ MIL	% SOBRE RO	% SOBRE RL	% SOBRE VAT
Educação	8.727	0,04%	0,04%	0,02%	6.281	-0,11%	0,03%	0,03%
Cultura	41.915	0,20%	0,19%	0,11%	32.587	-0,59%	0,14%	0,17%
Saúde e saneamento	-	0,00%	0,00%	0,00%	-	0,00%	0,00%	0,00%
Esporte	22.650	0,11%	0,10%	0,06%	1.856	-0,03%	0,01%	0,01%
Combate à fome e à segurança alimentar	-	0,00%	0,00%	0,00%	41	0,00%	0,00%	0,00%
Indicador setorial	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	8.280	0,04%	0,04%	0,02%	7.332	-0,13%	0,03%	0,04%
TOTAL DAS CONTRIBUIÇÕES PARA A SOCIEDADE	81.571	0,38%	0,37%	0,21%	48.097	-0,87%	0,20%	0,25%
Tributos (excluídos encargos sociais)	3.087.335	14,47%	14,00%	7,92%	8.863.211	-159,48%	37,26%	46,63%
TOTAL - INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS	3.168.906	14,85%	14,36%	8,13%	8.911.308	-160,35%	37,46%	46,88%



4. INDICADORES AMBIENTAIS

	2018				2017			
	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	1.656	0,01%	0,01%	0,00%	1.497	-0,03%	0,01%	0,01%
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%
TOTAL DOS INVESTIMENTOS RELACIONADOS COM A PRODUÇÃO/OPERAÇÃO DA EMPRESA	1.656	0,01%	0,01%	0,00%	1.497	-0,03%	0,01%	0,01%
4.2 - INVESTIMENTOS EM PROGRAMAS E/OU PROJETOS EXTERNOS								
Projetos de educação ambiental em comunidades	0	0,00%	0,00%	0,00%	12	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%
TOTAL DOS INVESTIMENTOS EM PROGRAMAS E/OU PROJETOS EXTERNOS	0	0,00%	0,00%	0,00%	12	0,00%	0,00%	0,00%
TOTAL DOS INVESTIMENTOS EM MEIO AMBIENTE (4.1 + 4.2)	1.656	0,01%	0,01%	0,00%	1.509	-0,03%	0,01%	0,01%

DISTRIBUIÇÃO DOS INVESTIMENTOS EM MEIO AMBIENTE	2018		2017	
	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:	381		359	
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 Companhia:	<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

	2018	2017
	EM UNIDADES	EM UNIDADES
Número de empregados(as) no fim do período	15.040	14.793
Número de admissões durante o período	2.787	2.669
Número de desligamentos durante o período	2.601	2.347
Número de empregados(as) terceirizados(as)	117.681	117.520
Número de estagiários(as)	70	141
Número de empregados(as) acima de 45 anos	3.798	3.494
Número de empregados por faixa etária:		
Menores de 18 anos	0	0
De 18 a 35 anos	5.419	5.938
De 36 a 45 anos	5.825	5.534
De 46 a 60 anos	3.184	2.854
Acima de 60 anos	612	467
Número de empregados por nível de escolaridade:		
Analfabetos	0	0
Com ensino fundamental	44	38
Com ensino médio/técnico	6.062	6.115
Com ensino superior	7.176	6.955
Pós-graduados	1.758	1.685
Número de mulheres que trabalham na Empresa	5.614	5.535
Percentual de cargos de chefia ocupados por mulheres	28%	28%
Número de homens que trabalham na Empresa	9.426	9.258
Percentual de cargos de chefia ocupados por homens	72%	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	231	257
Remuneração bruta segregada por:		
Empregados	Não reportado	Não reportado
Administradores	Não reportado	Não reportado
Diferença entre o menor salário pago pela empresa e o salário mínimo (nacional ou regional):		
Diferença entre o menor salário pago pela Empresa e o salário mínimo	0	219
Fonte	FPW folha de pagamento	FPW folha de pagamento

6. INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA EMPRESARIAL

	2018		2017	
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:	<input type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Direção e gerências <input type="checkbox"/> Todos(as) os(as) empregados(as)		<input type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Direção e gerências <input type="checkbox"/> Todos(as) os(as) empregados(as)	
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	<input type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Direção e gerências <input type="checkbox"/> Todos(as) os(as) empregados(as) <input type="checkbox"/> Todos + CIPA		<input type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Direção e gerências <input type="checkbox"/> Todos(as) os(as) empregados(as) <input type="checkbox"/> Todos + CIPA	
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	<input checked="" type="checkbox"/> Não se envolve <input type="checkbox"/> Segue as normas da OIT <input type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT		<input checked="" type="checkbox"/> Não se envolve <input type="checkbox"/> Segue as normas da OIT <input type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT	
A previdência privada contempla:	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e gerências <input checked="" type="checkbox"/> Todos(as) os(as) empregados(as)		<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e gerências <input checked="" type="checkbox"/> Todos(as) os(as) empregados(as)	
A participação nos lucros ou resultados contempla:	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e gerências <input checked="" type="checkbox"/> Todos(as) os(as) empregados(as)		<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e gerências <input checked="" type="checkbox"/> Todos(as) os(as) empregados(as)	
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela Empresa:	<input type="checkbox"/> Não são considerados <input type="checkbox"/> São sugeridos <input checked="" type="checkbox"/> São exigidos		<input type="checkbox"/> Não são considerados <input type="checkbox"/> São sugeridos <input checked="" type="checkbox"/> São exigidos	
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a Empresa:	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Apoia <input type="checkbox"/> Organiza e incentiva		<input type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Apoia <input type="checkbox"/> Organiza e incentiva	
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 determinadas 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:	34.428		36.274	
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):	38.964		19.007	
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO (DVA):	R\$ MILHÕES	% SOBRE TOTAL	R\$ MILHÕES	% SOBRE TOTAL
Governo	3.367	8,6	9.126	48,0
Colaboradores(as)	2.315	5,9	2.529	13,3
Acionistas	24	0,1	-291	-1,5
Terceiros	8.666	22,2	14.008	73,7
Retido	24.591	63,1	-6.365	-33,5

