

Índice

 $\mathbf{1}_{-}$

04 Apresentação

Cartas

- 08 Carta do presidente executivo e CEO da Telefônica S.A.
- 10 Carta do presidente da Telefônica Brasil
- 2_

Sobre o relatório

3_

Estratégia

4

Governança

- 20 Engajamento de stakeholders
- 21 Gestão de nossos princípios de atuação
- 23 Gestão de riscos

5_

Gestão da sustentabilidade

- 26 Gestão ambiental
- 35 Práticas laborais
- 51 Sustentabilidade na cadeia de suprimento
- 53 Gestão dos direitos humanos
- 54 Relação sustentável com acionistas e investidores

6_

Desenvolvimento

- 58 Rede de cobertura
- 60 Fluxo de caixa social
- 61 Telefônica como investidora responsável
- 62 Relacionamento regulatório e institucional
- 65 Fundos de Serviço Universal
- 66 A aposta pelo empreendedorismo

7_

Sociedade

- 70 Educação
- 71 Saúde
- 73 Finanças
- 74 Cidades inteligentes
- 75 Acessibilidade

8_

Consumidores

- 78 Privacidade e proteção de dados
- 80 Satisfação do cliente
- 82 Ouvidoria
- 83 Proteção de crianças e adolescentes

9_

Comunidades

- 86 Inclusão digital
- 88 Investimento social
- 92 Situações de emergência

10_

Anexos

- 94 Indicadores Telefônica Vivo
- 95 Prêmios e reconhecimentos
- 97 Realizações e diretrizes
- 99 Carta de verificação da auditoria
- 102 Índice remissivo







• • • • • • • • • Relatório Anual de Sustentabilidade 2013

CARTAS

Carta do presidente executivo e CEO da Telefônica S.A.

Caros amigos,

Mais um ano tenho o prazer de me dirigir a vocês para lhes apresentar o Relatório Anual de Sustentabilidade Corporativa, que trata das nossas atividades relativas à gestão de riscos e aproveitamento de oportunidades, e à gestão eficaz dos riscos inerentes ao desenvolvimento econômico, ambiental e social.

Este documento, que a Telefônica publica desde 2004, tem como objetivo responder às solicitações de informações e transparência dos diferentes grupos de interesse com os quais nos relacionamos. Do mesmo modo, ele pretende antecipar o cumprimento da Diretriz 2013/34 da União Europeia no que diz respeito à divulgação de informações não financeiras e de informações sobre diversidade por parte de grandes empresas e determinados grupos. Além disso, ele pretende dar uma resposta às exigências de informação que, sob o formato informar ou explicar, vem sendo desenvolvidas em alguns dos países nos quais operamos.

Na Telefônica, estamos convencidos de que a sustentabilidade corporativa e a transparência são fontes de competitividade e progresso no longo prazo. Elas não apenas ajudam a consolidar nossa legitimidade para operar nos diferentes países nos quais estamos presentes mas também têm repercussões positivas sobre a gestão dos nossos negócios e, portanto, sobre os nossos resultados. Além disso, as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), com base na conectividade, estão liderando os processos de transformação da nossa sociedade e são um fator essencial para a criação de empregos, crescimento econômico, economia energética e transparência, como é demonstrado pelas agendas digitais dos organismos públicos e privados mais relevantes do mundo.

Nesta publicação, vocês poderão ver os avanços que a Telefônica tem alcançado no exercício das três dimensões básicas da sustentabilidade: econômica, social e ambiental

No lado do impacto econômico, que em termos de sustentabilidade tem tudo a ver com a forma com a qual obtemos nossas receitas e realizamos nossas atividades, em 2013 se destacaram os resultados da nossa Oficina de Princípios de Atuação, os avanços no cumprimento dos princípios de sustentabilidade da nossa cadeia de fornecedores, e o progresso que temos realizado em termos de privacidade e proteção de dados.

Quanto ao impacto social, no Relatório de Sustentabilidade Corporativa 2013, destacamos a gestão da diversidade entre o nosso pessoal, os projetos de inclusão digital e inovação social, assim como os importantes projetos de fomento do empreendedorismo dos quais participamos.

No lado ambiental, vocês poderão encontrar todas as informações sobre a nossa política ambiental. Continuamos a reduzir nosso consumo energético e a incrementar notavelmente o faturamento eletrônico como alternativa ao consumo de papel, e, além disso, nossos serviços Green têm gerado importantes avanços, que já têm se traduzido em receitas para a Empresa.

Como vocês poderão comprovar, a sustentabilidade tem sido incorporada de forma gradual à cadeia de valores da Telefônica. Assim, colaboramos ativamente com todos os grupos de interesse que se relacionam com nossa Empresa e oferecemos informações exaustivas sobre a evolução dos temas mais relevantes, nossos indicadores e nossas políticas de sustentabilidade segundo os critérios de publicação padrão, como o GRI e o Pacto Mundial das Nações Unidas (Global Compact).



Na Telefônica, estamos convencidos de que a sustentabilidade corporativa e a transparência são fontes de competitividade e progresso no longo prazo

César Alierta Izuel Presidente Executivo

Tudo isso permitiu que em 2013 a nossa Empresa fosse incluída no índice mundial de sustentabilidade corporativa Dow Jones Sustainability Index; ocupasse a quinta posição no projeto Carbon Disclosure Project e no índice Sustainalytics; fosse reconhecida como Excellence Investment Register pelo índice Ethibel Sustainability; e, pelo décimo segundo ano consecutivo, fizesse parte do índice FTSE4Good. E em consequência de tudo isso, a Telefônica foi reconhecida em 2013 como a empresa mais admirada entre as empresas de telecomunicações europeias e a segunda no mundo todo pela revista Fortune.

Gostaria de concluir lembrando a todos vocês que a nossa Empresa está posicionada atualmente como um ator fundamental no setor. Contar com a reconhecida equipe de profissionais que possuímos me dá a confiança de dizer a todos vocês que a Telefônica terá um papel cada vez mais decisivo no mundo digital, porque estamos convencidos de que a tecnologia deve estar ao alcance de todas as pessoas, empresas e administrações públicas para que possam ser cada vez mais.

Gostaria também de agradecer o apoio dos nossos grupos de interesse que, com suas opiniões e sugestões, têm nos ajudado a avançar na concretização da nossa visão.

Muito obrigado.

César Alierta Izuel Presidente Executivo

Relatório Anual de Sustentabilidade 2013 Cartas

CARTAS

Carta do presidente da Telefônica Brasil_ GRILL

Em 2013, o mercado de telecomunicações vivenciou um marco histórico no Brasil: a implantação da tecnologia de quarta geração (4G). Com isso, a mobilidade ganhou maior velocidade, influenciando positivamente as mudanças comportamentais na sociedade. Os avanços em comunicação encurtaram ainda mais as distâncias, alterando noções de tempo e espaço e também as formas com que as pessoas se relacionam umas com as outras.

As novas tecnologias de informação e comunicação, com cada vez mais capacidade de armazenamento de dados, permitem que as pessoas passem mais tempo conectadas para troca de arquivos, reuniões de trabalho, pesquisas acadêmicas e até mesmo para aproveitar momentos de lazer com vídeos, *streaming* de música e jogos. No entanto, o crescimento da demanda provoca novas exigências por qualidade de produtos e serviços de telecomunicações. Nós, da Telefônica Vivo, nos destacamos nesse contexto devido à amplitude da nossa rede 4G. Em 2013, encerramos o ano com 73 cidades cobertas por essa tecnologia.

Além de garantir a manutenção da qualidade de nossos serviços, o investimento na expansão da rede de cobertura está totalmente relacionado à sustentabilidade. Quando oferecemos qualidade de conexão, as pessoas têm menos necessidade, por exemplo, de se locomover e imprimir documentos, o que contribui para a redução do número de carros nas ruas e do volume de papéis nas prateleiras, entre outros detalhes que, apesar de pequenos, resultam em benefícios significativos para o meio ambiente.

No entanto, nossa postura vai além da reflexão sobre os benefícios resultantes da nossa prestação de serviços. Entendemos que os cuidados com o meio ambiente devem permear todas as etapas da nossa operação. Por isso, a sustentabilidade é estratégica para a condução responsável dos nossos negócios tendo em vista a longevidade da nossa companhia.

Um dos destaques de 2013 foi a implantação dos sites sustentáveis, tecnologia de transmissão desenvolvida pelos engenheiros da nossa equipe no Brasil que reduz impactos ambientais e visuais em ambientes urbanos. Pelo segundo ano consecutivo, um levantamento da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE) apontou a Telefônica Vivo como a empresa com maior número de unidades consumidoras de energia limpa.

Como resultado dessas e de outras práticas responsáveis, fomos incluídos pelo segundo ano consecutivo no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa e passamos a fazer parte do Guia Exame de Sustentabilidade, elaborado pela Editora Abril em parceria com a Fundação Getulio Vargas, que reconhece as empresas com as melhores práticas sustentáveis no Brasil. Reforçamos ainda nosso compromisso com a defesa dos 10 princípios do Pacto Global, do qual somos signatários desde 2010.

Mantivemos a liderança no segmento de telefonia móvel, com 77,2 milhões de clientes, o que representa uma participação de mercado de 28,5%. Também destaca-se a aceleração do crescimento nos acessos pós-pagos, que ficou em 26,0%. Na banda larga fixa, os acessos totalizaram 3,9 milhões de clientes, e, na TV por assinatura, chegamos a 641 mil assinantes no fechamento do ano.



Nosso trabalho é conectar pessoas, o maior número delas, pois acreditamos no poder de inclusão da nossa tecnologia para a construção de uma sociedade mais justa e com igualdade de oportunidades

Antonio Carlos Valente Presidente da Telefônica Brasil

Esses resultados refletem os investimentos realizados para oferecer a melhor experiência aos nossos clientes e para encontrar soluções que facilitam o dia a dia de empresas, órgãos públicos, comunidades e sociedade civil em geral. É isso que queremos fazer e entendemos ser o nosso papel como telco digital. Reforçamos esse posicionamento a cada iniciativa comprometida com o desenvolvimento social. Entre elas, merece destaque o Wayra Brasil, nossa unidade de aceleração de startups que desde 2011 já investiu mais de R\$ 7,8 milhões em empreendedores nas novas tecnologias de informação e comunicação.

Nosso trabalho é conectar pessoas, o maior número delas, pois acreditamos no poder de inclusão da nossa tecnologia para a construção de uma sociedade mais justa e com igualdade de oportunidades. As realizações ao longo de 2013 nos dão a tranquilidade de saber que caminhamos no sentido correto para continuar crescendo, pois estamos cada vez mais preparados para nos adaptarmos aos novos desafios e cenários.

Antonio Carlos Valente Presidente da Telefônica Brasil



Relatório Anual de Sustentabilidade 2013 Sobre o relatório

SOBRE O RELATÓRIO GRI 3.5

Atuando em parceria, construímos esta publicação para prestar contas de nossas atividades no Brasil em 2013

A publicação deste Relatório Anual de Sustentabilidade é resultado do envolvimento de diversas áreas da Telefônica Vivo. Atuando em parceria, construímos essa publicação para prestar contas de nossas atividades no Brasil em 2013 e apresentar aos nossos públicos os principais destaques desse ano para a nossa companhia. A colaboração de todos foi fundamental para essa realização. Os profissionais envolvidos contribuíram com informações, recomendações de assuntos relevantes e validação dos dados que aqui apresentamos. GRI 3.1 | 3.2 | 3.3

Esta publicação refere-se apenas à Telefônica Vivo, ou seja, não abordamos informações sobre as demais empresas controladas, subsidiárias ou *joint ventures*. Os dados foram fornecidos pelas áreas internas e auditados pela Ernst & Young. Nosso Relatório Anual de Sustentabilidade 2013 está alinhado às diretrizes da Global Reporting Initiative (versão G3), com nível de aplicação A+, e ao Accountability Principles Standard (AA1000APS). GRI 3.6 | 3.7 | 3.8 | 3.9 | 3.13

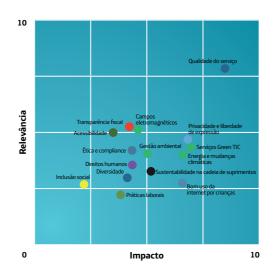
Esse espírito de construção conjunta foi ampliado para nossos públicos externos na elaboração da materialidade, que define os temas prioritários para relato. Esse processo foi iniciado com o alinhamento entre a matriz, na Espanha, e todos os países em que a Telefônica atua. Por isso, a avaliação do ponto de vista da empresa em cada um dos temas é a mesma em qualquer parte do mundo – assim como nossa estratégia e filosofia de negócios.

Mesmo assim, o processo de materialidade respeitou as características específicas de cada localidade em que atuamos. Cada país desenhou sua própria matriz ao levantar, com seus públicos locais de interesse, a relevância dos temas propostos. Dessa forma, as demandas regionais de clientes, acionistas, fornecedores, colaboradores, governo, formadores de opinião, meios de comunicação, organizações não governamentais e entidades setoriais foram contempladas. Mantemos relações estreitas com esses públicos e os consultamos para a elaboração da matriz ponderando sua influência e impacto para a Telefônica Vivo. As operações puderam incluir subtemas específicos e, inclusive, atribuir pesos diferentes à avaliação de cada público, dependendo de sua influência no cenário local de atuação. GRI 4.14 | 4.15 | 4.16

Para fechar esse ciclo de alinhamento, a matriz de materialidade corporativa da Telefônica foi construída com base no resultado de cada um dos países. Mais uma vez, consideramos de forma ponderada as respostas de cada operação, atribuindo pesos maiores àquelas que são mais significativas para nossa estratégia.

Nesse contexto, a nossa materialidade para o Brasil obteve o resultado apresentado na matriz a seguir. Em acordo com a metodologia do teste de materialidade, nosso relatório apresenta com mais profundidade informações relacionadas aos temas de alta relevância, indicados no gráfico pelos quadrantes mais escuros. Na tabela, relacionamos os temas aos respectivos capítulos em que são abordados.

Matriz de materialidade



Temas da matriz de materialidade

- Ética e compliance
- Privacidade e liberdade de expressão
- Bom uso da internet pelas crianças
- Práticas laborais
- Diversidade
- Qualidade do serviço
- Gestão ambiental
- Energia e mudanças climáticas
- Campos eletromagnéticos
- Serviços Green TIC
- Acessibilidade
- Sustentabilidade na cadeia cadeia de suprimentos
- Diretos humanos
- Transparência fiscal
- Inclusão social

Temas materiais

- Qualidade do serviço
- Campos eletromagnéticos
- Acessibilidade
- Transparência fiscal
- Privacidade e liberdade de expressão
- Serviços Green TIC
- Energia e mudanças climáticas
- Gestão ambiental
- Bom uso da internet pelas crianças
- Sustentabilidade na cadeia de suprimentos

15



O uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) não para de crescer em todo o mundo. Cada vez mais essenciais à vida cotidiana das pessoas, as TIC são usadas não apenas para a comunicação, mas como instrumentos para facilitar a rotina e adquirir conhecimento, entre outras funções. Para se ter uma ideia, uma pesquisa internacional da consultoria Gartner apontou o crescimento no número de smartphones de 45,8% no terceiro trimestre de 2013 (ante o mesmo período do ano anterior) como indicativo relevante para expansão do mercado de dados. Já no Brasil, o aumento é ainda mais representativo, chegando 147%, segundo a consultoria IDC.

000000000

Nesse contexto, apertamos os passos no caminho de transformação para uma telco digital. Isso porque, mais que oferecer infraestrutura para conexão, queremos contribuir com soluções que tragam benefícios para o dia a dia das pessoas que trabalham, estudam, querem se divertir e se comunicar, enfim: nosso objetivo é estar cada vez mais perto de nossos clientes.

Para nós, ser uma telco digital é contribuir para que todos tenham acesso às possibilidades que a tecnologia pode oferecer. Temos o entendimento de que, com ela, todos podem mais – e isso se traduz na nossa estratégia Be More_.

Essa transformação começou a ganhar forma em 2010, com a criação da Telefônica Digital, divisão global de negócios que identifica e aproveita oportunidades por meio do desenvolvimento de produtos e serviços como saúde, segurança, educação, vídeo, computação em nuvem, publicidade móvel e serviços financeiros. Em 2013, nossas realizações demonstram o quanto já percorremos nessa trajetória:

Be More: Discover, Disrupt, Deliver

Discover | Compreendemos a importância de focar nossas atividades no cliente. Agora, no mundo digital, temos ainda mais formas de descobrir as necessidades desses clientes. Disrupt | Como líderes, antecipamos mudanças e desafiamos o status quo com a mente aberta e nossa experiência no mundo digital. Para nós, desafiar significa mudar as regras do jogo e gerar mais valor para

Deliver | Aproveitamos nossa escala global sem perder a agilidade. Isso nos permite entregar o que prometemos e tornar a tecnologia acessível para as pessoas.

Principais realizações

saber mais

Início da implantação da rede 4G, presente até dezembro de 2013 em 73 cidades do Brasil. Na maioria das localidades, ativamos o serviço antes dos prazos estabelecidos pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).	Ver página !
Lançamento do sistema operacional FireFox OS, importante marco para indústria móvel do Brasil, pois aumenta a quantidade de opções de <i>smartphone</i> s a preços acessíveis e com um sistema operacional com base em código aberto.	Ver página !
Novos produtos em e-Health, como o serviço Gestão Remota de Pacientes, que permite a telemonitorização de pacientes crônicos e uma ação imediata e mais efetiva nos casos de crise ou emergência.	Ver página ⁻
Implantação do programa Vivo Clima, plataforma que utiliza a conexão 3G para medir a quantidade de chuva captada em áreas de risco e transmite os dados para o Centro Nacional de Monitoramento e Alertas de Desastres Naturais (Cemaden).	Ver página :
Efetivação da nova Plataforma de Educação Móvel da Vivo, ferramenta que reúne mais de 35 serviços educacionais e já permitiu oferecer conteúdo a 15 milhões de clientes desde seu lançamento, em 2009.	Ver página 🤇
Lançamento do plano MultiVivo, pioneiro na América Latina ao conectar até seis aparelhos à internet do <i>smartphone</i> , atendendo a demanda dos usuários, cada vez mais conectados por vários aparelhos.	Ver página !
Desenvolvimento de Sites Sustentáveis, solução em que os postes de iluminação são utilizados para a fixação de antenas, o que evita a construção de torres, oferece um visual mais limpo e consome menos energia.	Ver página :
Continuidade do programa Escolas Rurais, no qual a Telefônica supera as exigências legais para fortalecer a mobilidade e conectividade.	Ver página 8
	,



Pautamos a nossa atuação em valores como equilíbrio, transparência, responsabilidade, eficiência e inovação

•••••••

Na Telefônica Vivo, sustentabilidade e tecnologia são indissociáveis. Primeiro porque, ao conectar nossos clientes, reduzimos as dimensões de tempo e espaço, o que diminui significativamente impactos ambientais, como aqueles causados pelas emissões de dióxido de carbono (CO₂) dos meios de transporte. Segundo porque desenvolvemos soluções para empresas dos mais variados setores da economia com o objetivo de melhorar o dia a dia das pessoas.

Acreditamos que, mais que conectar, as nossas tecnologias devem garantir qualidade de vida à sociedade, por meio de educação, segurança, mobilidade, saúde e bem-estar. Isso se dá por meio de soluções inovadoras, seja no cuidado com os resíduos gerados, na escolha por energia mais limpa ou até mesmo no investimento em infraestruturas mais sustentáveis.

Praticamos a gestão responsável de nossas atividades em sintonia com valores como equilíbrio, transparência, responsabilidade, eficiência e inovação. Implantamos projetos a postura ética com nossos colaboradores, fornecedores, acionistas, investidores, clientes e outros públicos de relacionamento.

Investimos para oferecer a melhor experiência aos nossos clientes por meio de nossos produtos e serviços. Para isso, contamos com alianças estratégicas com nossos fornecedores e aliados, para os quais oferecemos programas de capacitação e mantemos checagens regulares, uma vez que temos o entendimento de sua importância para o desenvolvimento do nosso negócio. Também apoiamos, por meio da Fundação Telefônica, projetos e ações sociais que combatem o trabalho infantil, promovem a inclusão digital e estimulam o voluntariado.

O reconhecimento por tudo o que fazemos nos mostra que estamos na direção correta. Em 2013, fomos incluídos pelo segundo ano consecutivo no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa. Pioneiro na América Latina, esse índice é uma importante ferramenta de análise comparativa do desempenho das empresas em relação a aspectos de sustentabilidade corporativa. Também passamos a fazer parte do Guia Exame de Sustentabilidade, elaborado pela Editora Abril, em parceria com a Fundação Getulio Vargas, para reconhecer as empresas com as

Relatório Anual de Sustentabilidade 2013 Governança

GOVERNANCA

Engajamento de stakeholders_ GRI4.16

Atuar em parceria com nossos públicos é o que garante o constante aprimoramento dos nossos relacionamentos

Mantemos o diálogo constante com nossos públicos, a fim de trocar experiências, receber feedbacks e aprimorar continuamente nossos relacionamentos. Além de disponibilizarmos uma série de informações e canais de contato por meio do site institucional, contamos com veículos e metodologias de diálogo específicos para cada público.

- → Clientes | Por meio dos canais de diálogo de venda e dos serviços de atendimento ao cliente, pesquisas de satisfação, assim como direcionamentos de marketing e estudos de mercado, fóruns de debate e áreas de encontro, a fim de conhecer a experiência de consumo com nossos produtos e serviços.
- → Colaboradores | Por meio de pesquisas de clima e satisfação, dos nossos canais de comunicação interna, que permitem a interação de nossos colaboradores, de encontros de diálogo sobre temas relevantes da companhia, incluindo sustentabilidade e ética, e de encontros e cafés da manhã entre executivos e colaboradores.
- → Acionistas | Mediante reuniões frequentes, tanto individuais como coletivas, com investidores institucionais e analistas setoriais, assim como com canais on-line, para conhecer os temas mais relevantes a esse público e dar respostas às suas perguntas, de forma que possamos estabelecer canais diretos de comunicação.
- → Fornecedores | Por meio de uma pesquisa bienal de satisfação de fornecedores e das avaliações de qualidade dos sistemas das distintas empresas de telecomunicações.
- → Organizações setoriais e industriais | Participamos ativamente de fóruns e associações que debatem temas particulares de sustentabilidade, os quais afetam o nosso setor, com o objetivo de melhorar as medições, padronizar indicadores e

compartilhar melhores práticas, como é o caso do Sinditelebrasil e dos grupos temáticos do Centro de Estudos em Sustentabilidade – GVces (Empresas pelo Clima, GHG Protocol Brasil, Inovação na Cadeia de Valor). Atuamos proximamente a estudos que envolvem temas de sustentabilidade e colaboramos com a elaboração de políticas públicas, tanto no que tange à indústria em geral, como em nível setorial.