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”.

CAPÍTULO 7

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





CAPÍTULO 8

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

		CONTEÚDO GERAL	PÁGINA RESPOSTA	PACTO GLOBAL	ODS	MATERIALIDADE DOS TÓPICOS
PERFIL						
CONTEÚDO PADRÃO	102-1	Nome da organização	4			Normas GRI [opção Essencial]
	102-2	Principais marcas, produtos e serviços	14			Normas GRI [opção Essencial]
	102-3	Localização da sede da organização	63			Normas GRI [opção Essencial]
	102-4	Número e nome de países em que a organização opera	14			Normas GRI [opção Essencial]
	102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica da organização	18			Normas GRI [opção Essencial]
	102-6	Mercados em que a organização atua	4, 14			Normas GRI [opção Essencial]
	102-7	Porte da organização	14, 32			Normas GRI [opção Essencial]
	102-8	Número total de empregados por tipos de contrato de trabalho e gênero	32			Normas GRI [opção Essencial]
	102-9	Descrição da cadeia de fornecedores da organização	35			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	20			Normas GRI [opção Essencial]
	102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas que a organização subscreve ou endossa	4			Normas GRI [opção Essencial]
	102-13	Participação em associações	39			Normas GRI [opção Essencial]
ESTRATÉGIA						
	102-14	Mensagem do Diretor-Presidente	10			Normas GRI [opção Essencial]
	102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	20			Material
ÉTICA E INTEGRIDADE						
	102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	13	10		Normas GRI [opção Essencial]
	102-17	Mecanismos adotados para orientações sobre ética	74	10		Material

		CONTEÚDO GERAL	PÁGINA RESPOSTA	PACTO GLOBAL	ODS	MATERIALIDADE DOS TÓPICOS
		GOVERNANÇA				
CONTEÚDO PADRÃO	102-18	Estrutura de governança e sua composição	18, 65			Normas GRI [opção Essencial]
	102-19	Processo usado para a delegação de autoridade sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	18			Material
	102-20	Designação de um ou mais cargos e funções de nível executivo como responsável pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais	18			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	18			Material
	102-22	Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	19			Material
	102-23	Relato se o presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor executivo	18			Material
	102-24	Processos de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês	18, 65			Material
	102-25	Processos usados pelo mais alto órgão de governança para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse	20			Material
	102-26	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	18			Material
	102-27	Medidas tomadas para desenvolver e aprimorar o conhecimento do mais alto órgão de governança sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	20			Material
	102-28	Processos de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança e medidas tomadas em relação à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais	18, 65			Material
	102-29	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais	20			Material
	102-30	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	20			Material

CONTEÚDO GERAL		PÁGINA RESPOSTA	PACTO GLOBAL	ODS	MATERIALIDADE DOS TÓPICOS
GOVERNANÇA					
102-31	Frequência em que o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais	29			Material
102-32	Órgão ou cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização	4			Material
102-33	Processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança	19			Material
102-34	Natureza e número total de preocupações críticas comunicadas e mecanismos adotados para abordá-las e resolvê-las	19			Material
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS					
102-40	Grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	4			Normas GRI [opção Essencial]
102-42	Base usada para a identificação e a seleção de <i>stakeholders</i>	4			Normas GRI [opção Essencial]
102-43	Abordagem adotada para engajar <i>stakeholders</i>	4			Normas GRI [opção Essencial]
102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas pelos <i>stakeholders</i> e medidas adotadas pela organização para abordá-los	5			Normas GRI [opção Essencial]
PRÁTICAS DE RELATO					
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	51			Normas GRI [opção Essencial]
102-46	Definição do conteúdo do relatório e limites de cada tema material	4			Normas GRI [opção Essencial]
102-47	Temas materiais	5			Normas GRI [opção Essencial]
102-48	Reformulações de informações	30, 43			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	5			Normas GRI [opção Essencial]
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	52			Normas GRI [opção Essencial]
102-56	Políticas e práticas quanto à verificação externa	41			Normas GRI [opção Essencial]