- Organizações governamentais | O diálogo é articulado principalmente por zonas geográficas, agrupando os diferentes interlocutores de acordo com o âmbito de atuação: locais, regionais, nacionais e globais. Dentro de cada campo de atuação, mantemos um diálogo fluido com os responsáveis pelos serviços de telecomunicações, de inovação, de consumo, educativas, sociais, reguladoras, econômicas etc.
- → Organizações não governamentais e fundações | Acordos de colaboração e diálogo contínuo. Firmamos parcerias e associações com organizações que trabalham na promoção do desenvolvimento sustentável e fazemos parte de grupos de discussão para troca de boas práticas entre empresas e organizações. Esse público é o principal demandador, por exemplo, de produtos e serviços desenvolvidos pela Telefônica Vivo para pessoas com alguma deficiência. O Instituto Akatu e o Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS) são alguns dos nossos parceiros.

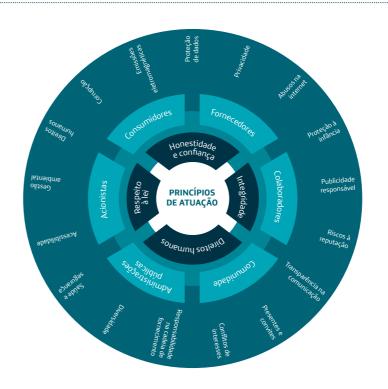
GOVERNANÇA

Gestão de nossos Princípios de Atuação_ GRI4.8 | HRI

Nossos princípios são o que nos diferencia no mercado e define nosso jeito de ser, tanto na forma ética com que conduzimos os negócios como nos relacionamentos transparentes que estabelecemos com nossos públicos. Dessa forma, nossa atuação é pautada na integridade, na honestidade e no respeito às leis e aos direitos humanos.

Todos os colaboradores são estimulados a aplicar esses princípios no dia a dia. Além disso, compartilhamos nossa forma de atuação com consumidores, fornecedores, comunidades e demais públicos estratégicos. Entendemos que o conhecimento de todos é importante para a transparência dos nossos processos de tomada de decisões, compras e contratações, entre outros.

Princípios de atuação



Relatório Anual de Sustentabilidade 2013 Governança

Todos os colaboradores são estimulados a aplicar nossos Princípios de Atuação no dia

a dia de suas

atividades

No contexto de integração das operações fixa e móvel, foi promovido um alinhamento institucional entre os Princípios de Atuação da Telefônica e Código de Conduta da Vivo. Assim, os dois documentos foram revisados, prevalecendo um documento único, validado pela matriz na Espanha e disponibilizado em nossa intranet e no site institucional. Entre os temas abordados pelos Princípios de Atuação estão o respeito aos direitos humanos, o combate à corrupção e a proibição de doações a partidos políticos ou pessoas e entidades relacionadas a eles. GRI 506

Em 2013, realizamos uma campanha de comunicação interna para conscientizar os colaboradores sobre a importância da aplicação de princípios éticos no dia a dia e sobre o cumprimento do curso on-line dos Princípios de Atuação, disponível no Portal a+ (ver o quadro), plataforma de capacitação e desenvolvimento acessível a toda a companhia. Até o encerramento do ano, 15% dos colaboradores haviam concluído o curso, totalizando 6.010 horas de treinamento, e 1.017 estavam cursando. GRI HR3 | 503

Também contamos com um canal de denúncias anônimas na intranet para que sejam relatadas situações que desrespeitem nossos Princípios de Atuação, como conflito de interesses, acesso indevido de informações confidenciais, entre outros. Ao longo do ano, recebemos 168 denúncias que, somadas a outras 9 pendentes de 2012, totalizaram 177 relatos encaminhados para análise. Até o fim de 2013, concluímos 159, sendo 42 procedentes (26%) e 86 improcedentes (54%). Outros 31 relatos foram desconsiderados por falta de dados que permitissem sua investigação. GRI 4.4

Não admitimos que nossos colaboradores ou fornecedores envolvam-se em casos de fraude. Quando uma ocorrência é identificada, o colaborador envolvido é demitido (ou o fornecedor, descredenciado), exigimos o ressarcimento dos valores e comunicamos o evento ao diretor executivo responsável pela área envolvida, ao diretor geral e ao presidente da Telefônica Vivo, ao Comitê de Auditoria e às áreas de Auditoria e Recursos Humanos, podendo ainda ser envolvidos a equipe Jurídica de esfera criminal. Também não aceitamos qualquer tipo de discriminação no ambiente de trabalho. Em caso de conduta inadequada, o colaborador pode ser acompanhado pelo gestor para mudar sua postura ou até ser demitido por justa causa, dependendo da gravidade do caso. Em 2013, 9 denúncias foram recebidas e avaliadas como procedentes. GRI HR4 | SO4

Os riscos referentes aos Princípios de Atuação, identificados dentro do Modelo de Gestão Integral de Riscos, são acompanhados pelo Comitê de Princípios de Atuação, formado por representantes das áreas de Comunicação Corporativa, Relações Institucionais, Recursos Humanos, Auditoria, Relações com Investidores, Jurídico e Secretaria da Presidência. Trata-se de um importante órgão de governança corporativa para garantir que os nossos Princípios de Atuação sejam adequados às exigências legais e às melhores práticas empresariais. Em 2013, foram anunciadas a nova composição e dinâmica do Comitê, decorrentes da integração da Telefônica Vivo.

GOVERNANÇA

Gestão de riscos_ GRI 1.2 | 4.11

Atentos aos impactos econômicos, sociais e ambientais de nossas operações, adotamos uma postura preventiva em relação à gestão de riscos. Dessa forma, promovemos a melhoria contínua no desempenho dos negócios e com o desenvolvimento de políticas e procedimentos para identificação, monitoramento e mitigação dos riscos aos quais estamos expostos.

De forma alinhada ao Modelo de Gestão Integral de riscos da matriz, foram definidas quatro categorias de riscos: de negócio, financeiros, operacionais e globais, que contemplam riscos reputacionais e outros associados ao descumprimento dos Princípios de Atuação, aspectos capazes de impactar na marca e na imagem institucional.

A forma de gerir riscos é consolidada em todas as operadoras do Grupo Telefônica e compartilhada com todos os aliados que têm contato direto com nossos clientes. Dessa forma, capacitamos nossos parceiros estratégicos nos Princípios de Atuação e estabelecemos, de forma transparente, os fluxos de aprovação e o levantamento da informação em matéria de riscos.

Saiba mais sobre gestão de riscos em nosso Formulário de Referência, disponível em www.telefonica.com.br/ri. Nosso Modelo de Gestão Integral de riscos consolida nossa postura preventiva em todas as operadoras da Telefônica S.A.





GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE

Gestão ambiental_

A venda sustentável reduz a quantidade de impressões e contribui para a economia de papel e tinta

26

A gestão eficiente de recursos escassos como água e energia elétrica é importante para garantir o desenvolvimento sustentável das atividades produtivas. Por isso, desde 2009, adotamos uma política ambiental aprovada globalmente. Por meio da Política Ambiental da Telefônica Vivo, assumimos os compromissos de:

- → Garantir o cumprimento das leis vigentes.
- → Reduzir os impactos negativos de nossa operação.
- → Usar de maneira responsável os recursos naturais.
- → Ajudar a combater mudanças climáticas.
- → Contribuir para o desenvolvimento sustentável da sociedade.
- → Comunicar nossos princípios a todos os fornecedores, aliados, parceiros de negócio e todas as partes interessadas.

Gestão de recursos

GRI EN26

O principal material que consumimos é o papel, seja nos escritórios e lojas, seja nas faturas enviadas aos clientes. Em 2013, foram consumidas 2.673 toneladas de papel branco com a certificação Forest Stewardship Council (FSC) pela Telefônica Vivo, não sendo utilizados papéis reciclados. No ano anterior, esse volume era de 2.961 toneladas. Com o objetivo de reduzir cada vez mais o uso de papel em nossas atividades, adotamos iniciativas como a fatura eletrônica, que em 2013 envolveu cerca de 2,9 milhões de clientes. GRI EN1 | EN2

Entendemos que os cuidados com o meio ambiente devem permear todas as etapas da nossa operação. Por isso, desenvolvemos programas e iniciativas que visam minimizar os impactos de nossas atividades no descarte adequado de aparelhos e acessórios obsoletos, no dia a dia organizacional dos prédios administrativos e nos processos de vendas nas lojas da Vivo. Entre as principais realizações em 2013, destacamos:

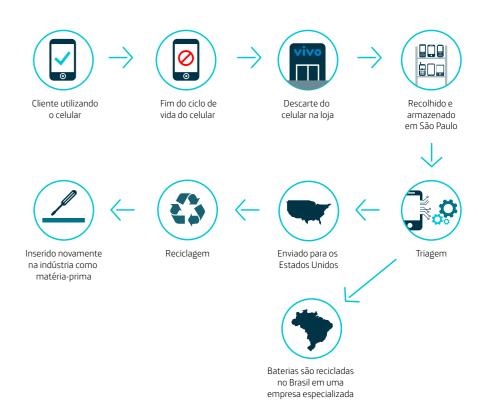
→ Programa Reciclar Conecta | Criado em 2006, o programa Reciclar Conecta tem o objetivo de coletar aparelhos celulares, baterias e acessórios para serem reciclados e reinseridos como novos produtos. Hoje, o programa é um dos principais projetos que demonstram o compromisso com a postura responsável na gestão de resíduos sólidos.

Implantado inicialmente como projeto piloto (Recicle seu Celular) nas lojas próprias da Vivo nas capitais do Rio de Janeiro, São Paulo e Distrito Federal, o programa ganhou representatividade em menos de 2 anos, quando, em 2008, em comemoração ao dia Mundial do Meio Ambiente, já era realizado em todas as lojas próprias, autorizadas e revendas exclusivas Vivo. São mais de 3,4 mil pontos de coleta.

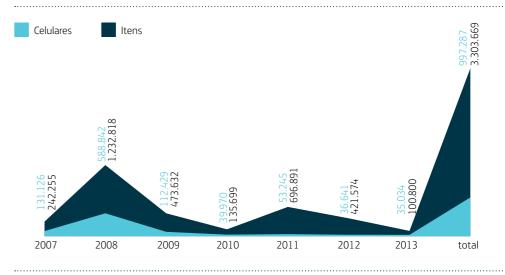
Nosso fornecedor para a coleta e transporte desses materiais conta com um centro de armazenamento localizado no estado de São Paulo, onde os materiais coletados passam por triagem. Esse processo é importante, pois os aparelhos celulares são compostos por diversos componentes – como ouro, prata e cobre –, que podem ser reutilizados como matéria-prima para diversos fins. Após essa etapa, o material é enviado para a reciclagem, nos Estados Unidos.

Em 2013, arrecadamos 135.834 mil itens entre aparelhos e acessórios. Somado ao que já foi coletado desde o início do programa, totalizamos 1 milhão de aparelhos e 3 milhões de itens. Para os próximos anos, pretendemos estender o programa para clientes corporativos, como forma de aumentar o volume de material coletado. GRI EN27

Também desenvolvemos uma iniciativa voltada para a reciclagem dos equipamentos elétricos e eletrônicos utilizados nos escritórios e nas lojas próprias. Assim, as peças enviadas à área de Alienação são encaminhadas para venda, doação ou, em caso de obsolescência, descartadas com a mesma responsabilidade com que descartamos os aparelhos e acessórios de clientes, coletados nas lojas da Vivo.



Histórico Reciclar Conecta no Brasil



Reciclagem dos Equipamentos Elétricos e Eletrônicos em 2013

Tipo	Quantidade	Quilo
Venda	245.318	482.593,12
Doação	573	6.908,12
Descarte ¹	-	-
Total	245.891	489.501,72

¹ Nenhum equipamento foi descartado em 2013. Isso ocorre apenas quando não é possível ser reaproveitado.

→ Programa Coleta Seletiva | Para garantir o descarte adequado dos resíduos que geramos em nossos prédios administrativos, implantamos em 2011 o Programa de Coleta Seletiva. Há 3 anos em atividade, o programa vem se consolidando como um importante meio de conscientizar nossos colaboradores sobre a importância dessa prática também em suas residências. Cerca de 15 mil funcionários já foram envolvidos em 17 edifícios localizados em todo o país.

Em 2013, levamos o programa para as nossas sedes administrativas no Rio Grande do Sul e no Paraná. Mais de 600 colaboradores participaram da ação e foram orientados a adotar um comportamento de descarte responsável, que utiliza as lixeiras da coleta seletiva.

- → Reciclagem de resíduos eletrônicos | Por meio de uma parceria com empresa especializada, reutilizamos uma série de componentes eletrônicos de nossas operações. Cabos, antenas, computadores dos escritórios e outros materiais desse tipo são recolhidos e então vendidos na forma de sucata. Em 2013, foram processadas 3.639 toneladas de materiais. Para dar a destinação correta a aparelhos de clientes (exceto celulares), entre eles os modems de TV a cabo, usamos um processo parecido. A diferença é que os modems passam por uma etapa adicional, em que os aparelhos em boas condições são higienizados e retornam ao estoque da companhia. Em 2013, os aparelhos que passaram por esse processo totalizaram 373 toneladas.
- → Vivo Renova | Em 2013, fomos a primeira empresa de telefonia no Brasil a trocar aparelhos usados de clientes por desconto na compra de smartphone. O serviço pode ser usado em conjunto com outros descontos, como o do plano adquirido e dos pontos no Vivo Valoriza, nosso programa de relacionamento. A novidade é oferecida em parceria com uma

empresa norte-americana, que já utiliza esse modelo em mais de 20 países e que será responsável por recuperar os aparelhos entregues, inserindo-os novamente no mercado.

→ Vendas Sustentáveis | Nosso pioneirismo também esteve presente quando implantamos, em 2013, o sistema de vendas sustentável, que dispensa o uso de papéis uma vez que todo o atendimento passa a ser realizado por meio de tablets. A assinatura do cliente no ato da compra também é colocada diretamente nos aparelhos.

Além de contribuir para a redução de resíduos, o novo sistema simplifica o processo de venda e permite o controle on-line, o que diminui o tempo para ativação dos serviços e minimiza custos com gestão de documentos. Em 2013, o conceito foi implantado em 7 lojas próprias e foram realizadas 1.580 assinaturas. Até o fim de 2014, a venda sustentável estará implantada em todas as lojas próprias da Vivo no Brasil (ver página 33).

Como funciona a venda sustentável

O contrato é exibido na tela de um *tablet* e enviado para o e-mail do cliente.

A assinatura é coletada eletronicamente.

Os documentos do cliente são digitalizados e arquivados em bancos de dados.

Não há necessidade de impressão, scanner e guarda física.

→ Conta Online | Reduzir o número de impressões é um grande passo para contribuirmos com a redução dos impactos ao meio ambiente. Por isso, incentivamos que nossos clientes façam a adesão à Conta Online, que oferece acesso a faturas, histórico de contas, agenda e outras informações. Mensalmente, o assinante recebe o aviso de fechamento da conta por SMS, e-mail ou ainda pelo Meu Vivo via tablet, computador ou smartphone. Desde quando esse serviço foi lançado, em 2011, deixamos de usar 106.509.336,61 folhas impressas, número equivalente a 27.357 eucaliptos ou à área correspondente a 10 campos de futebol e 49.739.860,20 litros de água ou 20 piscinas olímpicas.

Eficiência energética GRI EN7 | EN18

Grande parte do nosso consumo de energia se deve ao processo de alimentação dos equipamentos e das redes de comunicação, o que representa aproximadamente 80% das nossas emissões de gases de efeito estufa (GEE). Como medida para reduzir esse impacto, assumimos um compromisso global que visa diminuir nossas emissões diretas e indiretas de gás carbônico em 30% até 2020.

Para cumprir com esse compromisso, definimos medidas para: melhorar a eficiência energética da rede; diminuir o consumo de combustíveis fósseis em geradores, substituindo-os por fontes de energia mais eficientes e limpas; utilizar veículos de menor impacto ambiental em nossa frota; e potencializar a geração de energias renováveis. Até 2016, pretendemos ter 25% de nossa energia proveniente de fontes renováveis, o que contribui para reduzir impactos negativos causados pelas emissões de gases de efeito estufa.

O consumo de energia elétrica da Telefônica Vivo totalizou 1.445.281.329 kWh em 2013, sendo 30% desse total proveniente de fontes renováveis (equivalente a 427.975.362 kWh). Segundo dados da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE), somos a empresa com maior número de unidades consumidoras de energia limpa. Ao longo de 2013, também consumimos 1.022.982 litros de óleo diesel para garantir o funcionamento de antenas. GRI EN3 | EN4

Em 2012, ampliamos o abastecimento por energia elétrica do mercado livre de 34 para 130 edifícios técnicos, entre centrais telefônicas, Centro de Supervisão de Rede e prédios administrativos. Isso permitiu a negociação de um novo contrato de longo prazo para a compra de energia entre 2016 e 2031, com previsão de fornecimento de 55 MW médios por mês, equivalente ao consumo de 41,5 mil residências. Um parque eólico será construído no sul da Bahia por nosso fornecedor, que será responsável pelo abastecimento de energia exclusivo à Telefônica Vivo.

GRI EN16 | EN17

GEE	Em toneladas de gás			Em toneladas de CO ₂ -equivalente (tCO ₂ e)		
	Escopo 1	Escopo 2	Escopo 3	Escopo 1	Escopo 2	Escopo 3
CO ₂	5.871,04	138.795,18	4.688,22	5.871,04	138.795,18	4.688,22
CH ₄	1,33	0,00	0,04	33,24	0,00	1,06
N ₂ O	0,35	0,00	0,15	104,25	0,00	44,37
HFCs	10,65		0,00	18.138,17		0,00
PFCs	0,00		0,00	0,00		0,00
SF ₆	0,00		0,00	0,00		0,00
NF ₃	0,00		0,00	0,00		0,00
Total				24.146,70	138.795,18	4.733,66

Relatório Anual de Sustentabilidade 2013 000000000 000000000 Gestão da sustentabilidade

Hora do Planeta

Movimento global iniciado em 2007 na com a participação de mais de 50 milhões de pessoas em 135 países. A proposta consiste em apagar as luzes durante uma hora como ato simbólico de combate às mudanças climáticas.

Em 2013, reforçamos mais uma vez o nosso compromisso com essa iniciativa ao reduzir as luzes de 22 prédios administrativos e de nossas lojas administrativas nos Estados

de São Paulo. Rio Grande do Sul. Acre. Mato cidade de Sydney, na Austrália, que já conta Grosso, Rondônia, Bahia, Sergipe, Pernambuco, Ceará, Pará, Amazonas, Maranhão, Distrito Federal, Goiás, Espírito Santo, Rio de Janeiro e Minas Gerais.

> Com isso, economizamos 13.542,86 kWh, o equivalente ao consumo mensal de 71 casas populares, levando-se em consideração que cada uma dessas residências consome aproximadamente 190 kWh por mês.

Com o objetivo de desenvolver um sistema de controle de indicadores energéticos e de emissões, elaboramos desde 2007 o inventário de emissões de GEE, de acordo com o modelo Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol). Essa metodologia nos permite acompanhar tanto as emissões diretas (Escopo 1) como as resultantes de nossas atividades, mas geradas por outra empresa (Escopo 2), e as indiretas, como viagens a trabalho e logística terceirizada (Escopo 3). Em 2013, a emissão total foi de 167.675,54 tCO₃e. **GRI EN16 | EN17**

Os dados são verificados por auditoria externa, o que garante a veracidade das informações e a adequação ao GHG Protocol, além de reforçar o nosso compromisso com a ética e a transparência nos processos de gestão de energia e emissão de carbono. Como resultado dessa postura, conquistamos pela primeira vez em 2013 a certificação Ouro do Programa Brasileiro GHG Protocol.

Mudanças climáticas **GRI EC2**

As maiores cidades brasileiras estão localizadas entre o litoral e os planaltos, ou ainda próximas de rios e áreas de várzea, fator que as torna vulneráveis a um clima mais úmido, resultante do aquecimento da região tipicamente tropical. Essa condição provoca fortes chuvas e consequentes riscos de enchentes, deslizamentos e desastres naturais. A retirada da cobertura vegetal e a impermeabilização do solo nas áreas urbanas são fatores que agravam esses riscos, uma vez que contribuem para a formação do fenômeno de ilhas de calor e potencializam o aquecimento global.

O ano de 2013, por exemplo, foi marcado por graves enchentes e deslizamentos na região Sudeste do país, principalmente, no estado do Rio de Janeiro. Em Duque de Caxias (RJ), cerca de 200 pessoas ficaram desabrigadas após as chuvas que provocaram a cheia do rio Saracuruna, no distrito de Xérem, durante o mês de janeiro. Os riscos de deslizamentos também obrigaram a desocupação de casas em outras cidades do estado, como Angra dos Reis, Teresópolis e Petrópolis. Em São Paulo e em outras localidades brasileiras, os alagamentos fizeram parte da rotina da população no primeiro trimestre do ano, o que provocou a paralisação de importantes avenidas e linhas de transporte ferroviário.

Nesse contexto, entendemos a importância de contribuir com medidas preventivas, capazes de proteger os moradores das localidades mais vulneráveis. Em 2013, firmamos acordo de cooperação técnica com o Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação e com o Centro Nacional de Monitoramento e Alertas de Desastres Naturais (Cemaden) para a implantação do programa Vivo Clima.

O programa prevê a instalação de pluviômetros equipamentos que medem o volume da água das chuvas – em escolas públicas, edifícios do governo federal e nas torres de telefonia móvel da Vivo. Por meio da tecnologia 3G/GPRS, as informações sobre as chuvas são coletadas pela nossa plataforma Machine to Machine (M2M) e enviadas em tempo real para o Cemaden. O objetivo é detectar com agilidade os riscos de desastres naturais para que os moradores da região sejam alertados e protegidos pelos órgãos competentes.

No início de 2014, já foram instalados 1.200 pluviômetros em 13 estados das regiões Norte, Nordeste, Sul e Sudeste. No Rio de Janeiro, as maiores concentrações estão na Baixada Fluminense e na Região Metropolitana.

Desenvolvimento responsável da rede **GRI EN26**

Na era digital, com o acelerado avanço tecnológico, as pessoas estão passando mais tempo conectadas, seja por meio de notebooks, smartphones, tablets ou outros gadgets. Com os serviços de telecomunicações tornando-se cada vez mais necessários à população, cresce também a exigência dos clientes pela qualidade de nossos serviços.

A tecnologia 4G, que começou a ser implantada no Brasil a partir de 2013, atende tais demandas, pois oferece mais velocidade na transmissão de dados. No entanto, para que tudo opere com qualidade, precisamos aumentar o número de antenas nas cidades, o que, sem as devidas preocupações, pode resultar em mais consumo de energia e em significativos impactos negativos na paisagem urbana.

Por isso, ampliar a cobertura de nossos serviços de forma que respeite o patrimônio cultural e ambiental de cada região é um cuidado constante na Telefônica Vivo. Assim, investimos em projetos inovadores, como os sites sustentáveis, tecnologia de transmissão totalmente nacional capaz de reduzir impactos ambientais e visuais em ambientes urbanos.



Desenvolvemos nossa tecnologia com respeito ao meio ambiente e ao patrimônio cultural de cada localidade A estrutura é parecida à de um poste de iluminação pública. A antena de transmissão fica na parte superior do poste e o restante dos equipamentos de radiofrequência fica sob o solo, o que previne prejuízos por furtos de equipamentos ou corrosão causada pela salinidade. Além disso, os sites sustentáveis não necessitam de motor gerador e consumo de diesel. Também não emitem gases nocivos e utilizam menos energia se comparado aos sites tradicionais. GRI EN6 | PR1

Na Telefônica Vivo, nós entendemos a importância de nossos colaboradores como embaixadores das estratégias organizacionais. Por isso, mantê-los informados é fundamental para que inspirem amigos e familiares sobre os propósitos de nossa atuação. Por isso, realizamos em 2013 a campanha Derrube os mitos, que enfatizou a importância das antenas para a qualidade dos nossos serviços, abordando as diversas restrições impostas para a implantação de novas antenas.

A campanha também foi importante para derrubar mitos relacionados aos riscos à saúde e ao impacto visual nas cidades. Foi uma oportunidade para explicar a todos os nossos colaboradores que nossas antenas operam abaixo dos limites estabelecidos pela Organização Mundial da Saúde e apresentar inovações como o nosso site sustentável.

No hotsite da campanha, os colaboradores foram convidados a compartilhar histórias inspiradas no mote "Só aconteceu porque você estava conectado". As melhores foram reunidas em um vídeo que se somou aos materiais informativos e de educação.

Qualquer ligação de um telefone móvel para outro origina emissão de ondas eletromagnéticas, captadas pelas antenas das Estações Rádio-Base (ERBs), que as transmitem para uma central. Por meio de cabo de fibra óptica, cabos de cobre ou ondas de rádio, essas ondas chegam à central mais próxima do número chamado, cuja ERB se encarrega de transmiti-las até o aparelho do receptor. Essas ondas são baixas (apenas 20 watts, enquanto um televisor emite 50 mil watts) e não há evidências de que causem problemas à saúde da população do entorno das antenas.

O atendimento às exigências legais nacionais relativas às emissões eletromagnéticas é premissa para a instalação das nossas infraestruturas. Além disso, todas as operações das ERBs da Telefônica Vivo estão de acordo com os critérios estabelecidos pela International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection (ICNIRP), que faz parte da Organização Mundial da Saúde (OMS).

Realizamos medições dos níveis de campo elétrico, magnético e eletromagnético de radiofrequência originárias de todas as nossas ERBs, em conformidade com a Legislação nº 11.934/2009, fazendo laudos radiométricos em intervalos máximos de 5 anos. Em 2013, esse trabalho foi realizado em 2.040 sites em todo o país.

Entre outras iniciativas para o desenvolvimento responsável da rede, destacam-se:

- → Camuflagem | Estamos adotando um recurso disponibilizado pelos nossos fornecedores de antena. A proposta considera a arquitetura de cada prédio para que sejam incorporadas estruturas de camuflagem para minimizar o impacto visual das antenas instaladas no topo dos grandes edifícios das áreas urbanas.
- → Compartilhamento da rede | Otimizamos algumas estruturas de transmissão com outras operadoras de telefonia como forma de promover, de maneira colaborativa, a eficiência energética e evitar a instalação de mais antenas nos centros urbanos, o que reduz impactos ambientais e visuais. Essa prática está ganhando cada vez mais força e será de grande importância em 2014, com a realização da Copa do Mundo e a consequente necessidade de instalação de equipamentos de transmissão nas cidades que vão sediar os jogos do mundial.
- → Orelhão 4G | Projeto que visa à instalação de uma célula de 4G na extremidade do poste de um telefone público. Ainda em fase de teste na cidade de São Paulo, a estrutura dispensa locação de novos espaços e aproveita o potencial de capilaridade dos mais de 200 mil orelhões distribuídos no estado de São Paulo.

Construções sustentáveis GRI EN7 | EN18

A alta concentração de dióxido de carbono (CO₂), óxido nitroso (N₂O), metano (CH₄), clorofluorcarbonetos (CFCs) e outros poluentes está diretamente relacionada ao acelerado aquecimento global, o que causa sérios impactos ambientais, como instabilidade climática e catástrofes naturais. Com isso, torna-se necessária a adoção de fontes de energia limpa, ou seja, aquelas que não liberam resíduos ou gases poluentes na produção e no consumo.

Com o entendimento da importância da energia limpa para o desenvolvimento sustentável do planeta, fomos reconhecidos mais uma vez como a empresa com o maior número de edifícios que consomem energia limpa no Brasil. Isso se reflete em nossos investimentos em infraestruturas que minimizam os impactos ambientais gerados tanto na fase de construção como nos processos para a operação dos edifícios, além de proporcionar melhor qualidade na saúde dos nossos funcionários.

Nosso moderno Datacenter Tamboré, por exemplo, foi o primeiro projeto da América Latina a receber a certificação internacional Leadership in Energy and Environmental Design (LEED Gold.), o sistema de certificação ambiental de edificações mais reconhecido internacionalmente. A certificação é outorgada pela U.S. Green Building Council (USGBC), organização não governamental norte-americana que colabora no desenvolvimento da indústria de construção sustentável no mundo.

O edifício conta com madeiras certificadas, sistemas de captação de água de chuva para utilização em sanitários e limpeza em geral, telhas brancas que reduzem o consumo de energia e pisos claros na área de estacionamento que reduzem a absorção do calor. Um bicicletário com 25 vagas e vestiários masculino e feminino também ficam à disposição dos funcionários, um convite à adoção de meios de transporte

sustentáveis e de um estilo de vida mais saudável. Os sistemas e equipamentos do Datacenter Tamboré consomem 30% menos energia se comparado a um *data center* comum. Lâmpadas de LED, sensores de presença e ar condicionado controlado com programação horária complementam a estrutura e contribuem para a eficiência energética do edifício.

Ao longo do ano, programamos os equipamentos de ar-condicionado para trabalhar em rede, instalamos sensores de temperatura e elevamos a temperatura média da sala de equipamentos do *data center* para 22°C. Essas ações promovem mais eficiência térmica e menos consumo de energia. Em 2013, economizamos cerca de 8.600.000 KWh, o equivalente à energia consumida por aproximadamente 4.400 casas no período de um ano. GRI EN5

Já o Eco Berrini, nosso edifício-sede desde o fim de 2012, recebeu o maior nível de certificação em aspectos de construção sustentável, o LEED Platinum. Localizado em uma das principais avenidas da capital paulista, a Avenida Engenheiro Luís Carlos Berrini, o edifício congrega mais de 5 mil colaboradores e possibilita economias de 30% de energia e 40% de água se comparado a infraestruturas similares. O prédio conta com sistema de tratamento e aproveitamento de águas pluviais para irrigação e abastecimento de vasos sanitários e de torres de resfriamento do sistema de ar condicionado. Também usa energia solar na cobertura, lâmpadas reguladas de acordo com a luz natural e toda a madeira utilizada na construção recebeu certificação de origem Forest Stewardship Council (FSC), o que significa que são de origem ecologicamente responsáveis.

Também estendemos o conceito de construções sustentáveis para os pontos de venda como forma de proporcionar uma experiência de compra com mais qualidade, conforto, acessibilidade e sustentabilidade. Assim, há 13 lojas construídas com diferenciais socioambientais, entre eles pisos sintéticos com cerca de 67% de material reciclado,

Fomos apontados pela Câmara de Comercialização de Energia Elétrica como a empresa com o maior número de edifícios que consomem energia limpa no Brasil



móveis fabricados apenas com madeira certificada, expositores feitos de plástico reciclado, iluminação com lâmpadas LED e sistemas que reduzem a quantidade de impressões. Em 2013, fomos pioneiros no Brasil a desenvolver o sistema de vendas sustentável, que reduz a quantidade de impressões e contribui para a economia de papel e tinta.

Para 2014, temos a meta de realizar a reforma seguindo padrões sustentáveis nas seguintes lojas: Ibirapuera (SP), Top Mall (DF), Niterói (RJ), Juiz de Fora (MG), Governador Valadares (MG), Uberaba (MG), Shopping Cariri (CE), Shopping Rio Mar (CE), Iguatemi (RS) e Bourbon Ipiranga (RS).

Loja sustentáveis construídas em 2013



GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE

Práticas laborais_

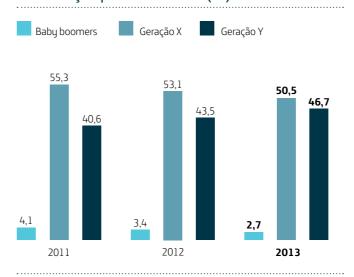
Política laboral e quadro de colaboradores

Na Telefônica Vivo, não contamos com programas específicos voltados à inclusão e à diversidade. Isso porque entendemos que o nosso jeito de ser é fruto dessa pluralidade de crenças, idades e etnias. No fim de 2013, éramos 20.878 colaboradores, e respeitar essas diferenças é o que nos une e nos torna tão parecidos. GRI LA1

Assim, manter um ambiente aberto e democrático é papel de todos os colaboradores, da operação à liderança. Faz parte da nossa cultura oferecer oportunidades iguais para que todos possam crescer e desenvolver habilidades pessoais e profissionais. Exemplos que comprovam essa nossa postura não faltam na companhia:

- → Em 2013, 9.626 mulheres integravam o nosso quadro de colaboradores, o que representa 46% do total de colaboradores. O número também é representativo entre os cargos de liderança, dos quais 27% são ocupados por mulheres.
- → Nossos colaboradores podem incluir parceiros do mesmo sexo como seus dependentes nos planos de saúde e odontologia.
- → Investimos na qualificação profissional de pessoas com deficiência, que costumam enfrentar dificuldades para ingressar no mercado de trabalho. Além disso, disponibilizamos estações de trabalho adaptadas, tecnologias inclusivas e atendimento médico especial.

Distribuição por Faixa Etária (%) GRI LA1

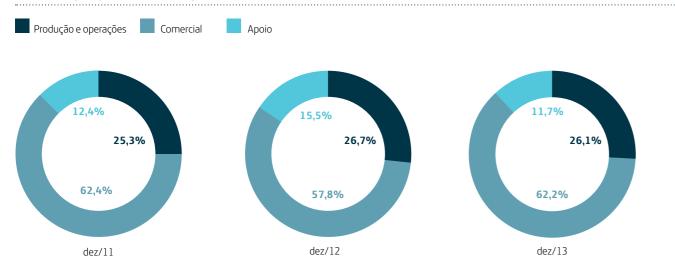


Distribuição por Gênero



Relatório Anual de Sustentabilidade 2013 000000000 000000000 Gestão da sustentabilidade

Distribuição por Macrofunção



Remuneração e Benefícios

Entendemos que o reconhecimento é importante para a atração e retenção de talentos. Por isso, essa questão é foco de políticas estruturadas e comunicadas de forma clara e transparente. O objetivo é reconhecer o desempenho de cada colaborador de acordo com o cumprimento de metas e resultados. Esse modelo que adotamos valoriza a meritocracia e o senso de justiça, além de trazer possibilidades iguais de crescimento pessoal e desenvolvimento profissional a todos os funcionários.

Em 2013, 3.280 profissionais foram promovidos e 3.711 foram contemplados no processo de revisão salarial. Também finalizamos a integração dos colaboradores da TVA, com o alinhamento do plano de benefícios para as equipes de acordo com a remuneração de todos os colaboradores da Telefônica Vivo.

Nossa remuneração total contempla o salário base e um amplo pacote de benefícios (ver quadro), além de uma remuneração variável, calculada de acordo com os programas detalhados a seguir. O menor salário pago pela companhia no ano foi 45% superior ao salário-mínimo nacional. GRI EC5

→ Programa de Participação nos Resultados (PPR) | Benefício oferecido a todos os colaboradores envolvidos em torno de metas comuns. O atingimento de 100% dessas metas resulta em 2,2

36

salários a mais no ano para cada funcionário. No mês de julho, fazemos o adiantamento do PPR, equivalente a 1 salário.

- → Acelera | Programa voltado aos nossos 5,6 mil colaboradores das mais de 300 lojas próprias da Vivo em todo o país. O consultor de negócios recebe um percentual sobre cada venda e o gerente-geral, sobre o faturamento da loja. O principal diferencial do programa é que não estabelecemos limites para a recompensa, ou seja, a remuneração é proporcional ao volume das vendas e ao faturamento.
- → Programa de Bônus Executivo | Dirigido aos nossos 1,2 mil executivos, esse programa é construído por um conjunto de metas corporativas e indicadores individuais de desempenho, associados ao Ciclo de Gestão de Performance.
- → Performance and Investment Plan (PIP) | Concessão de ações da Telefônica S.A., sem custo, aos diretores da companhia sempre que um conjunto de indicadores é atingido.
- → Plano Global de Ações para Empregados da Telefônica | Voltado aos não executivos, esse plano permite investimentos de € 25,00 a € 100,00 mensais por 12 meses. A cada ano, o colaborador pode dobrar o investimento, pois tem direito a uma ação adicional para cada uma das ações compradas.

Benefícios oferecidos aos nossos colaboradores GRILAS

Suas contas

- → Antecipação de 13º salário: todos os colaboradores recebem em fevereiro 50% do 13°
- → Antecipação de um salário referente ao PPR anual
- → Auxílio-refeição extraordinário (adicional para refeições durante a realização de horas-extras)
- → Vale-alimentação
- → Vale-refeição
- → Vale-transporte
- → Ofertas comerciais produtos, planos e serviços da empresa ofertados com descontos especiais aos colaboradores

Saúde e bem-estar

- → Plano de Assistência Odontológica
- → Plano de Assistência Médica
- → Todos os programas reunidos na plataforma Bem Perto
- → Day Off
- → Eventos de entretenimento
- → Quick Massage oferecida nas próprias instalações da empresa
- → Programa de benefícios para compra de medicamentos: oferece subsidiados de até 50%

Filhos

- → Licença-maternidade ampliada para seis meses
- → Liberação para acompanhar o filho em visita ao médico
- → Auxílio-babá
- → Reembolso creche e auxílio materno-infantil
- → Auxílio a filhos ou dependentes com deficiências ou comprometimento intelectual

Segurança

- → Seguro de vida com complemento opcional: com um pequeno adicional, o colaborador pode dobrar o prêmio
- → Complementação de auxílio-doença
- → Complementação de auxílio-acidente do trabalho
- → Indenização especial em caso de acidente de trabalho
- → Auxílio-funeral

Futuro

- → Garantia de pré-aposentadoria ao colaborador que está a 12 meses de sua aposentadoria, mesmo em caso de demissão no curso desse período
- → VisãoPrev: plano de previdência privada em que a companhia participa com contribuições mensais e o colaborador pode fazer aplicações suplementares. Além disso, existem condições especiais para contribuições esporádicas e para a saída do plano. Em parceria com os gestores do VisãoPrev, também desenvolvemos um programa de educação previdenciária, com especial ênfase no planejamento do futuro pós-aposentadoria, já que temos um público interno majoritariamente jovem. GRI EC3

Conexão

→ Concessão de aparelho e linha celular para todos os colaboradores

Saúde GRI LAS

O cuidado com a saúde dos nossos colaboradores é foco de atuação da nossa Diretoria de Promoção à Saúde em todo o território nacional. Todos os programas e iniciativas voltados à promoção da qualidade de vida e do bem-estar recebem o

apoio dessa diretoria e contam com a assinatura do programa Bem Perto, que abrange três pilares de atuação (veja o quadro) e traz no próprio nome a intenção de estar próximo de nossos colaboradores.







Em 2013, uma das principais realizações do programa Bem Perto foi a campanha de doação de sangue realizada nos prédios administrativos. A ação, que contou com a parceria da Fundação Pró-Sangue, envolveu diversos voluntários e contribuiu para a criação de um banco de doadores. Também apoiamos o Outubro Rosa, iniciativa global que visa conscientizar sobre a importância da prevenção do câncer de mama. Na ocasião, médicos mastologistas, cirurgiões plásticos e ginecologistas promoveram um debate com nossos colaboradores sobre o tema. Entre outras iniciativas do programa, destacam-se:

- → Bem Perto Nutrição | Com a orientação e o acompanhamento de nutricionistas, estimulamos em nossos colaboradores o hábito de uma alimentação balanceada, o que contribui para a prevenção de problemas como obesidade, diabetes, infarto, derrame, hipertensão etc. Nosso programa já realizou 8.871 consultas, beneficiando cerca de 5 mil funcionários. Em 2013, tivemos uma média de 136 inscritos por mês.
- → Bem Perto Nascer Bem | Acompanhamento presencial e via web de gestantes e futuros pais, que oferece informações durante todo o período de gestação, além da orientação de enfermeiros, médicos, psicólogos e nutricionistas que monitoram fatores de risco e tornam o atendimento mais personalizado. Em 2013, 447 mães estavam inscritas no programa e 173 casais participaram dos cursos sobre práticas para os últimos meses de gestação: trabalho de parto, cuidados com o bebê e amamentação.

Por entendermos a importância dos primeiros meses de vida do filho com sua mãe, também ampliamos o período de licença-maternidade para seis meses. Além disso, liberamos o colaborador para acompanhar o filho em visita ao médico.

→ Bem Perto Amigo | Oferecemos, aos nossos colaboradores e seus dependentes, assistência psicológica em situações traumáticas ou de conflitos emocionais e familiares, além de ações de serviço social, orientação jurídica e consultoria financeira. Também contamos com uma equipe de especialistas que presta atendimento telefônico e apoio 24 horas por dia em casos como acidentes, óbitos, doenças graves e violência. Em 2013, foram realizados cerca de 470 atendimentos.

38

Pilares do programa Bem Perto

Cuidar: ações voltadas à promoção da saúde preventiva

Acolher: ações que estimulam a integração entre os funcionários e suas famílias

Proteger: ações voltadas à promoção da prevenção de acidentes

Nosso Clube: promove saúde, cultura e lazer aos colaboradores e seus familiares

→ Bem Perto Presente | Apoio aos funcionários que se afastam da companhia por motivos de doença ou acidente de trabalho. Essa iniciativa contribui para a identificação do perfil das ausências para que sejam definidas ações preventivas e corretivas.

Além das iniciativas assinadas pelo programa Bem Perto, também oferecemos facilidades e benefícios para estimular o equilíbrio entre vida pessoal e profissional de nossos funcionários.

Fizemos do relógio um aliado para estimular ainda mais o investimento em qualidade de vida e nas atividades extraempresa com o programa de Horário Flexível e Gestão do Tempo. Nas áreas que não trabalham em regime de escala, os colaboradores têm a possibilidade de iniciar suas atividades entre 7h e 11h, cumprindo a jornada de 8 horas de acordo com seu horário de entrada. Esses horários são combinados entre gestor e equipe de acordo com as necessidades individuais e da área. Também definimos limites: de segunda a quinta-feira, o expediente administrativo termina, no máximo, às 20 horas, com desligamento das luzes nos principais prédios administrativos; às sextas-feiras, o encerramento das atividades ocorre às 16 horas. As horas faltantes são contabilizadas em banco e compensadas segundo um flexível modelo de gestão de horas. Em nosso call center de Minas Gerais, implantamos sistema de home office.



Entre outras iniciativas, ainda destacam-se day off no dia do aniversário do colaborador, programa Check-Up Executivo; vacinação contra a gripe e projeto piloto de detecção da hepatite C.

Contamos com 15 ambulatórios e mais de 60 profissionais de saúde, entre médicos, enfermeiros e auxiliares e técnicos de enfermagem, para atender nossos colaboradores. Em 2013 foram realizados mais de 23 mil atendimentos de enfermagem e mais de 10 mil consultas médicas. Em caso de internação hospitalar, esses profissionais acompanham o paciente e prestam orientação aos familiares. Já em caso de necessidade de viagem para tratamento em centros especializados, custeamos a viagem e garantimos que o nosso colaborador tenha o melhor atendimento possível.

Segurança GRI LA9

Promover saúde e bem-estar aos nossos colaboradores passa por garantir a segurança no ambiente de trabalho. Além disso, as ações e iniciativas que realizamos nesse sentido nos permitem identificar oportunidades de correção e melhorias para melhor gestão dos riscos laborais.

Conforme previsto na legislação, formamos as Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipas) tanto com colaboradores indicados pela Telefônica Vivo como com representantes escolhidos entre os próprios funcionários. Para a seleção dos representantes, buscamos um perfil com características de automotivação, facilidade de relacionamento interpessoal, empatia, liderança e consciência de gestão. Para nós, essas características são fundamentais para a construção de uma comissão com profissionais engajados.

Na Semana Interna de Prevenção a Acidentes de Trabalho (Sipat), trabalhamos com os nossos colaboradores temas voltados à segurança, saúde e bem-estar por meio de palestras, teatros e outras atividades lúdicas. Além das atividades presenciais, também realizamos ações on-line com testes e sorteio de prêmios.

Periodicamente, realizamos inspeções de segurança e estudos técnicos dos locais de trabalho, como medições de ruído, iluminação, ergonomia etc. Também oferecemos treinamentos específicos para trabalho em altura, em ambientes confinados e para a utilização correta de ferramentas e equipamentos de proteção individual e coletiva.

Comunicação interna

Garantir que as informações cheguem primeiro aos colaboradores, esse é o objetivo da nossa comunicação interna. A nossa relação com os funcionários é pautada no respeito e na transparência. Para nós, a comunicação com o público interno é estratégica para que todos sejam engajados nas iniciativas e no propósito da nossa companhia.