CONTEÚDO PADRÃO

CONTEÚDO GERAL			PÁGINA RESPOSTA	PACTO GLOBAL	ODS	MATERIALIDADE DOS TÓPICOS
TÓPICOS ESPECÍFICOS DE DIVULGAÇÃO						
SÉRIE ECONÔMICA						
TÓPICO: DESEMPENHO ECONÔMICO						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	5		8	Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	26, 35, 36		8	Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	26, 35, 36		8	Não material
DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO	201-1	Desempenho econômico-financeiro	26		8	Não material
	201-4	Assistência financeira recebida do governo	35, 36		8	Não material
TÓPICO: PRESENÇA NO MERCADO						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	5	6		Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	67	6		Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	67	6		Não material
PRESENÇA NO MERCADO	202-1	Variação da proporção do salário mais baixo, comparado ao salário mínimo local	67	6		Não material
TÓPICO: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	5		8, 9	Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	16, 30, 35, 40		8, 9	Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	16, 30, 35, 40		8, 9	Não material
IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS	203-1	Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	16, 30, 40		8, 9	Não material
	203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	16, 35		8, 9	Não material
TÓPICO: PRÁTICAS DE COMPRA						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	5			Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	35			Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	35			Não material
PRÁTICAS DE COMPRA	204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	35			Não material

		CONTEÚDO GERAL	PÁGINA RESPOSTA	PACTO GLOBAL	ODS	MATERIALIDADE DOS TÓPICOS
TÓPICO: COMBATE À CORRUPÇÃO						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	5		16	Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	29, 74		16	Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	29, 74		16	Não material
COMBATE À CORRUPÇÃO	205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	74		16	Não material
	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	29		16	Não material
TÓPICO: CONCORRÊNCIA DESLEAL						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	5			Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	68			Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	68			Não material
CONCORRÊNCIA DESLEAL	206-1	Casos de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados	68			Não material
SÉRIE AMBIENTAL						
TÓPICO: MATERIAIS						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	5	7, 8	12	Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	43, 68	7, 8	12	Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	43, 68	7, 8	12	Não material
MATERIAIS	301-1	Materiais usados, discriminados por peso ou volume	68	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	43	8	12	Não material
TÓPICO: ENERGIA						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	5	8, 9	7	Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	43, 69	8, 9	7	Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	43, 69	8, 9	7	Não material
ENERGIA	302-1	Consumo de energia dentro da organização	43	8	7	Não material
	302-3	Intensidade energética	69	8	7	Não material
	302-4	Redução do consumo de energia	43	8	7	Não material
	302-5	Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	69	8, 9	7	Não material

		CONTEÚDO GERAL	PÁGINA RESPOSTA	PACTO GLOBAL	ODS	MATERIALIDADE DOS TÓPICOS
TÓPICO: ÁGUA						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	5	7, 8	6	Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	68	7, 8	6	Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	68	7, 8	6	Não material
ÁGUA	303-1	Total de retirada de água por fonte	68	7, 8	6	Não material
TÓPICO: BIODIVERSIDADE						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	5	7, 8	15	Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	69	7, 8	15	Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	69	7, 8	15	Não material
BIODIVERSIDADE	304-3	Habitats protegidos ou restaurados	69	7, 8	15	Não material
TÓPICO: EMISSÕES						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	5	7, 8, 9	7, 13	Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	69	7, 8, 9	7, 13	Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	69	7, 8, 9	7, 13	Não material
EMISSÕES	305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) [Escopo 1]	69	7, 8	7, 13	Não material
	305-2	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia [Escopo 2]	69	8	7, 13	Não material
	305-3	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) [Escopo 3]	69	8	13	Não material
	305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	69	8	13	Não material
	305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	69	8, 9	13	Não material
	305-6	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	69	8	13	Não material
TÓPICO: EFLUENTES E RESÍDUOS						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	5	8	6	Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	71	8	6	Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	71	8	6	Não material
EFLUENTES E RESÍDUOS	306-2	Resíduos por tipo e método de disposição	71	8	6	Não material

		CONTEÚDO GERAL	PÁGINA RESPOSTA	PACTO GLOBAL	ODS	MATERIALIDADE DOS TÓPICOS
TÓPICO: CONFORMIDADE AMBIENTAL						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	5	8		Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	43, 71	8		Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	43, 71	8		Não material
CONFORMIDADE AMBIENTAL	307-1	Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	43, 71	8		Não material
SÉRIE SOCIAL						
TÓPICO: EMPREGO						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	5		1	Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	71, 72		1	Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	71, 72		1	Não material
EMPREGO	401-1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	71		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	72		1	Não material
TÓPICO: RELAÇÕES TRABALHISTAS						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	5			Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	72			Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	72			Não material
RELAÇÕES TRABALHISTAS	402-1	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais	72			Não material
TÓPICO: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	5	3	3	Material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	33, 34	3	3	Material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	33, 34	3	3	Material
SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	403-1	Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança	33	3	3	Material
	403-2	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho	34	3	3	Material
	403-3	Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação	33	3	3	Material
	403-4	Tópicos relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	33	3	3	Material