Nenhum assunto é comunicado ao mercado e aos públicos externos sem que a Diretoria converse com suas respectivas equipes, exceto situações que envolvam o mercado de capitais e possam prejudicar a equidade de informações aos acionistas. De campanhas publicitárias a assuntos mais delicados, como os processos de reestruturação decorrentes da integração entre a Telefônica e a Vivo – tudo é comunicado por meio do diálogo, seja em reuniões e eventos formais ou pelo hábito de manter portas abertas para que os colaboradores possam consultar as lideranças sempre que necessário. GRI 4.4

39

Nossa
comunicação
interna tem
papel estratégico
no contexto de
consolidação
do nosso
posicionamento
como telco digital

Em 2013, momento de consolidação e comunicação do nosso posicionamento como telco digital, reestruturamos alguns veículos de comunicação interna, pois entendemos a importância de tornar o fluxo de informação constante para a conquista do engajamento de nossos colabores nesse processo de transformação. Entre os principais canais de comunicação, destacam-se:

- → Diálogo com o Presidente | Todos os colaboradores da companhia podem se inscrever para participar desse momento de troca de informações, ideias e experiências, além de ser uma oportunidade para o esclarecimento de dúvidas e o entendimento dos objetivos estratégicos da nossa companhia. Ao longo de 2013, foram realizados seis eventos com o Presidente. GRI 4.4
- → Diálogo com Paulo César Teixeira, Diretor Geral | Nesse evento, os participantes são indicados pela equipe de Recursos Humanos. O objetivo é reunir o maior número possível de áreas, com o cuidado de que sejam tratados temas relevantes ao público selecionado. Em 2013, Paulo César participou de três encontros com o público interno.
- → **Conectados** | Diariamente, nossos colaboradores recebem a newsletter Conectados Informativo. Os executivos ainda recebem a Conectados Executivo. Na intranet, o Conectados Intranet disponibiliza todas as notícias e informações referentes às nossas atividades e realizações. Esse canal se tornou o principal agregador de informações internas, e novas funcionalidades foram desenvolvidas para que todos pudessem expressar a opinião por meio de comentários e dos botões Curti e Não Curti, disponíveis no fim de cada artigo. Já nos elevadores e em áreas com grande circulação de pessoas, instalamos o Conectados TV. telas com conteúdos relacionados ao ambiente interno e também ao nosso mercado de atuação. Em 2013, tivemos uma média mensal de 166 matérias publicadas na intranet e 251 matérias veiculadas na TV.

- → Repórter da Hora | Incentivamos nossos funcionários a produzir conteúdo de comunicação interna sempre que há um evento importante para a nossa companhia. Os colaboradores interessados podem se inscrever e, ao serem sorteados, participam de todo o processo de criação da matéria, da cobertura do evento ao texto final ou, em alguns casos, à edição do vídeo.
- → Foto da Hora | Nossos colaboradores são estimulados a registrar, por meio de fotos na intranet, momentos relacionados ao dia a dia da Telefônica Vivo, como integração entre as áreas, festas, almoços entre membros das equipes e até mesmo o pôr do sol visto da janela do escritório. Não há limites para a criatividade. Em 2013, foram publicadas 1.584 fotos.
- → SMS | Como todos os colaboradores têm celulares da empresa, o SMS é um canal de comunicação ágil e eficiente para comunicar fatos relevantes, como a Pesquisa de Clima, os Princípios de Atuação e o reconhecimento de conquistas.
- → Vivo Inova e Avant-Premières | Informativos enviados por e-mail sobre os lançamentos de produtos e serviços que serão divulgados ao mercado. O objetivo é alinhar a comunicação interna e externa, preparando os funcionários para melhor informar nossos clientes. Além disso, realizamos avant-premières no auditório da nossa sede em São Paulo com transmissão ao vivo via webcasting para a apresentação de campanhas publicitários e lançamentos. Essa estratégia é fruto do entendimento de que nossos funcionários, quando bem informados, são verdadeiros embaixadores da nossa visão e dos nossos objetivos.

Liberdade de associação e diálogo social

Na Telefônica Vivo, somos comprometidos com a garantia dos direitos sindicais e laborais dos nossos colaboradores porque entendemos a importância de incentivar o diálogo e realizar negociações com sindicatos de trabalhadores de Telecom nos 26 estados brasileiros e no Distrito Federal, além do Sindicato dos Engenheiros do Estado de São Paulo (SEESP).

Atração e seleção de talentos

Entendemos que atrair e selecionar talentos é uma importante etapa para garantir a contratação de pessoas capazes de se identificar com nossos valores, objetivos e propósitos. Por isso, o processo de contratação inicia e termina com o gestor. É ele quem define, em parceria com a área de recursos humanos, o perfil do profissional que será recrutado.

Em 2012, definimos diretrizes para contar com um sistema único de gestão do processo de atração e seleção de talentos. O objetivo é garantir uma atuação estratégica para a seleção de pessoas com os mesmos valores nos quais pautamos a nossa atuação. Desde quando esse sistema foi implantado, registramos mais de 200 mil currículos cadastrados.

Também proporcionamos o desenvolvimento dos nossos colaboradores por meio da movimentação entre as áreas. Esse é o foco do programa de recrutamento interno Novos Caminhos. Comunicamos as vagas primeiramente aos funcionários e fazemos isso com muita transparência, para garantir a igualdade de oportunidade dentro da companhia.

O desenvolvimento dos jovens que ingressam na nossa companhia é foco do programa Talentum. Lançado em 2013, esse programa contempla duas frentes (ver quadro) e proporciona um ambiente estimulante, permeado por questionamentos necessários aos desafios dos negócios. A proposta é contribuir para o desenvolvimento do olhar crítico para que os jovens talentos possam desenvolver projetos inovadores.

Programa Talentum

- → Estágio | Voltado a estudantes de penúltimo e último ano universitário, com formação qualificada e relevante para a estratégia da companhia. Inclui ações presenciais e a distância, workshops, treinamentos presenciais e via e-learning e sessões de mentoring. Em 2013, tivemos 121 admitidos e oferecemos mais de 2.366 horas de desenvolvimento (estagiários e gestores).
- → Trainees | Busca identificar e valorizar talentos recém-formados com potencial de crescimento, visando formá-los para atuarem como futuros executivos em ambiente estimulante e desafiador.

O programa está estruturado em dois períodos de rotação em outras áreas da Telefônica Vivo e a elaboração de um projeto estratégico em sua área de atuação, com apoio de *coaching* individual. No fim de cada edição, os trainees apresentam seus projetos formalmente a uma equipe de diretores da organização. Em 2013, o programa teve 21.500 candidatos inscritos para as 36 vagas oferecidas. Em complemento, são oferecidas bolsas de estudo para um curso de pós-graduação na área de Negócios, incluindo um módulo internacional em instituição de primeira linha integralmente financiado pela empresa e realizado durante o horário de trabalho.



Ao ingressar na Telefônica Vivo, o novo colaborador recebe todas as informações necessárias para que se sinta rapidamente acolhido e envolvido não somente ao trabalho e às funções do dia a dia, mas também aos nossos propósitos e ao nosso compromisso de oferecer cada vez mais soluções ao dia a dia das pessoas por meio da nossa tecnologia e dos nossos serviços digitais.

Nesse sentido, redesenhamos o Programa de Ambientação ao longo de 2013. Com formato mais descontraído e mais alinhado ao nosso jeito de ser, o programa facilita o acesso dos novos funcionários a informações referentes à nossa história, nossa atuação no Brasil e no mundo e o nosso novo posicionamento como telco digital, além de políticas e práticas de gestão de pessoas e pacote de benefícios.

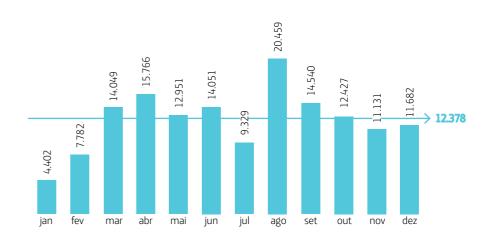
A percepção dos colaboradores em relação a esse programa tem sido bastante positiva. Na pesquisa de clima 2013, 83% dos respondentes afirmaram que: quando são incorporados novos profissionais na Telefônica Vivo, eles sentem que fazem parte da equipe desde o primeiro dia.

Desenvolvimento de talentos

Atuar em um mercado que passa por constantes transformações requer profissionais cada vez mais envolvidos com a nossa história e comprometidos com os nossos propósitos. Dessa forma, desenvolver talentos e prepará-los para a liderança são condições imprescindíveis para garantir a sustentabilidade e a longevidade do negócio.

Desenvolvemos ações e programas de educação que estimulam habilidades e competências essenciais para a condução dos negócios de maneira alinhada aos nossos valores. Em 2013, investimos R\$ 47,4 milhões em educação, um total de aproximadamente 1 milhão de horas de treinamentos presenciais e on-line. GRI LA10

Total de Horas das Ações Educacionais e Desenvolvimento (2013) GRI LA10



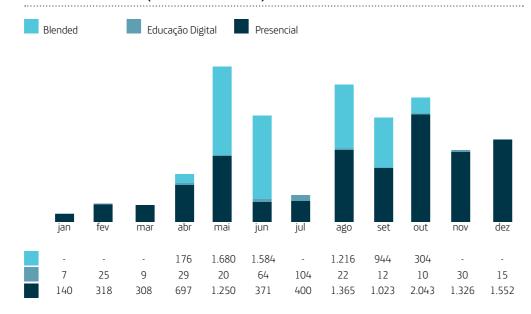
Participações em Ações Educacionais e Desenvolvimento (2013)



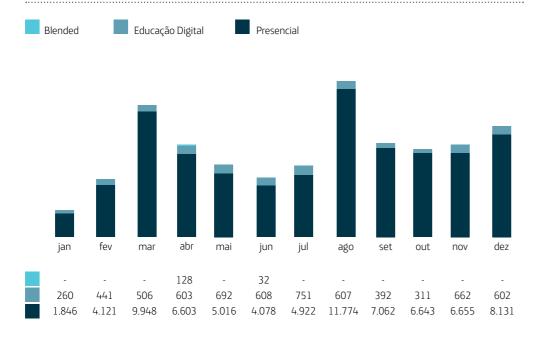
Relatório Anual de Sustentabilidade 2013 000000000 000000000 Gestão da sustentabilidade

Participações em Ações Educacionais e Desenvolvimento (Executivos 2013)

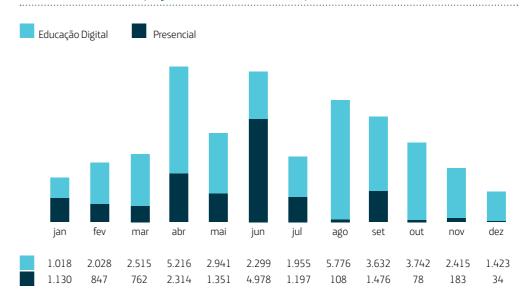
44



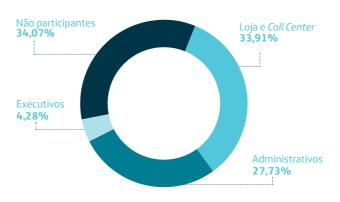
Participações em Ações Educacionais e Desenvolvimento (Administrativo)



Participações em Ações Educacionais e Desenvolvimento (Lojas e Call Center 2013)



Percentual de Participação por Público



Relatório Anual de Sustentabilidade 2013 000000000 000000000 Gestão da sustentabilidade

> Entre os principais programas e iniciativas, destacam-se: GRI LA11

- → Você + Líder | Valoriza o papel estratégico do líder e o prepara para uma liderança facilitadora, próxima, com foco no desenvolvimento da equipe. Combina workshops presenciais, atividades on-line e plataforma que facilita o aprendizado e a interação. O objetivo é desenvolver os gerentes para se tornarem líderes de alto desempenho, alinhados à estratégia da empresa e do negócio. Em 2013, mais de 200 gestores (gerentes de divisão ou seção) participaram do Você +Líder.
- → Coaching | Desenvolve habilidades e comportamentos necessários para os executivos atingirem o desempenho desejado, atendendo aos requisitos nacionais e globais. A iniciativa acelera o processo de transição para novos desafios e cria conexão entre missão pessoal e objetivos organizacionais. Em 2013, 46 executivos realizaram sessões de coaching.
- → **Programa Becas** | Bolsas de estudo para a realização de uma pós-graduação na Espanha por meio de parceria com a Fundação Carolina. O programa promove relações interculturais e cooperação nos âmbitos educativo e científico entre a Espanha e países da comunidade ibero-americana. No ciclo de 2013, tivemos três participantes brasileiros.
- → Universidade Telefônica | Oferece cursos voltados ao desenvolvimento de executivos com objetivo de buscar visão integrada do profissional. Foca competências, resultados, potencial e melhores práticas. Em 2013, tivemos 86 participantes em 9 cursos.

- → Postgrado em Telecom | Pós-graduação focado em Gestão de Telco Digital. O programa consiste em duas semanas de treinamento presencial no campus da Universidade Telefônica, em Barcelona, intercalado por um período de nove meses de treinamento digital. Em 2013, cinco brasileiros participaram desse programa.
- → Programa Rotação | Proporciona uma vivência internacional, trabalhando em um projeto de uma das empresas do Grupo Telefônica na América Latina ou Europa, o que contribui para acelerar o desenvolvimento e aplicar conhecimentos. Tivemos 34 rotantes brasileiros em 2013.
- → Trilhas do Conhecimento | Capacitação funcional e comportamental para colaboradores de todos os cargos das lojas próprias. Envolve formação inicial de novos profissionais e desenvolvimento continuado, incluindo formação avançada para gerente-geral. Em 2013, foram treinadas mais de 1.100 pessoas.
- → Management Review | Iniciativa de gestão de talentos que tem o objetivo de mapear os executivos da empresa, considerando resultados e projeção de crescimento, além de estabelecer planos de sucessão e ações de desenvolvimento.

Por meio do Portal a+, também promovemos a integração entre os colaboradores a fim de que possam refletir sobre como cada um é protagonista do próprio desenvolvimento.

Portal a+

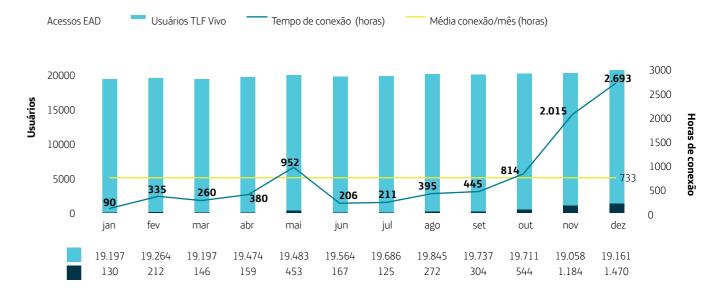
Plataforma única de educação a distância que pode ser acessada por todos os nossos colaboradores inclusive fora do ambiente de trabalho, o que possibilita mobilidade de estudo e interação entre os usuários a qualquer hora do dia.

A ferramenta acompanha as tendências das redes sociais ao permitir o compartilhamento de conhecimentos, o que contribui para um entendimento comum sobre as estratégias e os propósitos da Telefônica Vivo.

Além do Catálogo Corporativo com mais de 100 cursos, o canal oferece mais 8 ambientes de autodesenvolvimento nos temas: Idiomas (Espanhol e Inglês), Finanças, Técnica, Comercial, Liderança, Voluntariado e Escola de professores.

Em 2013, lançamos cursos sobre nossos Princípios de Atuação, além de orientações sobre gestão da carga horária de trabalho e registro de ponto eletrônico, alinhado à iniciativa de flexibilização de horários. Mais de 100 cursos foram realizados ao longo do ano, com uma evolução de 100% nos acessos em relação ao ano anterior.

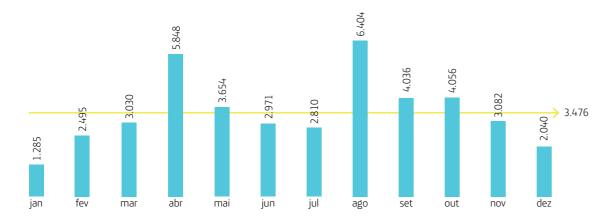
Evolução de utilização do Portal a+



Relatório Anual de Sustentabilidade 2013 000000000 ••••••• Gestão da sustentabilidade

Total de Horas por Educação Digital GRILA10





Nosso compromisso ao promover essas atitudes é construir um ambiente de colaboração, integração e confiança, em que as pessoas sejam estimuladas a atuar com autonomia, exercendo ao máximo seu potencial.

Clima e compromisso

Nossa Pesquisa de Clima e Compromisso é ferramenta fundamental para o recebimento de feedback dos nossos colaboradores sobre as ações realizadas. Além disso, os resultados observados são importantes direcionadores para que possamos desenvolver melhorias nas práticas de gestão de pessoas. Assim, realizamos a pesquisa anualmente com termômetros aplicados no meio do ano para fechar o ciclo e garantir o monitoramento do ambiente organizacional com periodicidades mais frequentes.

Em dezembro de 2013, nossa pesquisa contou com a adesão recorde de 88% dos colaboradores. Registramos um Índice de Clima e Compromisso (ICC) de 82,24%, o que representa uma variação negativa em relação ao ano anterior, refletindo algumas situações que marcaram 2013, como as 2 reestruturações ocorridas no período e o cenário econômico. No entanto, os índices se mostram positivos quando comparado ao indicado no termômetro de julho. As 10 questões com maiores índices de satisfação são praticamente as mesmas da pesquisa de 2012.

Pelo terceiro ano consecutivo, o nosso ponto de atenção continua nos temas referentes à colaboração entre as áreas. A fim de melhorar esse aspecto na Telefônica Vivo, estimulamos a colaboração e camaradagem por meio do programa Reconheça e instruímos os gestores a aprofundar o debate sobre esse tema com suas áreas e trabalhar nas parcerias. Notamos significativa queda nos índices relacionados à confiança na Direção e sua atuação, bem como na progressão de carreira e oferta de capacitação, recursos e condições para o trabalho diário. Nessas frentes, recomendamos aos diretores a realização de reuniões periódicas com suas equipes e, em um nível mais amplo, divulgamos a estratégia da empresa para todos, por meio do programa Eu Acredito. Além disso, intensificamos a divulgação do Portal a+, de e-learnings, e reforçamos as parcerias educacionais para descontos aos colaboradores em cursos de idiomas, graduação e pós-graduação.

Em 2013, foi incluído mais um bloco com quatro questões que não são consideradas para o cálculo, mas que apresentaram altos índices, o que reforça a conclusão de que nossos colaboradores têm orgulho de pertencer à Telefônica Vivo.

Todos os resultados observados foram debatidos entre as áreas da companhia, que, com apoio da Consultoria Interna de Recursos Humanos, desenvolveram planos de ação específicos. Ações corporativas foram definidas pela área de Gestão de Clima e Endomarketing, que também encaminhou análises para outras áreas de RH, como Educação, Cultura e Desenvolvimento. Os planos são acompanhados, respectivamente, pela Consultoria Interna de RH e pela Gestão de Clima e Endomarketing.





Destaques da pesquisa de clima

	Clima	Termômetro	Clima
	Dezembro de 2013	Julho de 2013	Dezembro de 2012
Percebo que a empresa é consciente de sua responsabilidade social.	94,61	94,63	96,00
Tenho oportunidade de participar do programa de voluntariado da empresa.	94,56	93,05	95,00
Conheço os produtos e serviços básicos que minha empresa oferece aos clientes.	93,03	93,29	94,50
Recomendaria os produtos da nossa empresa para uma pessoa próxima a mim.	92,04	93,64	96,24
Tenho orgulho de trabalhar na minha empresa.	91,90	93,54	95,04
Considero que esta empresa atua de forma ética e responsável.	90,63	91,71	94,53
Considero meu trabalho interessante e desafiador.	90,45	90,01	91,84
Recomendaria a nossa empresa como um bom lugar para se trabalhar a uma pessoa muito próxima a mim.	89,96	92,30	94,15
Meu trabalho faz com que eu utilize bem minhas habilidades e conhecimentos.	89,79	89,19	91,39
Existe colaboração entre as pessoas da minha equipe.	89,06	87,71	89,51

Telefônica Relatório Anual de Sustentabilidade 2013 000000000 Gestão da sustentabilidade

		 	
	Clima	Termômetro	Clima
	Dezembro de 2013	Julho de 2013	Dezembro de 2012
É fácil conseguir colaboração de outras áreas da empresa com as quais me relaciono.	65,55	64,92	69,21
Considero que a Direção da empresa atua como uma só equipe.	69,32	69,11	75,07
Não há barreiras significantes em meu trabalho para executar bem as minhas tarefas.	72,44	70,20	75,19
A melhor forma de progredir em minha carreira é trabalhar na minha empresa.	73,54	73,17	77,73
Tenho os recursos necessários para realizar meu trabalho com qualidade.	73,69	73,37	78,38
Minha empresa proporciona capacitação necessária para meu melhor desempenho.	74,35	72,58	78,50
Conheço os critérios que são utilizados na remuneração da minha empresa.	74,56	74,27	78,07
As condições em meu trabalho permitem que eu seja o mais produtivo possível.	75,09	73,47	78,99
A Direção nos motiva para alcançar os objetivos e a estratégia da empresa.	75,65	76,21	81,63
Tenho confiança nas decisões da alta direção da empresa.	75,73	77,79	82,67

Clima de Dezembro de 2013



Telefônica tem uma boa reputação.

Telefônica é uma empresa da qual tenho uma boa impressão.

Telefônica é uma empresa na qual confio.

Telefônica é uma empresa que admiro e respeito.

GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE

Sustentabilidade na cadeia de suprimentos_

Conscientes de que nossa responsabilidade com o desenvolvimento sustentável vai além das atividades próprias da Telefônica Vivo, adotamos um conjunto integrado de iniciativas para garantir a constante melhoria de nossa cadeia de suprimentos. Acima de tudo, compartilhamos com nossos fornecedores os nossos Princípios de Atuação, incentivando-os a adotar uma postura cada vez mais alinhada aos nossos compromissos. Para isso, disponibilizamos cursos on-line a todas as empresas da cadeia de suprimentos e adotamos ferramentas de monitoramento desde a análise prévia da contratação de serviços especializados até a elaboração de planos de ação com nossos fornecedores, pós-monitoria trabalhista.

Nesse sentido, merece destaque nossa defesa aos direitos humanos. Não admitidos a adoção de trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo. Também exigimos de nossos fornecedores o cumprimento das legislações trabalhistas. Essa conformidade é verificada periodicamente por meio de inspeções regulares e pelo acompanhamento ainda mais próximo dos fornecedores considerados críticos, ou seja, com atividades que podem impactar diretamente em nossos clientes. GRI HR2 | HR6 | HR7

A relevância desse público para a companhia foi traduzida em um modelo global de gestão de compras, formado por quatro pilares: gestão de riscos, produção eficiente, cultura da sustentabilidade e produtos sustentáveis.

→ **Gestão de riscos** | Uma plataforma global de avaliação de riscos nos fornecedores foi revista no fim de 2012, consolidando 21 critérios de sustentabilidade a serem observados na avaliação e gestão das empresas contratadas. Para a América Latina, esse trabalho foi iniciado pelos fornecedores especializados e contato direto com os clientes, como teleatendimento e os serviços de manutenção de rede.

- → **Produção eficiente** | Lançado em 2013, o projeto Marco Polo tem foco na cadeia de suprimentos para os modens residenciais. Com ele, estamos mais próximos desses fornecedores em todas as etapas de desenvolvimento dos produtos, desde a concepção até o controle de qualidade. Assim, garantimos melhoria de qualidade e redução do período de desenvolvimento de produtos.
- → Cultura da sustentabilidade | Para estimular o compromisso com o desenvolvimento sustentável, mantemos o diálogo aberto e constante com nossos fornecedores, debatendo aspectos relevantes desse tema para toda a cadeia. Ao longo do ano, mereceu destaque a realização do primeiro Encontro Regional de Supply Chain Latam, no Brasil, e do II Encontro de Distribuidores Autorizados e Provedores, no Equador.
- → **Produtos sustentáveis** | Apoiamos internacionalmente duas organizações-chave para a sustentabilidade em nossa cadeia. Somos membros fundadores da Global e-Sustainability Initiative (GeSI), que reúne empresas de TIC comprometidas com o fomento a tecnologias e práticas sustentáveis. Em 2013, a GeSI firmou um acordo para atualizar o eTASC, sua plataforma de colaboração entre as empresas do setor para alinhar requerimentos de sustentabilidade a fornecedores. Também renovamos nossa participação na aliança público-privada para o comércio responsável de minerais, uma iniciativa multissetorial e multi-stakeholder que conta com 45 organizações. GRI 4.13
- → **Desenvolvimento local** | Dos 3.046 fornecedores da Telefônica Vivo, 2.877 são considerados locais pela companhia. Eles são responsáveis por 96% das compras efetuadas em 2013. GRI EC6



51



A atuação responsável na cadeia de suprimentos tem papel importante na gestão dos riscos aos quais estamos expostos

Chamamos de aliados todos os empregados de empresas contratadas que desempenham atividades ligadas diretamente à prestação de serviço aos nossos clientes, por isso, esses profissionais servem de exemplo dos nossos valores e da qualidade de nossos produtos e serviços. Especialmente para esse grupo, implementamos uma série de projetos em 2013, que nos permitiram mapear a cadeia e identificar as principais oportunidades de melhoria, servindo de insumo para a elaboração de planos de ação.

Uma dessas iniciativas foi a implantação do SAP de gestão de aliados, que reuniu, em uma única plataforma, todas as informações necessárias à gestão dos contratos com esse público. Essa ferramenta nos dá mais agilidade na tomada de decisão e permite identificar oportunidades de sinergia, além de ser uma ferramenta utilizada para coletar, registrar, armazenar, analisar, monitorar e recuperar dados de contratos e de recursos das prestadoras de serviços.

Ao longo do ano, também fortalecemos a atuação do Fórum de Gestão de Aliados e o processo de análise prévia, criados em 2012. De maneira integrada, representantes das áreas de RH - Aliados, Crédito e Cobrança, Jurídico Trabalhista e Auditoria de Riscos acompanham periodicamente os contratos com fornecedores críticos nas reuniões do Fórum. Após a análise conjunta sobre o desempenho de um determinado fornecedor, esse

grupo faz recomendações ao gestor do contrato e oferece apoio para que ele possa colocar em prática ações que levem à adequação ou melhoria de *performance* ou da empresa contratada.

As áreas de RH – Aliados, Jurídico Trabalhista. Segurança do Trabalho e Segurança Patrimonial também trabalham juntos no processo de análise prévia, cujos principais ganhos para a companhia são em sinergia e eficiência. A cada novo edital para aquisição de produtos ou serviços especializados, esse time entra em ação para uma análise cuidadosa da proposta a ser redigida. Aspectos como conformidade legal, adequação a requisitos socioambientais e aderência aos Princípios de Atuação são avaliados antes de se iniciar o processo de concorrência. Com isso, evitam-se contratos com margem para interpretações diferentes e a necessidade de novas licitações ou de fazer adendos ao contrato original. Por ser aplicado em toda a companhia, essa análise prévia também nos permite obter ganhos de sinergia.

Todas essas iniciativas facilitaram o mapeamento claro de nossa cadeia de suprimentos em 2013, reduzindo riscos aos quais estamos expostos. Os próximos passos dessa empreitada envolvem o desenvolvimento de planos de melhoria com os fornecedores e a capacitação interna dos gestores de contratos. Com isso, ganharemos cada vez mais segurança, qualidade e eficiência na relação com nossos fornecedores de serviços especializados.

Gestão de Aliados em números

- → 114.603 aliados
- → 95% deles têm contato direto com nossos clientes
- → 100% dos contratos de teleatendimento e redes são monitorados
- → Mais de 106 mil horas de treinamento EAD a fornecedores
- → 1.046 auditorias realizadas em 2013
- → Planos de ação para 46fornecedores com algumas irregularidades (10% do total)

GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE

Gestão dos direitos humanos_

Na Telefônica Vivo, reconhecemos que a Gestão dos Direitos Humanos - realizada de forma alinhada às diretrizes estabelecidas pela matriz na Espanha - é fundamental para a sustentabilidade do nosso negócio. Desde 2002, aderimos ao Pacto Global e inserimos o respeito aos Direitos Humanos como um dos pilares de nossos Princípios de Atuação (ver página 29). Já em 2013, mantivemos o nosso compromisso com a incorporação das questões referentes aos Direitos Humanos em nossos procedimentos internos. GRI 4.12

Esse compromisso inclui nossos colaboradores, parceiros comerciais, membros de comunidades impactadas por nossas operações, além de milhões de pessoas que utilizam nossos produtos e serviços. Assim, nossa estratégia é fundamentada em cinco pilares:

- → Nossa Gente | Em respeito aos nossos colaboradores, desenvolvemos e implantamos elevados padrões e procedimentos para um clima organizacional saudável e seguro.
- → Nossa Tecnologia | Como parte de um grupo que é líder global de tecnologia, acreditamos na importância da nossa atuação para a promoção dos Direitos Humanos.
- → Nossos Parceiros Comerciais | Entendemos que o respeito que mantemos pelos Direitos Humanos deve ser estendido aos nossos parceiros comerciais. Por isso, acompanhamos o desempenho de nossos aliados e parceiros comerciais com base em rígidos critérios sociais

e ambientais. Essa prática visa mitigar os riscos relacionados às práticas laborais e permite que possamos nos desenvolver ao lado das empresas que trabalham conosco.

- → Nosso Papel na Sociedade | Nosso conhecimento sobre as tecnologias de informação e comunicação pode contribuir para solucionar problemas sociais e atender necessidades específicas de cada região.
- → Nosso Papel para a Mudança | Somos comprometidos em promover transformações sociais necessárias para a construção de uma sociedade justa e igualitária. Por isso, exploramos as oportunidades de aliança com grupos de interesse para a promoção de mudanças nas comunidades em que atuamos.

Com base nas avaliações dos impactos sociais e ambientais – descritos no relatório de sustentabilidade 2012, publicado pela nossa matriz –, foi desenvolvido um plano de ação global, que identifica 15 assuntos prioritários (ver ao lado) para a Telefônica nos 16 países em que atua, com devida atenção aos aspectos específicos de cada localidade. Entre as principais linhas de ação, destacam-se: integrar os resultados e identificar políticas, sistemas e estratégias de gestão já existentes; estruturar grupos de trabalho interno e globais; e iniciar a estruturação de um mapa de *stakeholders* impactados ou possivelmente impactados por nossas operações. GRI 4.17

Assuntos prioritários em direitos humanos GRI 4.17

- Acesso à Saúde
- Acesso à Educação
- Inclusão e Acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação
- Inovação Social
- Corrupção e
- Suborno
 Privacidade
- Liberdade
- de Expressão ■ Exploração Infantil
- Restrição de
- Conteúdos
- Idioma
- Discriminação
- Saúde e Segurança
- Negociação coletiva e liberdade de associação
- Condições de trabalho da cadeia de suprimentos
- Implantação e gestão de infraestrutura

GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE

Relação sustentável com acionistas e investidores_

Nossa equipe de Relações com Investidores mantém relacionamento constante com nossa base acionária

O relacionamento que mantemos com acionistas e investidores é pautado em conceitos como transparência, igualdade, maximização de valor e perenidade da companhia. O nosso principal objetivo é melhorar constantemente a qualidade das informações divulgadas ao mercado e reduzir as incertezas de investidores por meio da adoção de políticas internas e boas práticas de governança corporativa.

Contamos com uma equipe de Relações com Investidores que realiza a mediação desse relacionamento por meio de reuniões, nas quais apresenta estratégias, desempenhos e resultados, além de esclarecer dúvidas. Em 2013, foram realizadas mais de 300 reuniões, incluindo conferências, *road shows*, contatos diretos e atendimento por telefone. GRI 4.4

Também divulgamos informações relevantes no site de Acionistas e Investidores, disponível em português (www.telefonica.com.br/ri) e em inglês (www.telefonica.com.br/ir), e arquivamos nossas demonstrações contábeis, comunicados, fatos relevantes e outros documentos societários em órgãos reguladores do Brasil e dos Estados Unidos – Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e Securities and Exchange Commission (SEC), respectivamente.

Como reconhecimento de nossa atuação, recebemos destaque entre os vencedores do 2013 Latin America Executive Team, publicado pela revista Institutional Investor, uma das publicações financeiras mais importantes do mundo. A Telefônica Vivo ganhou o 1º lugar nas categorias Melhor CEO e Melhor Profissional de Relações com Investidores, além de figurar entre as 3 melhores empresas na categoria Melhor Programa de Relações com Investidores. O júri contou com 395 gestores de carteiras e analistas buy-side e 417 analistas de sell-side do setor de Tecnologia, Mídia e Telecomunicações, que participaram da pesquisa, considerada a mais conceituada do mercado. GRI 2.10

Rentabilidade das acões

Na BM&FBovespa, negociamos ações ordinárias (ON) e preferenciais (PN), que encerraram o ano cotadas a R\$ 40,00 e R\$ 44,83, apresentando, respectivamente, desvalorização anual de 8,4% e 8,5%, frente à queda de 15,5% do Índice Bovespa. O volume médio diário das ações ON e PN foi de R\$ 1.010,5 mil e R\$ 48.989,9 mil, respectivamente.

Também negociamos ADRs na Bolsa de Valores de Nova York (NYSE), que finalizaram o ano cotadas a US\$ 19,22, retraindo 20,2% no ano, perante uma evolução do Índice Dow Jones de 27,6% no período. O volume médio diário de ADRs foi de US\$ 31.189,8 mil.

Os dividendos e juros sobre capital próprio declarados sobre o lucro de 2013 totalizaram R\$ 3.659,5 mil, o que resultou em um payout de 98,5%. Considerando os proventos pagos em 2013, atingimos um *dividend yield* de 10%.

Governança corporativa

Nossa estrutura de governança é formada pelo Conselho de Administração, pela Diretoria e pelo Conselho Fiscal, este com caráter permanente e formado por três membros efeitos e três suplentes. Contamos ainda com três comitês de assessoramento ao Conselho de Administração: de Auditoria e Controle, de Nomeações, Vencimentos e Governança Corporativa e de Qualidade do Serviço e Atenção Comercial. O presidente da Telefônica acumula a função de presidente do Conselho de Administração. GRI 4.1 | 4.2

A remuneração dos membros do Conselho é fixa, alinhada às práticas de mercado e à nossa estratégia de remuneração. Já os diretores recebem remuneração fixa, benefícios e remuneração variável. Essa última é dividida em duas partes: incentivos de curto prazo, relacionados ao programa anual de bônus e atrelado aos resultados de negócio (financeiros, operacionais e de qualidade) e a metas individuais; incentivos de longo prazo, que envolvem opções de compra de ações de acordo com condições pré-estabelecidas. GRI 4.5

Cada um dos órgãos dessa estrutura tem funções definidas pelo Estatuto Social da Telefônica Vivo. De forma geral, a Diretoria é responsável pela condução dos negócios, seguindo as diretrizes definidas pelo Conselho de Administração. Este acompanha o desempenho da companhia em reuniões periódicas, frequentemente com o apoio dos comitês de assessoramento. GRI 4.9

De acordo com o Estatuto Social, o Conselho de Administração é formado por no mínimo 5 e no máximo 17 membros, com mandato de 3 anos e direito à reeleição. Todos se reúnem ordinariamente 1 vez a cada 3 meses e, extraordinariamente sempre que necessário, mediante convocação do presidente, para deliberações sobre temas relevantes para o negócio, como o pagamento de dividendos e juros sobre capital próprio aos acionistas, eleição de administradores e aprovação de demonstrações financeiras e de orçamento da sociedade.

Atualmente, o Conselho de Administração da companhia é composto por 12 membros, todos acionistas, sendo 1 deles eleito pelo voto das ações preferenciais e os demais eleitos pelo voto geral das ações ordinárias. Além de atender aos requisitos legais para serem elegíveis ao Conselho, os membros possuem as competências exigidas pelo modelo de recursos humanos da matriz e ampla experiência de mercado ou na companhia. GRI 4.7

Composição do Conselho de Administração em 31/12/2013 GRI 4.3

Antonio Carlos Valente da Silva Presidente

Santiago Fernández Valbuena Vice-Presidente

Antonio Gonçalves de Oliveira Membro independente

Eduardo Navarro de Carvalho Membro

Francisco Javier de Paz Mancho Membro independente

Jose Fernando de Almansa Moreno-Barreda Membro independente **Luis Javier Bastida Ibarguen** Membro independente

Luiz Fernando Furlan Membro independente

Narcis Serra Serra Membro independente

Paulo César Pereira Teixeira Membro

Roberto Oliveira de Lima Membro independente

Luciano Carvalho Ventura Membro



DESENVOLVIMENTO

Rede de cobertura_

Em 2013, conquistamos a liderança no mercado brasileiro de tecnologia 4G

Na sociedade da informação – com os avanços tecnológicos que permitem mais capacidade de armazenamento de dados em aparelhos como notebooks, smartphones, tablets ou outros gadgets – o crescimento da demanda pelos serviços de telecomunicação é diretamente proporcional à necessidade de conexão para que as pessoas possam trabalhar, estudar, manterse informadas etc. Nesse contexto, a ampliação da nossa rede de cobertura é essencial para a garantia da qualidade de nossos serviços.

Em 2013, a expansão da nossa rede com as tecnologias de 3ª e 4ª geração, além de novos planos desenvolvidos, demonstrou o quanto já evoluímos para atender as demandas crescentes da população brasileira. Mais de 3,1 mil municípios brasileiros contam com a cobertura da nossa rede 3G e a nossa rede 4G encerrou o ano de 2013 com presença em 73 cidades brasileiras (veja no mapa). Na maioria dos casos, o serviço foi ativado antes dos prazos estabelecidos pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

Para atender o maior número de pessoas com a tecnologia de 4ª geração, estamos iniciando a implantação dessa rede prioritariamente nas cidades com mais de 56 milhões de habitantes.

Assim, conquistamos a primeira posição no mercado nacional de tecnologia 4G com 293 mil clientes conectados, o que representa 40,1% de marketshare.

000000000

Os planos que oferecemos com esse serviço têm maior franquia de dados, o que permite que nossos clientes explorem todas as facilidades da tecnologia 4G, como o acesso mais rápido a vídeos, músicas e jogos, além de outros serviços on-line ou em nuvem. Outro diferencial que desenvolvemos em 2013 é o MultiVivo. Pioneiro na América Latina, esse plano possibilita a conexão de até seis aparelhos à internet do smartphone, atendendo a demanda dos usuários, cada vez mais conectados por vários aparelhos.

Também lançamos o sistema operacional Firefox OS como oportunidade de aumentar a oferta de *smartphones* a preços acessíveis uma vez que é fundamentado em código aberto. Essa característica inclusive é uma oportunidade para os desenvolvedores trabalharem com mais liberdade, sem as limitações de outros sistemas operacionais existentes por meio do uso da web como plataforma de acesso a todas as funcionalidades e aplicações. Entre as principais vantagens, o Firefox OS oferece busca inteligente para que o aparelho se adapte aos interesses do usuário, permite controle de gastos com internet e contribui para reduzir o consumo de bateria do aparelho.



Telefunica vivo

Relatório Anual de Sustentabilidade 2013

Desenvolvimento

DESENVOLVIMENTO

Fluxo de caixa social_

A classificação dos nossos fluxos financeiros em 2013 detalha a redistribuição dos recursos que arrecada na sociedade brasileira, entre fornecedores, administrações públicas, colaboradores, entidades de crédito e acionistas, bem como nosso papel propulsor do progresso socioeconômico do país, demonstra o diagrama a seguir.

Fluxo de caixa em 2013 (R\$ milhões) GRI EC1



^{*} Todos os valores apresentados estão expressos em milhões de reais.

60

DESENVOLVIMENTO

Telefônica como investidora responsável_

Nossas práticas estão alinhadas ao Regulamento para a Arrecadação de Receitas do Fundo de Fiscalização

A Fonditel é a entidade gestora de fundos de pensões da Telefônica na Espanha e tem o compromisso de incluir critérios sociais, ambientais e de governança corporativa em suas decisões de investimento. O Investimento Socialmente Responsável (ISR) alcançou no ano 2013 o montante de € 75,1 milhões, o que representa 2,34% do patrimônio. Desse total, 45,67% estão investidos em empresas e fundos de caráter ambiental, como energia renovável e água. Outros 41,76% estão investidos em sociedades dedicadas à habitação social.
Os 10,01% restantes são destinados à boa governança corporativa, e 2,56% ao patrimônio dos fundos signatários da UN-PRI.

A análise de sustentabilidade da Fonditel considera o desempenho dos investimentos do fundo em relação aos princípios, diretrizes, recomendações e normas que gozam de amplo consenso, como os Princípios para o Investimento Responsável (PRI), Pacto Global, Diretrizes para Empresas Multinacionais e os princípios sobre a boa governança, da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) e a Declaração Tripartite de Princípios sobre Empresas Multinacionais e Política Social, da Organização Internacional do Trabalho (OIT).

A Fonditel também é um dos membros fundadores do Fórum Espanhol para o Investimento Responsável (SPAINSIF). A associação tem como objetivo ser uma plataforma de encontro, provedora e disseminadora de conhecimento sobre o ISR, bem como aumentar a consciência e promover mudanças no processo de investimento na comunidade de investimentos, os governos, as empresas e o público em geral.

No Brasil, estamos alinhados ao Regulamento para a Arrecadação de Receitas do Fundo de Fiscalização (Fistel), criado pela Lei nº 5.070/66. O Fistel custeia as despesas do Governo Federal na fiscalização das telecomunicações, bem como no desenvolvimento de novos meios e aperfeiçoamento de técnicas para essa atividade. A contribuição é dividida em duas taxas, a de Fiscalização de Instalação (TFI) e a de Fiscalização de Funcionamento (TFF). A primeira é paga quando recebemos o certificado de licença para o funcionamento das estações. Já a TFF deve ser recolhida anualmente.

Telefinica vivo

^{**} Observação importante: a informação publicada nesta página foi obtida de fontes internas da evolução de caixa da Telefônica Vivo e contrastada pelo verificador deste relatório. Os dados mencionados podem ser afetados por acontecimentos posteriores e efeitos evolutivos que, por sua vez, permitem produzir modificações em seu conteúdo.

Relatório Anual de Sustentabilidade 2013 Desenvolvimento

DESENVOI VIMENTO

Relacionamento regulatório e institucional_

Expandir a rede de cobertura no Brasil para garantir a qualidade dos nossos serviços é um dos nossos principais desafios Em linha com a tendência global, a sociedade brasileira tem passado, nos últimos anos, por um processo de transformação. E essa mudança tem sido impulsionada, em grande parte, pela dinâmica evolução que vive o mercado de telecomunicações. Atualmente os serviços de telecomunicações não são essenciais por determinação e legitimação jurídica, mas por sua reconhecida utilidade pública e por serem indispensáveis para que as relações sociais ocorram de forma adequada e eficiente.

Uma prova prática disso é a representatividade que os serviços de telecomunicações têm frente ao Produto Interno Bruto (PIB) dos países. No Brasil, por exemplo, o setor se apresenta como um dos importantes vetores da economia, com sua receita bruta com participação de 4,5% do PIB. E essa importância vem aumentando a cada ano desde 1998, quando a participação no PIB representava cerca de 3%. Se há menos de duas décadas o setor estava sendo privatizado com concessões, agora o contexto é marcado pelo crescimento do número total de acessos e pela competitividade entre as empresas que atuam no setor.

De acordo com dados da Associação Brasileira de Telecomunicações (Telebrasil), o Brasil atingiu um número recorde de usuários dos serviços de telecomunicações. Em dezembro de 2013:

- → 271,1 milhões de acessos de telefonia móvel;
- → 44,8 milhões de linhas fixas;
- → 22,3 milhões de acesso em banda larga fixa;
- → 18,0 milhões de assinaturas TV;

Em conjunto, esses números levam a um total de 360,1 milhões de acessos aos serviços de telecomunicações, um número 4% maior do que o atingido no mesmo período do ano anterior. Um crescimento que foi, claramente, alavancado pela elevação no número de usuários de banda larga fixa e móvel (11,5% e 67%, respectivamente), que acompanhou a expansão das redes e o advento das tecnologias de fibra e 4G.

O crescimento da demanda está diretamente relacionado à valorização dos serviços de telecomunicações em diversos setores da economia, o que aumenta a pressão pela qualidade da cobertura. Além dos órgãos reguladores, órgãos de defesa do consumidor e diferentes instâncias do poder legislativo têm voltado olhares ao setor a fim de garantir os interesses dos usuários dos serviços de telecomunicações.

Melhorar a qualidade dos serviços de telecomunicações, adequando-os à crescente expansão do uso, implica em ampliar a rede de cobertura. No entanto, expandir essa rede em um extenso território como o Brasil é um desafio enfrentado por todas as empresas do segmento.

Para a instalação de antenas móveis, por exemplo, há mais de 250 leis estaduais e municipais diferentes, além das exigências de órgãos reguladores, responsáveis por normatizar e fiscalizar as atividades das empresas do setor (veja o quadro). Nesse contexto, entendemos a importância do diálogo constante com as entidades governamentais e a sociedade civil em geral. GRI SO5

A Lei Geral das Telecomunicações e os principais órgãos reguladores no segmento:

A Anatel herdou, do Ministério das Comunicações, poderes de outorga, regulamentação e fiscalização para o atendimento do interesse público e o desenvolvimento das telecomunicações no Brasil. Sem subordinação hierárquica a nenhum outro órgão de governo, suas decisões só podem ser contestadas judicialmente. Na Telefônica Vivo, estamos atentos às determinações e requisitos especificados nos documentos oficiais expedidos por esse órgão. A falha em cumprir tais exigências pode resultar em multas e sanções.

Além da Anatel, outros órgãos podem regular questões relacionadas ao setor de telecomunicações. São eles:

Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade) | Autarquia federal vinculada ao Ministério da Justiça que tem a missão de zelar pela livre concorrência no mercado. Com atribuições concedidas pela Lei nº 12.529/2011, o órgão tem a função de prevenir e repreender infrações contra a ordem econômica e concorrencial.

O Cade é consultado em casos como grandes movimentações de mercado que envolvem acordos de aquisição, de parceria e de colaboração com outras empresas de telecomunicações, especialmente entre concorrentes. Essas movimentações devem ser aprovadas antes de entrar em vigor.