		CONTEÚDO GERAL	PÁGINA RESPOSTA	PACTO GLOBAL	ODS	MATERIALIDADE DOS TÓPICOS
TÓPICO: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	5	6		Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	33	6		Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	33	6		Não material
TREINAMENTO E EDUCAÇÃO	404-1	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado	33	6		Não material
	404-2	Programas de aprendizagem contínua e de preparação para a aposentadoria	33	6		Não material
TÓPICO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	5	6	5	Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	18, 65, 73	6	5	Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	18, 65, 73	6	5	Não material
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES	405-1	Diversidade nos corpos de governança e entre empregados	18, 65, 73	6	5	Não material
	405-2	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens	73	6	5	Não material
TÓPICO: NÃO DISCRIMINAÇÃO						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	5	6		Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	29	6		Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	29	6		Não material
NÃO DISCRIMINAÇÃO	406-1	Incidentes de discriminação e ações corretivas tomadas	29	6		Não material
TÓPICO: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	5	3		Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	74	3		Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	74	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	74	3		Não material
TÓPICO: TRABALHO INFANTIL						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	5	5	1	Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	74	5	1	Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	74	5	1	Não material
TRABALHO INFANTIL	408-1	Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil	74	5	1	Não material

		CONTEÚDO GERAL	PÁGINA RESPOSTA	PACTO GLOBAL	ODS	MATERIALIDADE DOS TÓPICOS
TÓPICO: TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	5	4	1	Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	74	4	1	Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	74	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	74	4	1	Não material
TÓPICO: DIREITOS DOS POVOS INDÍGENAS E TRADICIONAIS						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	5	1, 2		Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	74	1, 2		Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	74	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	74	1, 2		Não material
TÓPICO: AVALIAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	5	1, 2		Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	74	1, 2		Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	74	1, 2		Não material
DIREITOS HUMANOS	412-2	Número total de horas de treinamento de empregados em políticas de direitos humanos	74	1, 2		Não material
TÓPICO: COMUNIDADES LOCAIS						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	5	1	8, 10	Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	35	1	8, 10	Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	35	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	35	1	8, 10	Não material
TÓPICO: AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM DIREITOS HUMANOS						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	5	1, 2		Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	35	1, 2		Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	35	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	35	1, 2		Não material

CONTEÚDO GERAL			PÁGINA RESPOSTA	PACTO GLOBAL	ODS	MATERIALIDADE DOS TÓPICOS
TÓPICO: POLÍTICAS PÚBLICAS						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	5	10	16	Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	39	10	16	Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	39	10	16	Não material
POLÍTICAS PÚBLICAS	415-1	Contribuições para partidos políticos e políticos	39	10	16	Não material
TÓPICO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	5			Não material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	35			Não material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	35			Não material
SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE	416-1	Categorias de produtos e serviços sobre as quais são avaliados impactos na saúde e segurança	35			Não material
	416-2	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços	35			Não material
TÓPICO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	5			Material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	31, 74, 75			Material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	31, 74, 75			Material
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	31			Material
	417-2	Incidentes de não conformidade relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços	74			Material
	417-3	Não conformidade considerando comunicações de <i>marketing</i>	75			Material
TÓPICO: PRIVACIDADE DO CLIENTE						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	5			Material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	31			Material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	31			Material
PRIVACIDADE DO CLIENTE	418-1	Número total de queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	31			Material
TÓPICO: CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA						
FORMAS DE GESTÃO	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	5		16	Material
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	75		16	Material
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	75		16	Material
CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA	419-1	Não conformidade com leis e regulamentos da área socioeconômica	75		16	Material

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

SERVIÇOS DE AÇÕES ESCRITURAIIS

Banco do Brasil S.A.

Rua Professor Lélío Gama, 105, 38º andar – Centro
CEP: 20031-900 – Rio de Janeiro [RJ], Brasil
Tel.: [+55 21] 3808-3715
Fax: [+55 21] 3808-6088
E-mail: aescriturais@bb.com.br

BANCO DEPOSITÁRIO DOS ADRS

The Bank of New York Mellon

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

Regular Mail

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

Overnight Mail

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

BOLSAS DE VALORES

B3 – Brasil, Bolsa, Balcão [BM&FBovespa]

Código das Ações: Oi S/A | OIBR3 e OIBR4
[posição em 31 de dezembro de 2018]

New York Stock Exchange [NYSE] nos EUA

Código da ADR: OIBR.C [posição em 31 de dezembro de 2018]
OTC Markets – Pink Open Market nos EUA
Código da ADR: OIBRQ [posição em 31 de dezembro de 2018]

Contatos

pp-sustentabilidade@oi.net.br
invest@oi.net.br

CRÉDITOS

Coordenação

Diretoria de Finanças Corporativas
Diretoria de Compliance
Gerência de Integridade e Sustentabilidade

Redação, projeto gráfico e revisão


blendON

Audidores independentes [em 31 de dezembro de 2018]

KPMG Auditores Independentes | SEC e CVM

Verificação externa do inventário GEE

ABNT, acreditada pelo Inmetro

A man with glasses and a beard, wearing a denim shirt and a brown apron, is looking down at a blue tablet computer. He is standing in a cafe or bar, with a counter, a sink, and various bottles visible in the background. The lighting is warm and focused on the man.