Agência Nacional do Cinema (Ancine) | Criada em 2001 pela Medida Provisória 2228-1, a Ancine é uma agência reguladora cujas funções consistem em fomentar, regular e fiscalizar o mercado brasileiro do cinema e do audiovisual. Na Telefônica Vivo, operamos de acordo com atos e regulamentos específicos a fim de cumprir normas referentes, principalmente, à Lei de TV por Assinatura (Lei 12.485/2011).

Em 2013, as atividades regulatórias tiveram foco na expansão da rede e em questões relacionadas à competitividade, com destaque para as ações de implantação do Plano Geral de Metas de Competição. A Anatel aprovou regulamentos de celebração e acompanhamento de Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta, de atribuição ao serviço móvel das radiofrequências na faixa de 700 MHz, de prestação de serviço telefônico fixo comutado fora da área de tarifa básica, entre outros regulamentos que visam incentivar investimentos para aumento de cobertura dos serviços de telecomunicações.

Também foram aprovadas alterações em regulamentos existentes sobre prestação de serviços de comunicação multimídia, serviço telefônico fixo comutado e serviços móveis pessoais, além de alterações nas regras para o Conselho de Usuários e no Regulamento de Separação e Alocação de Contas.

Já o Marco Civil da Internet, sancionado em abril de 2014, visa estabelecer garantias, direitos e deveres na utilização da internet no Brasil com base nos pilares da neutralidade, privacidade e liberdade de expressão. A expansão da rede e as questões relacionadas à competitividade receberam atenção das atividades regulatórias em 2013

Telefinica vivo

Relatório Anual de Sustentabilidade 2013

Desenvolvimento

GRI 4.13

Principais entidades das quais a Telefônica Vivo participa	Forma de atuação
Associação Brasileira de Direito da Tecnologia da Informação e das Comunicações (ABDTIC)	Junta diretiva
Associação Brasileira da Infraestrutura e Indústria de Base (ABDIB)	Junta diretiva
Associação Brasileira de Concessionárias de Serviço Telefônico Fixo Comutado (Abrafix)	Junta diretiva, conselhos internos e grupos de trabalho
Associação Brasileira de Televisão por Assinatura (ABTA)	Conselhos internos
Associação Nacional das Operadoras Celulares (Acel)	Junta diretiva, conselhos internos e grupos de trabalho
Asociación Iberoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones (AHCIET)	Conselhos internos
Câmara Espanhola	Junta diretiva
Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (Citel)	Comissões internas e grupos de trabalho
Instituto Brasileiro de Estudos de Concorrência (Ibrac)	Conselhos internos
Junior Achievement	Conselhos internos
Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviços Móvel Celular e Pessoal (Sinditelebrasil)	Junta diretiva, conselhos internos e grupos de trabalho
Associação Brasileira das Prestadoras de Serviço de Telecomunicações Competitivas (Telcomp)	Grupos de trabalho
Associação Brasileira de Telecomunicações (Telebrasil)	Junta diretiva, conselhos internos e grupos de trabalho
Grupo de Instituições e Fundações Empresariais (Gife)	Grupos de trabalho
Centro Brasileiro de Voluntariado Empresarial	Grupos de trabalho
Comunitas (Centro Ruth Cardoso)	Comissões internas e grupos de trabalho
WTC (World Trade Center Business Club)	Comissões internas e grupos de trabalho
Grupo Executivo de Administração de Benefícios (Geab)	Grupos de trabalho
Grupo de Empresas High-Tech (Grupo Right)	Grupos de trabalho
Grupo de Relações Trabalhistas (RT)	Grupos de trabalho
GSM Association (GSMA)	Grupos de trabalho

Outros destaques são as desonerações concedidas no âmbito do Plano Brasil Maior. São elas, as isenções fiscais concedidas através do Regime Especial de Tributação do Programa Nacional de Banda Larga (RePNBL) e aquelas previstas para os chips dos dispositivos máquina a máquina (M2M), ambas de iniciativa do Ministério das Comunicações.

Pelo RePNBL, até 2016, projetos que contribuam com a expansão e a modernização da infraestrutura de redes de telecomunicações para suporte à banda larga. Trata-se de mais uma ação para investimentos relacionados a programas governamentais de estímulo à massificação do acesso à internet em alta velocidade, como Banda Larga nas Escolas e o Plano Nacional de Banda Larga.

Com relação aos dispositivos M2M, ficou estabelecido que serão reduzidas taxas, como a Taxa de Fiscalização de Instalação (TFI) e a Taxa de Fiscalização de Funcionamento (TFF). Essa iniciativa visa incentivar o mercado máquina a máquina, que possui grande perspectiva de crescimento no Brasil.

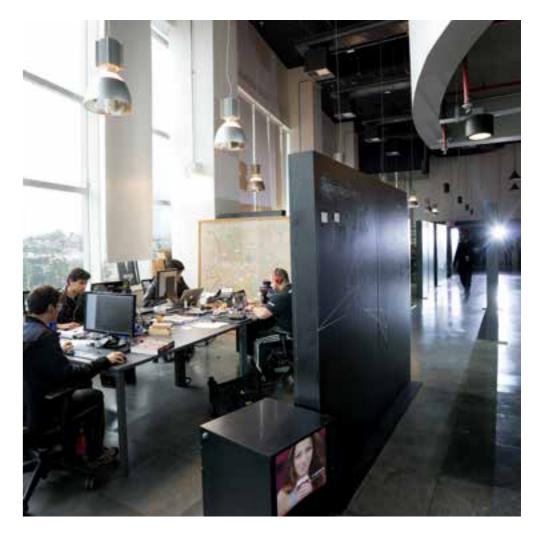
No que diz respeito ao atendimento rural com serviço de telefonia móvel e internet, em abril de 2013, vencemos o processo de contratação proposto pelo Governo do Espírito Santo que teve como objetivo levar a cobertura de telefonia celular para distritos rurais do Estado. Dessa forma, cerca de 10 distritos serão beneficiados com essa iniciativa pioneira que busca fomentar a expansão da cobertura celular através da isenção do ICMS. De maneira similar, o Estado do Pernambuco, em novembro de 2013, firmou convênio conosco, que concederá incentivos fiscais em troca do fornecimento de serviços de voz e internet móveis para 125 vilas e distritos rurais do Estado. O projeto faz parte do Programa Pernambucano de Inclusão Sociodigital, que teve início em dezembro de 2013 e se estenderá durante o ano de 2014.

DESENVOLVIMENTO

Fundos de serviço universal_

Oferecemos serviços em condições de igualdade e preços acessíveis aos nossos clientes Nós, da Telefônica Vivo, temos o objetivo de estabelecer mecanismos de financiamento adequados para lidar com a extensão dos serviços de telecomunicações. Assim, nossos clientes podem adquirir um serviço em condições de igualdade e a um preço acessível. Oferecido na Argentina, Colômbia, Espanha, Peru, República

Checa, Venezuela, Equador e Brasil, o processo acontece em cada um desses países em acordo com os reguladores setoriais. Estes estabelecem os diferentes serviços que fazem parte desse mecanismo, assim como as condições em que estão englobados e os operadores que assumem essa responsabilidade.



Telefonica vivo

Relatório Anual de Sustentabilidade 2013 Desenvolvimento

DESENVOLVIMENTO

A aposta pelo empreendedorismo_

Valorizando
ideias inovadoras.
trouxemos para
o Brasil a Wayra,
aceleradora de
desenvolvimento
de startups
digitais

Wayra GRI EC8

Na Telefônica Vivo, somos comprometidos com o desenvolvimento da tecnologia. Valorizamos ideias inovadoras e estamos sempre em busca de talentos a fim de empreender a partir das novas tecnologias de informação e comunicação. Por isso, em 2011, trouxemos para o Brasil a Wayra, iniciativa global do Grupo Telefônica para a aceleração de desenvolvimento de *startups* digitais.

Desde quando foi criada, a Wayra Brasil já realizou um investimento local superior a R\$ 7,8 milhões, e mais de 1.700 projetos já se inscreveram para a convocatória. Em 2013, apoiamos a aceleração de 28 empresas, das quais 17 já operam comercialmente e 3 têm atividades em outros países. Após a realização do Wayra Week Brasil 2013, selecionamos mais 2 startups para receber nosso apoio no próximo ano.

Também firmamos importantes parcerias em 2013, como a assinatura de um acordo regional com o MercadoLivre e a adesão global com a Evernote. A primeira prevê que as empresas apoiadas pela Wayra também possam ser indicadas a receber investimento do MercadoLibre Commerce Fund, fundo de financiamento de projetos que melhor utilizam a plataforma de e-commerce do MercadoLivre. Já a união com a Evernote nos permite levar um de nossos empreendedores por ano a Palo Alto, na Califórnia, para um período de aprendizado.

Como reflexo dessas evoluções, a Wayra Brasil foi escolhida pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação para participar do Programa Nacional de Aceleração de Startups e sediou a 1ª edição global do Demo Day, evento que aproxima startups de novos investidores com o objetivo de trazer mais aporte ao negócio. Em 2013, esse evento aconteceu simultaneamente em Londres e em São Paulo e reuniu cerca de 350 investidores europeus e latino e norte-americanos, que avaliaram 16 startups de academias Wayra espalhadas pelo mundo. A iniciativa também foi reconhecida como a melhor aceleradora do Brasil com o prêmio Spark Awards Brasil, promovido pela Microsoft Brasil e pela Startup Farm.

Campus Party

Pelo 6º ano consecutivo, o maior evento de tecnologia do mundo contou com o nosso patrocínio. Mais de 7,6 mil pessoas acamparam no Anhembi Parque, na Zona Norte da cidade de São Paulo, e acamparam durante 7 dias para conferir os últimos lançamentos no mercado de tecnologia, inovação e entretenimento digital, o que totalizou mais de 500 horas de atividades. Durante o evento, realizamos o Desafio Tecnologias que Transformam, que estimulou o amadurecimento de iniciativas voltadas ao bemestar social. As melhores ideias foram financiadas pela Fundação Telefônica Vivo.



A cidade de Recife (PE), segundo maior parque tecnológico do país, recebeu o evento pela segunda vez. Duas mil pessoas participaram das atividades, sendo que 800 campuseiros acamparam durante 5 dias no Centro de Convenções de Pernambuco. Foram mais de 200 horas de conteúdos formativos distribuídos em 5 palcos, além de uma capacidade de conexão de 10 Gbps.

Hackathon USP Cidades GRI EC8

Em parceria com o núcleo USP Cidades, da Universidade de São Paulo, realizamos a Hackathon USP Cidades, uma maratona de desenvolvimento de aplicativos voltados a melhorar a vida das pessoas nas cidades. O evento contou com a participação de 55 desenvolvedores, que tiveram acesso a dados públicos abertos por diversas secretarias do governo do estado e no município de São Paulo para a criação de aplicativos como:

- → Brasil Transparente | Analisa os resultados obtidos pelo governo a partir de indicadores da gestão pública em educação, saúde e segurança. O aplicativo também permite a comparação do governo atual com seus antecessores.
- → Smart City | Apresenta toda a rede de estrutura ao redor de um determinado local, além de permitir uma análise qualitativa da infraestrutura. O aplicativo é útil a cidadãos, empresas privadas e poder público.
- → Zona Azul | Indica os pontos de venda de cartões da Zona Azul e as vagas na cidade de São Paulo, além de contar com um sistema para compra do cartão.

Pelo sexto ano consecutivo, patrocinamos o maior evento de tecnologia do mundo, a Campus Party

Telefinica vivo



Relatório Anual de Sustentabilidade 2013 Sociedade

SOCIEDADE

Educação_ GRIECE

Com o conceito de educação no celular, entendemos que podemos contribuir com a democratização da educação no Brasil Na Telefônica Vivo, entendemos que a nossa tecnologia pode contribuir para a democratização da educação no Brasil. Por isso, nos apropriamos do conceito de educação no celular como forma de levar conteúdo ao maior número de pessoas por meio de Voz, SMS e aplicações em celulares, tablets e computadores.

Esse compromisso se consolidou em 2011, quando assumimos a liderança em serviços de educação no celular. No último ano, já contamos com 6 milhões de usuários, que se beneficiam de um amplo portfólio com mais de 35 serviços nas frentes de Reforço Escolar, Cultura e Entretenimento, Idiomas, Capacitação e Qualidade. Entre as principais realizações, destacam-se:

- → Nuvem de Livros | A primeira biblioteca em nuvem do país, com mais de 9 mil obras literárias, oferece livros, audiolivros, vídeos, teleaulas e conteúdos educativos por meio de computadores, smartphones e tablets nas plataformas Android e IOS.
- → Edumobi | Cursos livres, profissionalizantes e preparatórios para concursos públicos, por meio de conteúdo via SMS, portal de voz e site mobile.
- → Família Kantoo | Pioneirismo no ensino de inglês, espanhol e francês via celular, além de aulas de português com conteúdo exclusivo do professor Pasquale Cipro Neto.
- → Vivo Sucesso | Serviços de capacitação com dicas de carreira e empreendedorismo do consultor Max Gehringer.

nuvem de livros

A maior e mais completa
biblioteca digital do País





Conheça nossos serviços no site www.vivo.com.br/educacao

SOCIEDADE

Saúde_ GRIECS

Seguindo referências internacionais, desenvolvemos a nossa tecnologia para contribuir com a evolução do setor de saúde no Brasil, o que reforça o nosso compromisso em melhorar a qualidade de vida das pessoas.

Nos últimos anos, investimos no lançamento de produtos e serviços inovadores para esse mercado, incluindo desde pequenas clínicas até grandes hospitais e a rede pública de saúde. Além de agilizar o atendimento, nosso objetivo é colaborar para que os serviços sejam prestados de maneira mais sustentável. Nossas frentes de atuação são as seguintes:

→ Vivo Gestão de Demanda | Ferramentas de automatização de processos por meio de reconhecimento de voz, que possibilitam o agendamento de consultas, exames e procedimentos médicos, além de facilitar o acesso a informações sobre saúde e bem-estar e o diálogo entre cidadãos e profissionais de saúde. Também é oferecido serviço de atendimento web que, de maneira semelhante a uma agenda virtual, facilita o controle on-line da programação de consultas para médicos e secretárias.

→ Vivo Gestão de Imagens Médicas |

Solução que utiliza o armazenamento em nuvem para a gestão integrada de imagens e laudos a sistemas de saúde como Radiology Information System (RIS), Hospital Information System (HIS) e Picture Archivingand Communication System (PACS). Essa tecnologia permite redução de custos e mais eficiência de gerenciamento.

→ Vivo Gestão de Saúde Populacional |

Central de atendimento 24 horas composta por profissionais da área médica que orientam, aconselham e acompanham o quadro de saúde dos pacientes via telefone. Em casos mais graves, uma ambulância pode ser enviada para o local em que o paciente está. O primeiro produto a fazer parte dessa categoria foi o Vivo Ligue Saúde Empresas, sistema com certificações internacionais e utilizado há mais de 13 anos em toda a rede pública de saúde do Reino Unido.

→ Vivo Gestão de Saúde Pública |

Automatização dos processos da Atenção Básica (Sistema Único de Saúde – SUS) e dispositivos móveis para a coleta das informações necessárias ao atendimento dos pacientes da rede pública de saúde. O serviço, capaz de diminuir filas nos centros de saúde pública, permite verificar o estoque de materiais e medicamentos, o histórico dos atendimentos e o controle de produtividade dos profissionais de campo.

Investimos no
lançamento
de produtos
e serviços
inovadores que
visam contribuir
com a evolução
do setor de Saúde
no Brasil

Relatório Anual de Sustentabilidade 2013 000000000 000000000 Sociedade



Sabemos que grande parte dos brasileiros já tem acesso a um celular, mas nem todos poderão ter contato com uma orientação de saúde. Entendemos que, como principal operadora de Telecom, temos um papel importante na inovação e abrangência do acesso de informação de qualidade, visando à prevenção de problemas de saúde.

Nesse sentido, também temos um amplo portfólio de produtos de saúde e bem-estar voltados para o consumidor final. São mais de 5,5 milhões de clientes assistidos por serviços como:

→ Serviços de Teleorientação | Serviços de atenção 24 horas de enfermeiros por telefone para orientação de pessoas e familiares nos mais diversos temas: Vivo Ligue Saúde, Vivo Cuidados com Diabetes, Vivo Ligue Bebê, Vivo Nutrição, Vivo Alerta Saúde (idosos). Esses serviços não fazem diagnóstico ou prescrevem medicamentos, mas visam sanar dúvidas relacionadas à saúde.

- → Serviços de Autocuidados | Serviços de informação, enviada semanalmente por mensagens de texto ou voz sobre temas relacionados a cuidados de pessoas: Vivo Dieta, Vivo Sexualidade, Vivo Qualidade de Vida e Vivo em Movimento.
- → Serviços Digitais | Portal Vivo Mais Saudável, uma fonte de informação gratuita para explicar tudo sobre saúde. Uma referência confiável e revisada por médicos brasileiros com mais de 800 artigos sobre os principais sintomas e sua prevenção, 58 referências de exames indicados por faixa etária, 500 indicações no Guia de Cuidados Pessoais e um diretório para encontrar mais de 7 mil médicos e medicamentos em todo o Brasil.

SOCIEDADE

Finanças_

Em parceria com a Rede – antiga Redecard –, desenvolvemos em 2013 um dispositivo que transforma smartphones e tablets em máquinas para receber pagamentos com cartão de crédito, o Vivo Mobile Rede.

Sem necessidade de contratos, pagamento de mensalidades e taxa de adesão, a solução oferece oportunidade aos profissionais liberais, autônomos, microempresários e pequenos lojistas. Basta baixar o aplicativo gratuitamente na AppStore ou Google Play e conectar o produto a aparelhos com acesso a redes Wi-Fi ou 3G.

O Vivo Mobile Rede é compatível com as principais bandeiras de cartões do mundo e oferece a opção de parcelamento de valores em até 3 vezes sem juros. Ainda em fase piloto, o produto está disponível em 12 lojas da Vivo, localizadas nas cidades de São Paulo e Rio de

Janeiro. A intenção é de que, ao longo de 2014, a parceria seja estendida para mais lojas pelo Brasil.

Em 2013, lançamos o serviço Zuum por meio da MFS, joint venture entre a Telefônica Vivo e a Mastercard. O serviço consiste em uma conta corrente pré-paga pelo celular. O usuário pode enviar e receber dinheiro, recarregar seus créditos a partir de qualquer celular Vivo, pagar contas e comprar em estabelecimentos que aceitam a rede Mastercard (com o cartão de crédito vinculado). O serviço vem ao encontro do cenário brasileiro, onde 36% da população possui uma conta bancária, 4 entre 5 pessoas utilizam dinheiro como seu principal meio de pagamento e somente 13% da população utiliza cartão de crédito como sua principal forma de pagamento. Ao mesmo tempo que o Zuum promove a inclusão social, aproveita uma oportunidade de negócio. Ao final de 2013, 223 mil pessoas usavam o serviço.

O Vivo Mobile Rede transforma smartphones e *tablets* em máquinas para receber pagamentos com cartão de crédito





Saiba mais sobre esses serviços em www.vivomaissaudavel.com. br/servicos.

Telefunica vivo

Relatório Anual de Sustentabilidade 2013 Sociedade

SOCIEDADE

Cidades inteligentes_

Desenvolvemos projetos voltados à otimização do consumo dos recursos e ao aumento da eficiência em vários setores da economia

Atualmente, metade da população mundial vive em áreas urbanas, percentual que só tende a aumentar. De acordo com as estimativas da Organização das Nações Unidas (ONU), mais de 70% das pessoas estará vivendo em cidades até 2050. Nesse contexto, atender às demandas relacionadas a transporte, saúde, educação, consumo de água e energia nos grandes centros urbanos a fim de garantir qualidade de vida torna-se um desafio cada vez mais discutido entre o setor privado e órgãos públicos.

Comprometidos com essa questão, realizamos, em parceria com a International Telecommunication Union (ITU), o workshop Cidades Inteligentes, que reuniu representantes das mais diversas empresas de tecnologia da informação e comunicação como Qualcomm, NEC, Huawei, Siemens, Ericsson, entre outras, além de engenheiros e especialistas da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco), Fiberhome Technologies Group, Centro Nacional de Monitoramento e Alertas de Desastres Naturais (Cemaden), Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em telecomunicações (CPQD) e Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (Cetic).

O evento contou com mais de seis horas de apresentações, painéis e debates para que todos pudessem refletir sobre o papel das tecnologias nas cidades. O objetivo era integrar iniciativas públicas e privadas para que, nos próximos anos, sejam empreendidos projetos voltados à otimização do consumo dos recursos e ao aumento da eficiência em vários setores da economia. GRI EC8

Um exemplo é projeto-piloto em Águas de São Pedro, no qual investimos R\$ 2 milhões para modernização da rede fixa, que transformará a cidade na primeira 100% digital do Brasil. A antiga central telefônica da cidade, que utiliza rede de cabos de cobre, será substituída por armários de fibra óptica na rede principal. Com isso, os moradores da região terão uma melhor experiência no acesso à internet, o que viabiliza a oferta de novos serviços digitais para os clientes, inclusive empresas privadas e órgãos públicos do município. Entre as vantagens oferecidas pelo projeto, destacam-se:

- → Incremento da banda larga com wi-fi de 2 MB para 25 MB.
- → Capacitação dos professores para as escolas de ensino do município, nos moldes do Escolas Rurais Conectadas (ver página 86).
- → Acesso dos alunos à Nuvem de Livros, uma biblioteca on-line com cerca de 11 mil títulos de livros.
- → Aplicativo que permite melhorar a gestão da frequência, notas dos alunos e relação escola-família.
- → Totens digitais em espaços públicos com as principais atrações da cidade, mapas, eventos e várias outras informações importantes para os turistas
- → Guia on-line Perto de Você, que localiza restaurantes, bares e todo tipo de comércio, além de oferecer mapas e traçar a rota para os pontos de interesse do usuário.
- → Acesso à internet via hot spots wi-fi em locais de maior fluxo de pessoas e à Nuvem do Jornaleiro, que oferecerá centenas de revistas e jornais digitalizados e on-line.
- → Possibilidade para implantar sistema de iluminação inteligente para áreas públicas, monitoramento de segurança e de trânsito, além de controle e disponibilidade de vagas em estacionamento nas vias públicas.

SOCIEDADE

Acessibilidade_

Difundir o uso das tecnologias da informação e comunicação como forma de promover avanço para a sociedade requer o desenvolvimento de meios para que todos tenham igualdade na oportunidade de acesso. Por isso, desenvolvemos soluções para garantir que nossos produtos e serviços também atendam necessidades de clientes com deficiência.

Desde 2010, todos os nossos telefones públicos são equipados com dispositivo sonoro para deficientes visuais que, entre outras funcionalidades, informa a quantidade de crédito no cartão telefônico. No estado de São Paulo, temos 199.151 unidades instaladas, dos quais 9.006 são adaptadas para cadeirantes e 3.971, para pessoas com deficiência auditiva e da fala, cujo atendimento é realizado via Serviço de Intermediação Surdo-Ouvinte (Siso). Entre nossos produtos planejados para a questão da acessibilidade, merece destaque o Torpedo Recado, que transforma mensagens de voz da caixa postal em textos no formato SMS.