ANEXO – CADERNO DE INDICADORES EXTRAS



ANEXO – CADERNO DE INDICADORES EXTRAS

GRI 102-18, 102-24, 102-28, 405-1

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Composição	11 membros titulares, sem suplentes
Prazo do mandato	2 anos
Reuniões realizadas em 2018	31
Percentual de participação	90%. O Formulário de Referência da Oi apresenta o percentual de participação de cada conselheiro individualmente. Para mais informações, acesse o nosso site de relação com investidores .
Total de membros	11
Membros Independentes	11
Idade (Média, Máxima e Mínima)	Mínima: 45 Média: 60 Máxima: 69
Divisão por gênero	91,9% homens 9,1% mulheres
Remuneração anual (máxima, média, mínima)	Mínima: R\$ 423.608,00 Média: R\$ 685.933,00 Máxima: R\$ 1.043.968,00
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	62	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	62	M	Sim	Sim	Indústria financeira, <i>private equity</i> e <i>venture capital</i> .
Maria Helena dos Santos Fernandes de Santana	Conselheira	60	F	Sim	Sim	Área financeira, especialmente mercado de capitais.
Wallim Cruz de Vasconcelos Junior	Conselheiro	61	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	69	M	Sim	Sim	Engenheiro mecânico com experiência em cargos executivos em empresas de setores diversos, entre eles, telefonia, metalurgia e petroquímica.
Rodrigo Modesto de Abreu	Conselheiro	60	M	Sim	Sim	Gestão de bases de dados de crédito, consultoria de gestão empresarial. Atuação em tecnologia e telecomunicações.
Henrique José Fernandes Luz	Conselheiro	64	M	Sim	Sim	Gestão empresarial, conselheiro de empresas e instituições.
Paulino do Rego Barros Jr	Conselheiro	63	M	Sim	Sim	Atuação em empresas de tecnologia e informações.
Roger Solé Rafolfs	Conselheiro	45	M	Sim	Sim	Experiência em telecomunicações, nas áreas de marketing, desenvolvimento de produtos, inovação, estratégia e gestão de P&L.
Marcos Bastos Rocha	Conselheiro	55	M	Sim	Sim	Gestão empresarial, experiência como conselheiro fiscal e de administração.
Ricardo Reisen de Pinho	Conselheiro	58	M	Sim	Sim	Engenheiro mecânico, tem experiência e formação em administração e estratégia. Conselheiro de empresas e instituições.

DIRETORIA EXECUTIVA ESTATUTÁRIA

DIRETORIA EXECUTIVA ESTATUTÁRIA	
Composição	Mínimo 3 e máximo 6 membros, sendo um Diretor-Presidente, um Diretor de Finanças, um Diretor de Relações com Investidores e um Diretor Jurídico. Os demais serão Diretores sem designação específica, eleitos pelo Conselho de Administração.
Prazo do mandato	Diretor-Presidente, Diretor de Finanças e Diretor de Relações com Investidores devem permanecer nos cargos até a conclusão do Plano de Recuperação Judicial.
Reuniões realizadas em 2018	23
Percentual de participação	A participação de cada diretor está discriminada, individualmente, no quadro a seguir.
Total de membros*	4
Membros Independentes	4
Idade [Média, Máxima e Mínima]	Mínima: 45 Média: 53 Máxima: 63
Divisão por gênero	100% homens
Remuneração [máxima, média, mínima]	Mínima: 15.592.300,00 Média: 21.301.796,00 Máxima: 22.552.768,00
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.

Nota: Total de membros em 31/12/2018.

MEMBRO	CARGO	IDADE	GÊNERO	EXPERIÊNCIA INDÚSTRIA	PARTICIPAÇÃO DE CADA MEMBRO NAS REUNIÕES DA DIRETORIA
Eurico de Jesus Teles Neto	Diretor-Presidente e Diretor Jurídico	63	M	Assessoria jurídica, gestão empresarial, conselheiro no setor de telecomunicações.	96%
Carlos Augusto Machado Pereira de Almeida Brandão	Diretor de Finanças e Relações com Investidores	45	M	Analista de finanças corporativas e de planejamento financeiro no setor de telecomunicações.	87%
José Cláudio Moreira Gonçalves	Diretor sem designação específica na função de Diretor de Operações	52	M	Experiência no mercado de telecomunicações, em operação, manutenção e evolução tecnológica de redes.	95%
Bernardo Kos Winik	Diretor sem designação específica na função de Diretor Comercial	52	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.	90%

GRI 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	2018		
	HOMEM	MULHER	CONSOLIDADO
Acre	101%	130%	101%
Alagoas	103%	128%	103%
Amapá	112%	163%	112%
Amazonas	125%	115%	115%
Bahia	100%	100%	100%
Ceará	100%	100%	100%
Distrito Federal	100%	100%	100%
Espírito Santo	100%	113%	100%
Goiás	100%	100%	100%
Maranhão	104%	105%	104%
Mato Grosso	100%	100%	100%
Mato Grosso do Sul	103%	100%	100%
Minas Gerais	100%	100%	100%
Pará	114%	100%	100%
Paraíba	100%	100%	100%
Paraná	101%	111%	101%
Pernambuco	101%	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	100%	106%	100%
Roraima	121%	147%	121%
Santa Catarina	100%	100%	100%
São Paulo	108%	104%	104%
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 2018, não foram ajuizadas contra a Oi ações por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio.