Na Central de Atendimento ao Cliente, dispomos de um número exclusivo para deficientes visuais, o 0800 772 8346, que pode ser acessado com Telephone Device for Deaf (TTD). Para deficientes auditivos, disponibilizamos o Atendimento via SMS, gratuito, 24 horas por dia. Também estamos alterando o *layout* das lojas próprias da Vivo para que se tornem totalmente acessíveis às pessoas com deficiência. Atualmente, 13 lojas já estão dentro desses padrões.

A acessibilidade também é levada para as atividades culturais que realizamos. O Teatro Vivo, por exemplo, foi pioneiro na América Latina em oferecer audiodescrição nos espetáculos apresentados e tradução das falas dos espetáculos em Linguagem Brasileira de Sinais (Libras), além de ter sua estrutura totalmente acessível para cadeirantes.

Desenvolvemos produtos e serviços voltados a atender as necessidades de clientes com deficiência





Relatório Anual de Sustentabilidade 2013 Consumidores

CONSUMIDORES

Privacidade e proteção de dados_

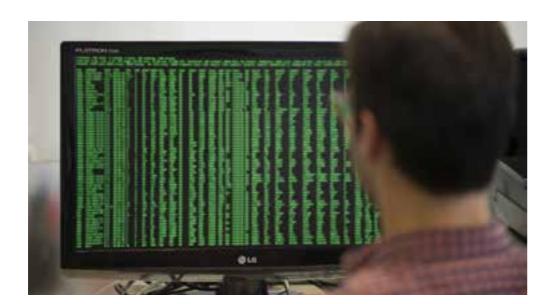
Nossos colaboradores são envolvidos em campanhas internas sobre o comportamento responsável em relação à segurança das informações

As modernas tecnologias de informação e comunicação permitem que as pessoas estejam conectadas a um número cada vez maior de equipamentos. Há alguns anos o acesso à internet era possível apenas pelo computador, agora é possível conectar-se por mais de um equipamento ao mesmo tempo: smartphones, tablets, notebooks, netbooks, smart TVs, entre outros. Da mesma forma, as novas estruturas de business inteligence permitem que empresas dos mais variados segmentos conheçam cada vez mais os seus clientes por meio do cruzamento de dados e informações.

Por um lado, são muitas as facilidades que podem ser oferecidas aos consumidores pela convergência digital e de dados, mas, por outro, é necessário refletir sobre o uso consciente da conectividade. Na avaliação desse dilema, consideramos importante a responsabilidade que temos na gestão e proteção das informações dos nossos 92,6

milhões de clientes em todo o Brasil, o que consiste também em garantir a segurança interna de nossos dados.

Todo ano, os nossos colaboradores são envolvidos em campanhas internas sobre o comportamento responsável em relação à segurança das informações, inclusive com treinamentos presenciais para funcionários administrativos, lojas próprias e fornecedores. Em 2013, a campanha Guardiões da Informação destacou os funcionários que contribuíram com dicas de proteção de dados para serem aplicadas no dia a dia. A campanha do ano anterior, Informação sem Mistério, propôs um jogo de detetive, criado com base em estereótipos e comportamentos – o esquecido, a atrapalhada, o enganado, a embananada, entre outros. Cada um desses estereótipos trabalhava um comportamento relacionado ao tema, como descarte de informações de acordo com o nível de classificação, verificação de dados para garantir a integridade das informações, entre outros.



Resposta a incidentes e Continuidade de Negócios

Para combater os casos de fraude via SMS implementamos – em conjunto com as demais operadoras móveis, Associação Brasileira de Recursos em Telecomunicações (ABRTelecom), Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviços Móvel Celular e Pessoal (SindiTelebrasil) e Groupe Speciale Mobile Association (GSMA) – o canal de denúncia 7726 para tratamento de Spam e SMS pirata. Com intuito de manter a disponibilidade dos dados, processos e serviços, atuamos na Gestão de Continuidade de Negócios.

Em 2013, foi implementado um Site Alternativo de Contingência, preparado para atender as áreas de negócios com processos críticos em situações de crise. Além disso, as áreas envolvidas no escopo de atuação foram ampliadas, os critérios de gestão de crises redefinidos, e os planos de gestão de incidentes e planos de continuidade operacional foram revistos. Vários outros projetos importantes foram iniciados e certamente irão contribuir para a privacidade e a proteção de dados da nossa empresa.

O site Segurança Corporativa é outro instrumento que facilita o acesso dos nossos colaboradores às informações referentes ao tema, como coordenação de segurança, segurança patrimonial, conteúdo das campanhas internas de conscientização e dicas de segurança, além de canais de comunicação direta com as áreas de Segurança para o esclarecimento de dúvidas.

Nossa atuação também é estendida aos nossos fornecedores e aliados. Desenvolvemos um site específico para esse público, por meio do qual comunicamos as Diretrizes e Requisitos de Segurança da Informação. O objetivo é publicar os nossos padrões de segurança para os fornecedores da Telefônica Vivo, para quem também realizamos ações periódicas de conformidade.

Além disso, fazemos um controle abrangente de segurança da informação para todos os novos produtos, planos e serviços da companhia. Antes deles serem disponibilizados para nossos clientes, são feitos os devidos ajustes, sejam eles técnicos ou de processo.

Um trabalho criterioso é realizado em conjunto com as diversas áreas de negócios, para entendimento das necessidades em consonância com os requisitos de segurança da informação, ou seja, todos os produtos, planos e serviços são viabilizados com nível de proteção e estão adequados com as melhores práticas de mercado, atendendo as legislações vigentes. GRI PR3

Para diminuir os riscos devido ao fator humano envolvido nas mais diversas operações da companhia e para controlar e monitorar possíveis desvios investimos em tecnologias de monitoração e prevenção contra vazamento de informações. Contamos com uma equipe altamente especializada e com experiência para a monitoração e também atuação em possíveis desvios que possam ocorrer. Todas as medidas, sejam elas administrativas ou legais, são aplicadas com rigor no caso de identificação dessas anomalias.

Essas iniciativas permitem desenvolver nossos aliados, áreas de negócios e colaboradores de forma alinhada, zelando pela privacidade e garantindo a segurança de todos os que confiam em nossos serviços. O reflexo delas fica evidente pela ausência de casos comprovados de violação de privacidade e perda de dados de clientes. GRI PR8

Todos os novos produtos, planos e serviços passam por um controle abrangente de segurança da informação

Relatório Anual de Sustentabilidade 2013 Consumidores

CONSUMIDORES

Satisfação do cliente_ GRIPES

Acreditamos que satisfazer nossos clientes vai muito além de simplesmente atender reclamações

Com o lançamento de computadores, tablets e smartphones com mais capacidade de armazenamento de dados e acesso à internet, as pessoas começam a passar mais tempo conectadas e os nossos serviços se tornam cada vez mais essenciais no dia a dia delas. Esse cenário configura um complexo desafio: encantar clientes cada vez mais exigentes com a qualidade da cobertura, superando as dificuldades de todo o setor para a expansão (ver página 31).

Nós acreditamos que satisfazer nossos clientes significa, mais que simplesmente atender reclamações, estabelecer meios de comunicação para que as demandas sejam compreendidas e o relacionamento se torne constante. Para melhor conhecer nossos clientes, demos continuidade ao amplo processo de segmentação iniciado em 2012, que diferencia o atendimento por clientes, e não por produtos, como era feito anteriormente.

Com o entendimento de que nossos clientes devem ser o foco de todas as áreas de atuação, realizamos algumas reestruturações na equipe de Qualidade, que passou a atuar de forma transversal com todas as outras áreas. O objetivo é trabalhar na identificação de causa-raiz por meio do acompanhamento de todo o processo, desde o primeiro contato com o cliente à solução do caso. Assim, é possível contextualizar o motivo das reclamações e gerar *insights* para melhor atender essas demandas.

Estamos cada vez mais engajados em desenvolver a experiência de nossos clientes para que o relacionamento não seja pautado apenas em críticas e reclamações, mas também no interesse desse público em melhor entender nossos produtos, serviços e processos e contribuir com sugestões. Tendo em vista o nosso novo posicionamento como telco digital, trabalhamos bastante em 2013 na melhoria e expansão de canais de contato on-line. Entre as realizações, destaca-se o enriquecimento de conteúdo e de funcionalidades dos canais Meu Vivo (Web e Mobile), SMS, Chat e Unidade de Resposta Audível (URA), que promovem uma interação simples, rápida e padronizada. Também lançamos o *chat* para usuários de telefonia fixa e um Fórum Virtual, direcionado a clientes com perfil de grande participação em redes sociais, de forma que eles próprios possam se ajudar de forma colaborativa no esclarecimento de dúvidas.

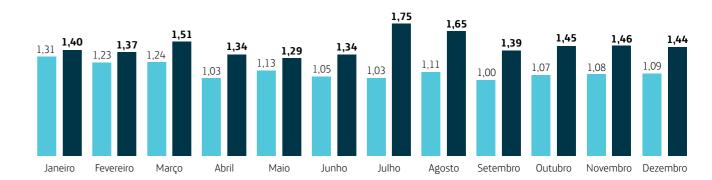
A taxa de uso desses canais alternativos corresponde a aproximadamente 80% dos contatos recepcionados, resultado que comprova a assertividade dos nossos investimentos. O Meu Vivo teve um aumento de mais de 30% no número médio de acessos no último ano. Já a utilização do SMS foi 2 vezes maior em 2013, quando comparado ao ano anterior.

Como resultado das iniciativas empreendidas, encerramos o ano de 2013 na liderança do Índice de Desempenho no Atendimento (IDA) para a telefonia móvel, apurado pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). Isso reflete que estamos no caminho certo para oferecer produtos e serviços cada vez mais adequados às necessidades e demandas dos nossos clientes.

Média de reclamações por milhão de clientes – 2012 - 2013



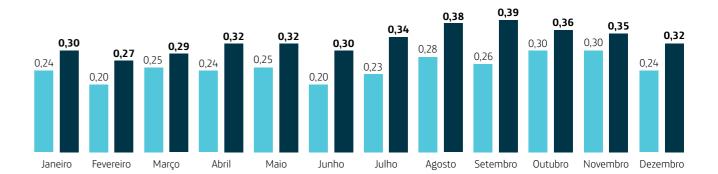




Média de reclamações por milhão de clientes – 2012 - 2013

Móvel





Relatório Anual de Sustentabilidade 2013 000000000 000000000 Consumidores

CONSUMIDORES

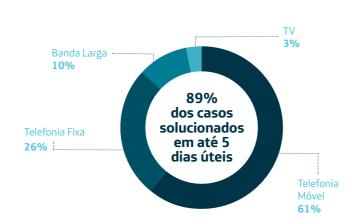
Ouvidoria_

Contamos com um canal de Ouvidoria para atender os clientes que já buscaram solução em nossa Central de Relacionamento, mas que ainda não ficaram satisfeitos. Dessa forma, o principal objetivo desse canal é melhorar a experiência dos nossos clientes e construir relacionamentos duradouros, além de identificar as causas das reclamações e oportunidades de melhorias para os processos internos.

Em 2013, nossa Ouvidoria registrou 564.067 solicitações e solucionou, em parceria com outras áreas, 89% dos casos em até 5 dias úteis, um resultado superior em 2 pontos percentuais quando comparado ao mesmo período do ano anterior.

A metodologia para a divulgação dos resultados utiliza o conceito de medição Partes Por Milhão (PPM), que considera as solicitações em relação à planta de serviço e o número de dias úteis. Em 2013, a média diária de solicitações foi de 22,8 para cada milhão de clientes.

Solicitações recebidas pela Ouvidoria em 2013 (%)





CONSUMIDORES

Proteção de crianças e adolescentes_

A facilidade de manuseio dos novos computadores, smartphones e tablets e a atratividade de sites e aplicativos permitem que crianças comecem a utilizar cada vez mais cedo as novas tecnologias. Isso configura um fato sobre o qual nós, da Telefônica Vivo, refletimos em dois aspectos. Por um lado a internet assume importante papel na educação como fonte de informação para pesquisas e trabalhos escolares. Por outro, é necessário orientar sobre a utilização segura da rede, tendo em vista um vasto conteúdo, muitas vezes não apropriado às crianças pequenas.

Desenvolvemos canais para promover a discussão sobre a navegação segura na internet. Um dos destaques é o Vivo Portal de Segurança, que traz notícias sobre segurança digital, dicas de proteção on-line e tendências tecnológicas, além de uma Loja Pública de Serviços com todo o nosso portfólio de serviços de segurança.

Em 2013, também lançamos o Vivo Filhos Online, um serviço de proteção que monitora e gerencia o conteúdo que as crianças acessam na internet. Assim, se uma criança acessar páginas com conteúdo inapropriado ou adicionar, nas redes sociais, alguma pessoa com a idade muito diferente da dela, o sistema envia um alerta automaticamente aos seus responsáveis. A possibilidade de monitorar com quem os filhos interagem em ambiente digital permite ainda que a ferramenta seja utilizada para identificar situações de cyberbullying. O serviço já está sendo usado por 400 mil famílias da base Vivo, desde seu lançamento, em outubro de 2013.



Saiba mais sobre segurança on-line em www.vivo.com.br/ portalseguranca





Telefônica Relatório Anual de Sustentabilidade 2013 Comunidades

COMUNIDADES

Inclusão digital_ GRIECE | ECS | ECS | ECS | ECS |

Promover o acesso à banda larga para todos em todas as regiões do Brasil é um de nossos objetivos Para nós, da Telefônica Vivo, levar as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) para as mãos do maior número de pessoas é um passo significativo na construção de um país mais justo e com igualdade de oportunidades. Nos últimos anos, estamos trabalhando para promover o acesso à banda larga em todos os níveis sociais e em todas as localidades do Brasil, mesmo naquelas mais longínquas dos grandes centros urbanos. Isso porque entendemos as TIC como importantes instrumentos para a transformação social das pessoas, uma vez que facilita o acesso à educação, condição fundamental para o exercício da cidadania.

Em 2009, instalamos, em parceria com a Ericsson, a primeira antena de tecnologia 3G na cidade de Belterra, pequeno município localizado no Oeste do Pará, às margens do Rio Tapajós. A contribuição da tecnologia no desenvolvimento social da região já foi comprovada em pesquisa da Universidade Federal do Pará, na qual 90% dos habitantes locais consideram que o celular mudou seu dia a dia para melhor, 53% avaliam que essa tecnologia contribui para a criação de empresas e a geração de postos de trabalho e 74% afirmam usar a internet para melhorar o aprendizado. Atualmente, já são 2.401 municípios com menos de 50 mil habitantes atendidos com a tecnologia 3G.

Essas localidades também contam com o apoio de projetos realizados pela Fundação Telefônica (ver página 92), em parceria com prefeituras, escolas e conselhos tutelares em defesa dos direitos da criança e do adolescente. Entre esses projetos, destaca-se o Escolas Rurais Conectadas, criado para atender à determinação da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) em virtude da integração entre a Telefônica e a Vivo. A iniciativa visava conectar 100 escolas rurais com serviço 3G e levar 2 computadores a cada unidade, beneficiando cerca de 800 professores e mais de 11 mil alunos de 89 municípios. No entanto, superando as exigências, oferecemos 15 mil horas de formação on-line para os professores (sobre cultura digital, uso pedagógico das tecnologias da comunicação e da informação e outros conteúdos relevantes para o professor no campo), certificando 513 deles em parceria com a Universidade Estadual do Rio Grande do Sul (UERGS). Também implementamos uma escolalaboratório para o uso intensivo das TIC, como robótica e programação, no Rio Grande do Sul. Em 2014 esperamos capacitar, por meio da Fundação, outros 500 professores para o uso pedagógico das TIC em contexto rural e implementar uma escola-laboratório na região Nordeste do país. Para avaliar os resultados do projeto e seu impacto nas comunidades atendidas, o projeto conta com a parceria da Unesco. GRI SO5



Dados de inclusão social	2013	2012
Municípios com 3G	3.137	3.000
Municípios com 4G	73	-
Acessos 4G	538 mil	-
Percentual da população coberta com tecnologia 4G (share da Vivo)	30	-
Habitantes locais consideram que o celular mudou seu dia a dia para melhor (%)	90	90
Avaliam que as tecnologias da informação e comunicação contribuem para a criação de empresas e a geração de postos de trabalho (%)	53	53
Usam a internet para melhorar o aprendizado (%)	74	74
Cidades pequenas em que inauguramos antenas 3G	Canguaçu, Itapira e Mogi Guaçu	Catas Altas da Noruega, Rancho Alegre e Ribeira do Amparo
Municípios com menos de 50 mil habitantes com rede 3G	-	2.401
Percentual da população coberta com tecnologia móvel digital	91,12	90,98
Clientes atendidos pelo serviço de banda larga popular	-	1,2 milhão
Cidades com cobertura WCDMA, GSM/EDGE e CDMA	3.775	3.743
Velocidade mínima de banda larga fixa para clientes de baixa renda ofertada pela empresa desde 2011 (Mbps)	-	1
Lojas acessíveis	-	13

Telefônica Relatório Anual de Sustentabilidade 2013 Comunidades

COMUNIDADES

Investimento social_ GRIECE JECS

Para nós, a tecnologia é a ferramenta que expande o conhecimento e potencializa métodos de aprendizagem

Fundação Telefônica GRI EC8

O acelerado avanço tecnológico vem alterando significativamente as relações sociais, uma vez que reduz distâncias, agiliza a comunicação e facilita processos produtivos e de aprendizagem em variados setores da economia. Nesse contexto, refletimos bastante sobre o potencial da nossa tecnologia na promoção da transformação social.

Entender o papel transformador da tecnologia na sociedade contemporânea é resultado de um trabalho constante e diário de experimentação, criatividade, inovação e vontade de fazer a diferença na construção de uma sociedade mais justa e inclusiva. Para a Fundação Telefônica Vivo, a tecnologia é um instrumento; um meio de potencializar métodos de aprendizagem e expandir o conhecimento; é a ponte para o desenvolvimento pessoal e social; inclusão e transformação.

Desde 1999, nossa Fundação acredita que juntas, pessoas e instituições, podem transformar o futuro de milhares de jovens em todo o país, aplicando tecnologias que potencializem a aprendizagem e o conhecimento. Apostamos no potencial das tecnologias, valorizamos a diversidade, a

complementaridade de competências e o potencial do conhecimento quando compartilhado. Atuamos como uma Fundação Digital, fazendo da tecnologia e da inovação aliadas importantes na busca por novas respostas para os desafios do mundo contemporâneo. Esse é o caminho natural para uma Fundação cada vez mais on-line e que tem como prioridade promover transformações inovadoras.

Todas as iniciativas e projetos integram uma rede global, formada por outras Fundações Telefônica localizadas em 16 países, mas sempre com o devido cuidado e respeito às culturas locais e às especificidades de cada região. O objetivo é promover o desenvolvimento social a partir da educação e da defesa dos direitos da criança e do adolescente. Atuamos em quatro frentes: Infância e Adolescência, Educação e Aprendizagem, Inovação Social e Voluntariado.

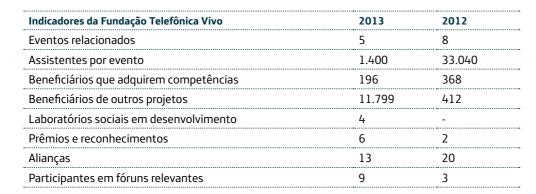
Em 2013, o investimento em projetos sociais totalizou mais de R\$ 41 milhões, o que beneficiou mais de 400 mil pessoas diretamente. Também foi realizada uma intensa avaliação dos projetos para desenvolver um planejamento estratégico para os próximos anos, que contempla três eixos de trabalho (veja no quadro).

Eixos de trabalho da Fundação Telefônica Vivo

- → Atuar | Compreende a realidade das pessoas beneficiadas para que as demandas sejam atendidas com as melhores soluções possíveis.
- → Mobilizar | Visa conquistar o engajamento da sociedade, reforçando nosso papel como uma companhia de tecnologia que trabalha em prol de causas sociais.
- → Inspirar | Garante que o conhecimento gerado seja compartilhado, inspirando iniciativas futuras.

Iniciativas de destaque em 2013

Frente de Atuação	Projeto/Iniciativa	Realização
Educação e Aprendizagem	Escolas Rurais Conectadas	Em parceria com a Prefeitura de Viamão (RS) e com a Escola Municipal de Ensino Fundamental Zeferino Lopes de Castro, inauguramos a primeira escola rural 100% equipada com fibra óptica, que passou a contar com uma velocidade de rede de 54mb. Também distribuímos equipamentos a todos os alunos e professores e ofereceremos assessoria pedagógica para o uso cotidiano de tecnologia em sala de aula.
Infância e Adolescência	Campanha colaborativa É da Nossa Conta! Sem Trabalho Infantil e pelo Trabalho Adolescente Protegido	Em parceria com o Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef) e a Organização Internacional do Trabalho (OIT), lançamos a edição 2013 da campanha colaborativa, que teve o objetivo de esclarecer as condições para a contratação legal de adolescentes pelas empresas. Jovens de todo o país enviaram propostas para construir um Brasil sem trabalho infantil, que foram consolidadas e debatidas na plenária do evento de lançamento da campanha.
	IV Encontro Internacional contra o Trabalho Infantil	Em agosto de 2013, durante a quarta etapa presencial do Encontro Internacional Contra o Trabalho Infantil, a Fundação apresentou o estudo Trabalho Infantil e Adolescente – Impacto Econômico e os Desafios para a Inserção de Jovens no Mercado de Trabalho no Cone Sul.
Inovação Social	Desafio Tecnologias que Transformam	Promovido durante a Campus Party, o concurso estimulou o amadurecimento de iniciativas que promovam benefício social. Os autores das ideias selecionadas receberam capacitação e recursos financeiros para empreender seus projetos. Com essa participação, fomos reconhecidos na edição Empresas do Bem 2013 da revista IstoÉ Dinheiro.
Inovação Social	Pescando com Redes 3G	Desde 2010, o projeto promove a inclusão digital de pescadores de ostras da cidade de Santa Cruz Cabrália (BA), que por meio de equipamentos com tecnologia 3G acompanham as condições de pesca e preços de mercado em tempo real. Concluímos, em parceria com a Prefeitura do município, o Centro de Educação e Inovação Tecnológica Pescando com Redes 3G, que oferece cursos de capacitação para os moradores da região.
	Plataforma de Desenvolvimento de Empreendedores	Iniciativa que visa desenvolver habilidades empreendedoras em jovens de 15 a 29 anos. O objetivo é inspirar os participantes para que encontrem oportunidades de negócio a partir dos problemas enfrentados nas comunidades em que vivem. Atualmente, o projeto é realizado nas cidades de São Paulo (SP), Santarém (PA) e Santa Cruz Cabrália (BA).
	Dia dos Voluntários	Realizada globalmente, a ação engaja funcionários de todas as empresas do Grupo Telefônica. Em 2013, no Brasil, contamos com a participação de 4.070 colaboradores para atender 42 ONGs, o que beneficiou mais de 21 mil pessoas em todo o país. Com essa iniciativa, recebemos o Prêmio Ética nos Negócios, promovido pelo Instituto de Ética nos Negócios.
Voluntariado	Voluntariado digital	Em 2013, a Fundação Telefônica Vivo realizou uma experiência- piloto que envolveu 87 voluntários e beneficiou 12 ONGs de diversas regiões do país, um total de 557.260 pessoas. Entre as oportunidades acessadas pelos voluntários, destacam-se: criação de treinamentos motivacionais; criação de dicas para jovens profissionais; divulgador da ONG em redes sociais; pesquisador de editais e oportunidades; e divulgador da campanha É da Nossa Conta.