GRI 301-1

MATERIAIS USADOS, DISCRIMINADOS POR PESO OU VOLUME

CONSUMO DE MATERIAIS POR TIPO	2018	2017	2016
MATERIAIS PARA EMBALAGENS			
Sacolas compradas para utilização nas vendas das lojas (em unidades)	280.000	280.000	300.000
Envelopes “vai e vem” (em unidades)	-	20.000	10.000
Caixas de papelão utilizadas para expedir produtos e bobina de papelão ondulado (em toneladas)	11,00	13,00	80,45
MATERIAIS UTILIZADOS NAS OPERAÇÕES			
Cabos metálicos (em metros)	15.151.512	15.635.914	12.134.366
Cabos óticos (em metros)	28.852.345	15.274.586	7.865.793
Conjunto emenda (em unidades)	647.643	629.107	439.114
Fio (em metros)	236.100.230	274.880.718	224.918.500
Terminais (em unidades)	2.514.407	2.638.975	1.947.346

Nota: Em 2018, não foram comprados envelopes “vai e vem”.

GRI 303-1

TOTAL DE RETIRADA DE ÁGUA POR FONTE

FONTES DE RETIRADA/ ABASTECIMENTO DE ÁGUA (EM M³)	2018	2017	2016
Água subterrânea	29.417	89.234	75.585
Água da chuva	8.940	7.080	11.355
Abastecimento municipal ou outras empresas de abastecimento	2.288.957	2.187.118	1.751.707
TOTAL	2.327.314,00	2.283.432	1.838.647

SUMÁRIO

Em 2018, continuamos investindo na conscientização de colaboradores e demos continuidade na implantação de práticas que visam à economia de água. A utilização da água subterrânea e de chuva busca proporcionar a redução no uso de água das concessionárias e é destinada à limpeza de pátio, conservação de jardim, banheiros, entre outros. O aumento do consumo de água em 2018 ocorreu devido a um incremento no número de prédios e instalações operacionais, além de melhorias nos métodos de apuração do consumo real.

GRI 302-3

INTENSIDADE ENERGÉTICA

Em 2015, a Diretoria de Energia iniciou o acompanhamento do indicador de intensidade energética, considerando, inicialmente, a relação entre o consumo de energia e o número de colaboradores. Em 2018, o resultado foi uma média mensal de 8,6 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 304-3

UNIDADES OPERACIONAIS PRÓPRIAS, ARRENDADAS, GERENCIADAS DENTRO OU NAS ADJACÊNCIAS DE ÁREAS PROTEGIDAS E ÁREAS DE ALTO VALOR DE BIODIVERSIDADE FORA DE ÁREAS PROTEGIDAS

Em 2018, demos andamento na busca pela regularização dos processos de licenciamento ambiental associados aos projetos especiais descritos a seguir, além de atualização de cadastros no Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA), tendo todos os pedidos de órgãos públicos atendidos pela Companhia:

Amapá [Oiapoque–Calçoene] – cabeamento aéreo e subterrâneo, nas esferas estadual e federal.

Manaus [Boa Vista] – Empreendimento 1, renovada a licença de operação, em razão de fibra implantada.

Para 2019, esperamos dar continuidade aos processos que estão em andamento, além da autorização para implantação de fibra ótica aérea e subterrânea no Empreendimento 2 [Manaus-Boa Vista].

GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6

EMISSIONES E REDUÇÃO DE EMISSIONES DE GASES DE EFEITO ESTUFA

Mantemos, desde 2014, um sistema de gestão de frotas, que consolida o histórico de atividade de cada veículo, em uma interface amigável para o gestor de frota, para que sejam melhorados aspectos como direção agressiva, manutenção preventiva e utilização de trajetos mais eficientes, contribuindo para a gestão ambiental e controle das emissões de gases de efeito estufa. Ao fim de 2018, a SEREDE e a CONECTA, nossas principais prestadoras de serviço de rede [PSR], com um total de 18.276 veículos, apresentavam 87,3% das suas frotas rastreadas. Devido a uma legislação estadual, os veículos da filial do Paraná da SEREDE tiveram o sistema de rastreamento removido e foram retirados do cálculo.

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 CDP.

EMISSÕES DIRETAS E INDIRETAS ESCOPOS 1 E 2 (TCO ₂ E)	2018	2017	2016
Escopo 1 (geradores, frota própria e gases de refrigeração)	78.547,90	93.376,09	77.172,78
Escopo 2 (eletricidade comprada e consumida)	114.747,37	146.447,79	130.527,61
TOTAL	193.295,27	239.823,88	207.700,39

EMISSÕES INDIRETAS – ESCOPO 3 (TCO ₂ E)	2018	2017	2016
Bens e serviços comprados	17.013,65	19.551,96	41.605,43
Atividades relacionadas com combustível e energia não inclusas nos escopos 1 e 2*	1.596,32	2.614,70	1.964,76
Transporte e distribuição <i>upstream</i>	3.757,15	6.457,95	13.803,24
Viagens a negócio	4.383,03	4.452,33	3.950,80
Deslocamento de colaboradores	18.770,43	16.943,89	15.453,36
TOTAL	45.520,58	50.020,83	76.777,59

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

Avaliando os resultados do inventário de emissões de GEE em 2018, comparativamente com o ano anterior, há reduções nos três escopos reportados:

16% no escopo 1 **22%** no escopo 2 **9%** no escopo 3

Nos escopos 1 e 3, as reduções ocorreram principalmente na combustão móvel, pela maior utilização do combustível etanol em substituição à gasolina nos veículos das prestadoras de serviços de rede, seja do Grupo Oi (SEREDE e Conecta), seja das empresas contratadas. Algumas iniciativas da Oi que permitem o reparo da rede e dos serviços contratados de forma remota evitam o deslocamento do técnico no campo. Os reparos remotos contribuíram para a redução do consumo de combustíveis,

embora o consumo ainda não tenha sido mensurado em termos das emissões dos GEE e, em números absolutos, a queda não possa ser percebida devido à expansão da rede da Oi no Brasil. Em agosto de 2018, a Conecta foi incorporada pela SEREDE; entretanto, como as empresas operavam em regiões distintas, essa operação não causou impacto em termos de emissões.

Em 2018, tivemos um aumento da energia adquirida de 9% com relação ao consumo de 2017, em função da expansão da rede de telecomunicações da Oi em alguns estados do Brasil, com destaque para o Rio de Janeiro. Seguindo a abordagem de localização do PBGHG Protocol, a redução das emissões de Escopo 2 se deveu à mudança do fator de emissão do Sistema Interligado Nacional (SIN), conforme disponibilizado pelo Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC).

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

GRI 306-2

RESÍDUOS POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO

RESÍDUOS PERIGOSOS E NÃO PERIGOSOS POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO	2018	2017	2016
Não perigosos			
Resíduos enviados para aterro sanitário (em toneladas)	346	132	129
Reciclagem pela coleta seletiva nos prédios administrativos (em toneladas) ⁽¹⁾	117	105	276
Reciclagem pela venda de sucatas (em toneladas)	2.245	2.550	2.188
Reciclagem de aparelhos, baterias, seus acessórios e pilhas (em toneladas) ⁽²⁾	6	65	2.527
Resíduos diversos vendidos para leilão (em itens)	54.381	16.052	69.419
Perigosos			
Reciclagem de lâmpadas (em itens)	45.066	56.267	41.741
Reciclagem de baterias estacionárias (em toneladas)	251	833	696

(1) Em 2018, não foi possível mensurar o volume de resíduos encaminhados para coleta seletiva nos prédios administrativos de AP, BA, RR, SP e TO.

(2) Até 2016 o controle dessa informação era feito em itens. A partir de 2017, passamos a reportar em toneladas. A diferença entre os volumes de resíduos reportados em 2017 e 2018 deveu-se a uma quantidade represada por questão de contrato com nosso parceiro em 2017.

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 2018.

GRI 401-1

NÚMERO TOTAL E TAXAS DE NOVAS CONTRATAÇÕES E DE ROTATIVIDADE

ADMISSÕES	2018	2017	2016
Por gênero			
Masculino	1.562	1.498	1.153
Feminino	1.226	1.184	1.001
Por faixa etária			
Abaixo de 30 anos	1.217	1.168	1.132
De 30 a 50 anos	1.512	1.480	1.005
Acima de 50 anos	59	34	17
Por região			
Sul	421	380	193
Sudeste	1.388	1.515	1.268
Centro-Oeste	338	230	156
Nordeste	507	474	444
Norte	134	83	93

DESLIGAMENTOS	2018	2017	2016
Por gênero			
Masculino	1.410	1.284	2.637
Feminino	1.193	1.081	1.654
Por faixa etária			
Abaixo de 30 anos	803	768	1.135
De 30 a 50 anos	1.660	1.474	2.441
Acima de 50 anos	140	123	715
Por região			
Sul	280	243	477
Sudeste	1.394	1.342	2.403
Centro-Oeste	202	177	308
Nordeste	617	514	868
Norte	110	89	235

SUMÁRIO

TAXA DE ROTATIVIDADE (%)	2018	2017	2016
Por gênero			
Masculino	10,0%	9,6%	12,5%
Feminino	8,1%	7,8%	8,8%
Por faixa etária			
Abaixo de 30 anos	6,8%	6,7%	7,5%
De 30 a 50 anos	10,7%	10,2%	11,4%
Acima de 50 anos	0,7%	0,5%	2,4%
Por região			
Sul	2,4%	2,1%	2,2%
Sudeste	9,4%	9,8%	12,1%
Centro-Oeste	1,8%	1,4%	1,5%
Nordeste	3,8%	3,4%	4,3%
Norte	0,8%	0,6%	1,1%

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 2018, não mantivemos temporários ou empregados em regime de meio período.

GRI 401-3

LICENÇA-MATERNIDADE PATERNIDADE

	2018
	MULHER
Número de funcionários que usufruíram da licença- maternidade	400
Número de funcionários que retornaram ao trabalho após tirar licença- maternidade	216
Número de funcionários que deveriam ter retornado ao trabalho após tirar licença-maternidade	282
Taxa de retorno ao trabalho	77%
Nº total de empregados retidos 12 meses após retornarem ao trabalho após licença-maternidade	203
Nº total de empregados que retornaram de licença-maternidade a partir de janeiro do ano anterior	327
Taxa de retenção	62%

Nota: Esse indicador 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.

Em 2018 não fizemos o reporte para licença paternidade pois entendemos que o indicador não se aplica as nossas atividades.

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 (%)	2018				2017				2016			
	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%	0,5%	0,1%	0,7%	0,0%	0,5%	0,1%
Gerência	5,1%	0,0%	4,4%	0,7%	5,5%	0,0%	4,7%	0,8%	5,5%	0,0%	4,7%	0,7%
Supervisão/ coordenação	6,4%	1,2%	4,6%	0,7%	6,1%	0,7%	5,2%	0,2%	6,1%	1,4%	4,1%	0,6%
Quadro funcional	87,8%	15,0%	59,5%	13,3%	87,7%	16,4%	58,7%	12,6%	87,8%	18,4%	56,9%	12,5%
TOTAL	100,0%	16,2%	68,9%	14,8%	100,0%	17,1%	69,1%	13,8%	100,0%	19,9%	66,2%	13,9%

DIVERSIDADE DE GÊNERO POR NÍVEL FUNCIONAL	2018				2017				2016			
	HOMENS		MULHERES		HOMENS		MULHERES		HOMENS		MULHERES	
	TOTAL	(%)	TOTAL	(%)	TOTAL	(%)	TOTAL	(%)	TOTAL	(%)	TOTAL	(%)
Diretoria	79	0,5%	14	0,1%	82	0,6%	11	0,1%	83	0,6%	11	0,1%
Gerência	547	3,6%	221	1,5%	576	3,9%	240	1,6%	553	3,8%	238	1,6%
Supervisão/ coordenação	598	4,0%	372	2,5%	421	2,8%	488	3,3%	547	3,8%	327	2,3%
Quadro funcional	8.202	54,5%	5.007	33,3%	8.179	55,3%	4.796	32,4%	7.854	54,4%	4.818	33,4%
TOTAL	9.426	62,7%	5.614	37,3%	9.258	62,6%	5.535	37,4%	9.037	62,6%	5.394	37,4%

GRI 405-2

RAZÃO MATEMÁTICA DO SALÁRIO E DA REMUNERAÇÃO ENTRE MULHERES E HOMENS

REMUNERAÇÃO MÉDIA POR CATEGORIA FUNCIONAL (R\$)*	2018			2017		
	HOMENS	MULHERES	PROPORÇÃO M/H (%)	HOMENS	MULHERES	PROPORÇÃO M/H (%)
Diretoria	41.276,27	40.991,43	99%	40.194,52	41.733,33	104%
Gerência	15.161,60	14.671,38	97%	15.170,30	14.351,38	95%
Supervisão/Coordenação	6.165,02	4.791,03	78%	5.718,72	4.423,75	77%
Quadro funcional	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 2018, 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.

GRI 102-17, 205-2 e 412-2

MECANISMOS ADOTADOS PARA ORIENTAÇÕES SOBRE ÉTICA

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 2018, demos continuidade aos treinamentos de ética e anticorrupção. Realizamos diversos treinamentos presenciais, com duração média de duas horas cada, envolvendo mais de 307 colaboradores de diferentes áreas da Companhia, além de fornecedores. O nosso treinamento *on-line* foi realizado por 9.391 colaboradores em 2018 (75%). A meta para 2019 é 100% dos colaboradores treinados.

GRI 417-2

NÚMERO DE CASOS DE NÃO CONFORMIDADE COM REGULAMENTOS E CÓDIGOS VOLUNTÁRIOS RELATIVOS A INFORMAÇÕES E ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS, DISCRIMINADO POR TIPO DE RESULTADOS

Não tivemos casos de não conformidade com regulamentos ou códigos voluntários relativos a informações e/ou rotulagem de produtos e serviços cujo fato gerador tenha ocorrido em 2018.

No entanto, houve instauração de procedimentos ocorridos anteriormente, especificamente relacionados a faturamento e cobrança indevida e violação aos direitos dos usuários. Referem-se a 33 processos, com julgamentos em primeira instância em 2017, com multa aplicada de cerca de R\$ 113 milhões. Vale ressaltar que esses processos estão inseridos na recuperação judicial da Oi e serão solucionados nos critérios definidos no Plano.

GRI 417-3

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

Ao longo de 2018, tivemos duas representações apresentadas perante o Conselho Nacional de Autorregulamentação – CONAR. A primeira apresentada pela TIM (nº 37/18) a respeito da oferta Oi “A Oferta Continua: Traga seu Pós pra Oi e Leve 15 GB”, na qual foi realizado acordo entre as partes, em que a Oi se comprometeu a estender expressamente no regulamento a oferta aos novos e atuais clientes da operadora, a fim de cessar qualquer dúvida existente. A outra representação (nº 216/18) apresentada por consumidor a respeito da propaganda “Oi Mais – O que você faria com mais Internet”, devidamente arquivada pelos Conselheiros do referido CONAR, que entenderam que a propaganda não apresentava conteúdo ofensivo ou difamatório, não violando qualquer dispositivo constante do Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária.

GRI 419-1

CASOS DE NÃO CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS DA ÁREA ECONÔMICA

A Oi foi sancionada pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), em setembro de 2018, com uma multa de R\$ 9.374.936,32, por infrações aos direitos dos consumidores. A Oi recorreu da decisão e está atualmente discutindo a possibilidade de celebração de um TAC com a SENACON.

Não houve sanções aplicadas pelo CADE/ANCINE/ANEEL em 2018.

Estamos atuando em conjunto com a Anatel para cada vez mais melhorar nossos processos internos e com fornecedores, visando melhorar o controle das cobranças recebidas por nossos clientes por serviços que não são diretamente prestados pela Oi, como serviços de terceiros ou Serviços de Valor Agregado (SVAs).