Patrocínios GRI EC8

Esporte

Em 2013, conquistamos pela primeira vez o 1º lugar no prêmio nacional Amigo do Esporte Educacional, promovido pelo Ministério do Esporte. Isso reflete o êxito de nossas iniciativas na promoção do esporte como importante meio de contribuir para a inclusão social.

Ao longo do ano, 12 núcleos esportivos chamados Centro de Basquete receberam o nosso apoio. O projeto tem como madrinha a ex-jogadora profissional Hortência Marcari e seu objetivo é estimular a prática do basquete entre jovens, com idade entre 10 e 17 anos, de instituições de ensino de 12 municípios paulistas.

Também apoiamos e incentivamos projetos de atletas como Marta Sobral (Lance Livre Heliópolis), Janeth Arcain (Núcleo de Formação Esportiva Educacional), Magic Paula (Núcleo Grande São Paulo), Ana Moser (Caravana do Esporte) e Helinho Rubens (Esporte para Todos).

Como patrocinadora da Seleção Brasileira de futebol, trabalhamos a comunicação de marca às vésperas da Copa das Confederações com o filme O Sonho de Anderson Silva, que reuniu pela primeira vez o lutador de UFC com o ex-jogador da Seleção Pelé e ultrapassou 21 milhões de visualizações no YouTube, sendo o mais visto no período.

000000000

Temos como objetivo para 2014, ano da Copa do Mundo no Brasil, não só comunicar nosso orgulho e apoio à equipe, como também conectar e aproximar nossos clientes da Seleção. As ações promovidas envolvem o programa de relacionamento com clientes, conteúdo para as mídias sociais e cobertura exclusiva no site www.euvivoesporte.com.br.

Cultura

Também com o objetivo de oferecer igualdade de oportunidade no acesso às artes e à cultura, desenvolvemos e patrocinamos diversas iniciativas para promover o desenvolvimento cultural da sociedade brasileira. Entre os projetos e instituições culturais que patrocinamos ao longo do ano, destacam-se:





→ CallParade | Com o objetivo de conscientizar a população de Campinas (SP) sobre a importância de preservar os telefones públicos, foi realizada a Vivo CallParade, com 26 cúpulas decoradas por artistas convidados. Os orelhões foram distribuídos entre os pontos de maior visibilidade na cidade.

000000000

- → Vivo Open Air | Em 2013, o maior cinema a céu aberto passou pelas cidades de Brasília, Curitiba e Porto Alegre. O evento, que mistura sessões de cinema, gastronomia, festas com DJs e shows, contou com um telão de 325 m² e som digital de alta potência. As 3 edições reuniram mais de 36 mil pessoas.
- → Projeto Vivo Encena | Iniciativa da Telefônica Vivo que promove o intercâmbio de projetos de artes cênicas. O objetivo é estabelecer uma rede de ações de formação de plateia, inclusão cultural e desenvolvimento profissional. Em 2013, apoiamos 18 espetáculos, com 595 apresentações nas cidades de São Paulo, Paulínia, Santos, São José dos Campos, Caraguatatuba, São José do Rio Preto, Santo André, Campinas, Registro, Sorocaba, Manaus, Salvador, Brasília, Vitória, Belo Horizonte, Brumadinho, Belém, Recife, Curitiba, Rio de Janeiro, Porto Alegre, Joinville e Aracaju. Entre os espetáculos que se destacaram na programação de 2013 estão "Rain Man", "Bem-Vindo Estranho", "Uma Vida no Teatro" e "Camille e Rodin". No mesmo ano, cerca de 14 mil clientes Vivo Valoriza foram contemplados com ingressos e 30 mil tiveram 50% de desconto nos espetáculos patrocinados.
- → Tour Orquestral Brasil e Simone Leitão | Projeto idealizado pela pianista Simone Leitão que visa democratizar o acesso à música clássica em várias localidades do Brasil. Por meio de ações educativas, a iniciativa fomenta o ensino da música como ferramenta de crescimento individual do jovem brasileiro e oferece oportunidade de crescimento profissional para os jovens músicos. Em 2013, foi realizada uma turnê com a Orquestra Sinfônica de Barra Mansa, grupo

- formado por estudantes de escolas públicas do município de Barra Mansa (RJ). Ao lado de Simone Leitão, o grupo se apresentou nas cidades de Belo Horizonte, Recife, São Paulo, Porto Alegre e Rio de Janeiro. Tudo foi registrado pela cineasta Kátia Lund para a produção do documentário "Pare, Olhe, Escute".
- → Instituto Inhotim | Localizado em Brumadinho (MG), o Instituto Inhotim é considerado o maior centro de arte ao ar livre da América Latina, com um dos mais importantes acervos de arte contemporânea do Brasil. Por meio do patrocínio da Vivo em 2013, o instituto manteve o Laboratório Inhotim e ampliou o número de atrações do Inhotim Encena, o programa de artes cênicas da instituição.
- → Museu de Arte Moderna de São Paulo (MAM) | Patrocinamos uma das principais atrações culturais da cidade de São Paulo (SP). A instituição tem o objetivo de conservar e difundir a arte moderna e contemporânea por meio de exposições, cursos e outras atividades culturais e educativas.
- → Fundação Clóvis Salgado | Localizada em Belo Horizonte (MG), a instituição que patrocinamos desenvolve iniciativas voltadas à formação, produção e difusão artística e cultural no estado de Minas Gerais. Cinema, teatro, música, artes visuais, seminários, debates, cursos e workshops são algumas das atividades empreendidas pela fundação.
- → Museu da Língua Portuguesa Itinerante | Para comemorar o sétimo aniversário do Museu da Língua Portuguesa, as cidades paulistas de Santos, Registro e Sorocaba receberam a "Estação da Língua", uma mostra gratuita sobre as particularidades do sotaque paulista. A iniciativa, que contou com o nosso patrocínio, recebeu um número expressivo de público e ajudou a reforçar nosso compromisso com a promoção da arte e da cultura brasileira.

90

COMUNIDADES

Situações de emergência_ GRI ECZ

Ações frente a situações de emergência refletem o nosso comprometimento com a continuidade de nossos serviços, bem como o nosso respeito com as pessoas

Na Telefônica Vivo, temos a consciência de que a boa gestão de nossas redes é condição fundamental para que clientes, órgãos públicos e defesa civil se mantenham conectados. Por isso, trabalhamos com proatividade para oferecer atendimento mesmo em situações de emergência decorrentes de acidentes, desastres naturais ou ações de vandalismo contra nossa infraestrutura.

Em 2013, uma forte tempestade provocou a queda de uma de nossas antenas de telefonia sobre uma residência no município de Terra Santa, região Oeste do Pará. Nenhum morador se feriu gravemente, mas a casa foi parcialmente destruída. Então, conscientes da nossa responsabilidade, tomamos todas as providências com aluguel de residência e alimentação para a família afetada, compra de móveis, utensílios domésticos e outros itens perdidos durante o acidente, reparo da residência atingida e renegociação de local para a instalação de nova estrutura. Tudo foi acompanhado pela Promotoria de Justiça da região.

Também fomos afetados por dois incêndios na Central de Telefonia Fixa em Santos (SP), que concentrava o acesso de aproximadamente 3 mil clientes de voz e banda larga entre pessoas físicas e jurídicas. Em decorrência dessa situação, realizamos ações de ressarcimento, como cancelamento de faturas naquele período e entrega de *chips* e *modens* de banda larga para a cobertura do período de inatividade da central. Também nos reunimos com representantes da sociedade local para prestar esclarecimentos sobre o caso.

0000000000

Essas ações demonstram o nosso compromisso com a manutenção e a continuidade dos nossos serviços, além de evidenciar o respeito e a ética que pautam o nosso relacionamento com clientes, governo e comunidades.

Telefonica vi

10. Anexos

Indicadores Telefônica Vivo_ Prêmios e reconhecimentos_

Realizações e diretrizes_

Carta de verificação da auditoria_

Índice remissivo_

ANEXOS

Indicadores Telefônica Vivo_ GRIECI

Indicadores Operacionais Telefõnica Vivo			
	2013	2012	2011
Impacto econômico (R\$ milhões)			
Receita líquida	34.722	33.920	29.129
Investimento em infraestrutura (Capex)	6.033	6.117	5.74
Investimento em inovação tecnológica	4.150	3.653	3.158
Impostos	14.496	15.933	12.679
Volume de compras contratado	19.645	18.205	17.844
	2013	2012	2011
Número total de acessos de clientes (mil)	92.557	91.128	86.864
Satisfação do cliente (fixa)	7,40	7,40	7,37
Número de reclamações por milhão de clientes (fixa)	1,44	1,13	1,34
Número de reclamações por milhão de clientes (móvel)	0,33	0,25	0,20
	2013	2012	2011
Colaboradores			
Número total de colaboradores	18.532	19.481	21.338
Horas de formação por colaborador	8	20	19
Número de mulheres em cargo de direção	36	39	38
Satisfação dos colaboradores (%)	82	86	86
	2013	2012	2011
№ Fornecedores			
Número de fornecedores contratados	2.877	3.363	3.990
	2013	2012	2011
△ Sociedade			
Investimento social pela Fundação Telefônica (R\$ milhões)*	42.597	41.418	35.704
Beneficiados diretos da Fundação Telefônica	470.558	1.390.626	688.603

ANEXOS

000000000

Prêmios e reconhecimentos_ GRI 2.10

Reconhecimento/Prêmio	Categoria/Cases	Instituição
Prêmio Tela Viva Móvel (5ª edição)	Vivo Português com Prof. Pasquale (Educação), Vivo Ligue Saúde (Saúde), Vivo Torpedo Grupo (SMS e MMS) e Pescando com Redes 3G (Governo)	Converge Comunicações
Melhores e Maiores	Melhor Empresa do Setor de Telecomunicações	Revista Exame
Melhores Empresas para Trabalhar	13ª posição no <i>ranking</i> geral	Great Place to Work e revista Época
Prêmio Expressão de Ecologia	-	Editora Expressão
Anuário Telecom 2013	Internet/Acesso, Operadoras de Serviços Móveis e Operadoras de Telefonia Fixa	Plano Editorial
Prêmio Empresário Amigo do Esporte	Amigo do Esporte Educacional (1º lugar), Melhor Amigo do Esporte no Estado da Bahia (1º lugar) e Melhor Amigo do Esporte no Estado de São Paulo (3º lugar)	Ministério do Esporte
Marcas de Confiança 2013	Operadoras de Telefonia	Revista Seleções do Reader's Digest
150 Melhores Empresas para Você Trabalhar	-	Fundação Instituto de Administração e revista Você S/A Exame
500 Maiores do Sul – Grandes & Líderes	Maior empresa do Paraná e a quarta maior da Região Sul	Revista Amanhã
Marcas e Valores 2013	Operadoras de Telefonia	Jornal Vale dos Sinos em parceria com a Universidade Vale dos Sinos e a Administração Municipal de São Leopoldo
As Empresas que Melhor se Comunicam com Jornalistas	Telecomunicações	Revista Negócios da Comunicação
Top of Mind	-	Revista RDM
2º Anuário Tele.Síntese de Inovação em Comunicações	Operadoras de Serviços de Comunicações (Vivo Clima)	Momento Editorial
35 Melhores Empresas em Gestão de Pessoas	-	Jornal Valor Econômico em parceria com o instituto Aon Hewitt
As Empresas Mais Admiradas no Brasil	Operadoras de Telefonia	Revista Carta Capital
Guia Exame de Sustentabilidade		Editora Abril
Prêmio Balanço Anual Melhores dos Maiores 2013	-	Associação Comercial de São Paulo e jornal Diário do Comércio
Marcas de Maior Prestígio e Reputação em Minas	Telecomunicações	Jornal Estado de Minas
Marcas e Valores 2013 As Empresas que Melhor se Comunicam com Jornalistas Top of Mind 2º Anuário Tele.Síntese de Inovação em Comunicações 35 Melhores Empresas em Gestão de Pessoas As Empresas Mais Admiradas no Brasil Guia Exame de Sustentabilidade Prêmio Balanço Anual Melhores dos Maiores 2013 Marcas de Maior Prestígio	e a quarta maior da Região Sul Operadoras de Telefonia Telecomunicações - Operadoras de Serviços de Comunicações (Vivo Clima) - Operadoras de Telefonia	Jornal Vale dos Sinos em parceria com a Universidade Vale dos Sinos e a Administração Municipal de São Leopolo Revista Negócios da Comunicação Revista RDM Momento Editorial Jornal Valor Econômico em parceria com instituto Aon Hewitt Revista Carta Capital Editora Abril Associação Comercial de São Paulo e jornal Diário do Comércio





Relatório Anual de Sustentabilidade 2013

Anexos

Reconhecimento/Prêmio	Categoria/Cases	Instituição
Top de Marketing	Grand Prix	Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil, Seção do Paraná (ADVB/PR)
Mogi News Top of Mind – Marcas de Sucesso	Categorias Marca Mais Admirada e Marca de Maior Confiança (segmento Telefonia)	Grupo Mogi News de Comunicação
Prêmio Ética nos Negócios 2013	Voluntariado e Cadeia Produtiva	Instituto Brasileiro de Ética nos Negócios
7º Prêmio Fundação Banco do Brasil de Tecnologia Social	Comunidades Tradicionais, Agricultores Familiares e Assentados da Reforma Agrária (Pescando com Redes 3G)	Fundação Banco do Brasil
Top de Marketing	Telecomunicações (Vivo Internet Pré – A Internet ao Alcance de Todos)	Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil, Seção do Rio Grande do Sul (ADVB/RS)
Medalha do Mérito da Saúde 2013	Serviços prestados à saúde pública e ao Sistema Único de Saúde (SUS)	Secretaria de Estado de Saúde de Minas Gerais
Prêmio Mérito Empresarial	Operadora de Telefonia Móvel	Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS) e Associação Comercial e Empresarial de Corumbá (Acic)
4º Prêmio Amazonense de Propaganda e Marketing	Top de Marketing Empresarial	VR Assessoria Comunicação
Top de Marketing e Vendas 2013	Vivo Internet Soluções de Conexão Móvel	Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil, Seção de Santa Catarina (ADVB/SC)
As Empresas que Mais Respeitam o Consumidor no Brasil	Telefonia Móvel e Banda Larga Móvel	Revista Consumidor Moderno



ANEXOS

Realizações e diretrizes_

Realizações 2013

Prioridades Estratégicas	Diretrizes	Cumprimento
Massificar a INTERNET e ser referência em inovação.	Investir na evolução de nossa rede de banda larga, permitindo maior cobertura e mais velocidade, com foco no crescimento do 3G, 4G Plus e fibra, aprimorando as ofertas de conectividade, expandindo os serviços digitais e inovadores para impulsionar o crescimento de receitas hoje e em longo prazo.	Mantivemos a liderança nas coberturas 3G e 4G, alcançando 3.100 cidades com cobertura 3G e 73 com cobertura 4G. Além disso, investimos em planos para renovar a operação fixa e levar Fibra para mais de 1,9 MM de residências, que agora têm a oportunidade de receber nossas novas ofertas de combos DUO e TRIO (IPTV, internet e telefone).
Impulsionar a CONVERGÊNCIA de serviços e processos.	Conectar cada vez mais pessoas, com qualidade para oferecer nossos serviços fixos e móveis com uma visão única do cliente, reforçando nosso posicionamento, por meio da inovação e do lançamento de planos compartilhados como fator de fidelização e rentabilização dos clientes.	Fizemos dos Canais Digitais e Online pilares de crescimento e diversificação de oferta, com lançamento de novos serviços (Vivo Música by Napster, Zuum, Vivo Ligue Saúde, etc) e modernização de nossos processos (atendimento Online atingiu 20% do total de atendimentos).
Buscar SIMPLICIDADE, agilidade e eficiência.	Aumentar a eficiência por meio da transformação de nosso modelo operacional e na otimização da alocação de recursos, buscando a simplicidade que nos tornará mais ágeis. Promover o equilíbrio entre crescimento e rentabilidade, sempre buscando a sustentabilidade do nosso negócio.	Simplificamos nossa estrutura societária, nos tornando uma empresa única, a Telefonica Brasil. Buscamos agilidade e eficiência reduzindo Data Centers, simplificando o portfólio de ofertas e o número de sistemas e aplicações com que lidamos no dia a dia. Com foco na sustentabilidade, economizamos recursos nos prédios, no consumo de papel das contas e migramos nossos clientes para o atendimento online.
Buscar a excelência em QUALIDADE.	Manter a cultura de qualidade, com práticas rígidas de governança e dar seguimento aos planos de melhorias, expandindo a satisfação dos clientes e o reconhecimento de marca.	Nos mantivemos a frente dos concorrentes nas pesquisas de Índice de Satisfação do Cliente (ISC), somos líderes Índice de Desempenho no Atendimento (IDA) e temos a menor taxa de reclamações por cliente na ANATEL dentro do mercado de Telecom.
Alavancar a força de uma CULTURA ÚNICA e ser a referência no mercado brasileiro.	Criar uma cultura de excelência, centrada no cliente e na qualidade, orientada para a inovação e agilidade.	A Vivo é a marca mais valiosa de Telecom por 9 anos consecutivos, a marca mais confiável pelo 6º ano e a marca mais lembrada e admirada do setor pelo 7º ano consecutivo. Tudo isso é resultado do trabalho dos talentos que mantemos e do clima interno, que na última pesquisa alcançou scores acima de 82% de satisfação.

Telefinica vivo



Relatório Anual de Sustentabilidade 2013

Qualidade, Eficiência e Cultura Única fazem parte dos conceitos de nossas prioridades estratégicas

Diretrizes 2014

Prioridades Estratégicas	Diretrizes
Potencializar a Liderança Móvel.	Manter a marca Vivo como líder absoluta no mercado móvel por meio de uma rede diferenciada, que sustente o aumento da demanda e o diferencial de qualidade.
Transformar a operação Fixa.	Transformar-nos em uma Fiber Co, entregando os melhores serviços fixos com eficiência.
Transformar a Experiência do Cliente.	Proporcionar uma experiência positiva em todas as etapas do relacionamento com o cliente, ajustando o nível de serviço às suas necessidades.
Capturar Oportunidade Digital.	Reforçar nossa liderança no mundo digital, incrementando nossa relevância na experiência digital dos clientes.
Buscar Simplicidade, Agilidade e Eficiência.	Buscar formas de ser mais eficiente por meio da simplificação e redução de custos, além da manutenção de nossa disciplina financeira, priorizando investimentos em projetos de crescimento que geram mais valor.
Alavancar a força de uma Cultura Única e Marca Líder.	Promover o desenvolvimento de uma cultura única e integrada, estabelecendo uma forma comum de pensamento, orientando as atitudes e os comportamentos dos grupos, criando sintonia e satisfação.

ANEXOS

Carta de verificação da auditoria_

Aos Acionistas, Consotheiros e Diretores da Telefônica Brasil S.A. São Paulo - SP

Introdução

Fomos contratados pela administração da Telefónica Brasil S.A. para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre a compitação das informações relacionadas com Relatório Anual de Sustentabilidade 2013 da Telefónica Brasil S.A., relativas ao exercicio findo em 31 de dezembro de 2013.

Responsabilidades de administração de Companhia

A administração da Telefônica Brasil S.A é responsável pola elaboração e apresentação de forma adequada das informações constantes do Relatório Anual de Sustentabilidade 2013 de acordo com os critérios princípios e indicadores estabelecidos no guia de referência G3.1 da Global Reporting Initiative (GRI) e princípios da norma AA1000 AccountAbility Principlas Standards 2008, emitida pela Accountability (Institute of Social and Ethical Accountability) e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações tivres de distorção retevante, independentemente se causada por fraude ou erro

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações constantes do Relatório Anual de Sustentabilidade 2013, com base no trabalho de asseguração imitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01/12, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 – Trabalho de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não históricas Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo da obtar segurança limitada de que as informações constantes do Relatorio Anual de Sustentabilidade 2013 tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

98 Jelefônica vivo Jelefônica vivo

Relatório Anual de Sustentabilidade 2013

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da Companhia o outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações constantes do Relatório Anual de Sustentabilidade 2013, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que nos possibilite conclus na forma de asseguração timitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabatho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações constantes do Relatório Anual de Sustentabilidado 2013, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantos.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação o apresentação das informações constantes do Relatório Anual de Sustentabilidade 2013 e do outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas onde distorções retevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a retevância, o volume de informações quantitativas e quantativas e os sistemas operaciona-s e do controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes do Relatório Anual de Sustentabilidade 2013 da Telefônica Brasil S.A.;
- (b) o entendimento da metodologia de cálculos e des procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores resconsáveis pela etaboração das informações.
- (c) a apicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes do Relatório Anual de Sustentabilidade 2013;
- (d) o confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e critérios da estrutura de etaboração AA1000 emitida pelo Accountability (Institute of Social and Etinoul Accountability) aplicável na etaboração das informações constantes do Relatór o Anual de Sustentabilidade 2013.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabatho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicacos no trabalho de asseguração timicada são substancialmente menos extensos do que aquetes aplicados no trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações constantes do Relatório Anuel de Sustentabilidade 2013. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivessemos executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderiamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções qua podem existir nas informações constantes do Relatório Anual de Sustentabilidade. 2013. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros ostão suje tos a mais limitações nerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, releváncia e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionamente, não realizamos qualquer trabalho em relação a projeções futuras e metas

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes do Relatório Anual de Sustentabilidade 2013 não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes, princípios e indicadores estabelecicos no quia de referência G3.1 da Global Reporting Initiativo (GRI) e princípios da norma AA1000 AccountAbility Principles Standards 2008, emitida pela AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability)

São Paulo, 23 de junho de 2014.

Ernst & Young Auditores Independentes S.S.

Alexandre Hoerige is

CRC-2SP015/199/O46

-Contado/CRC##3C021011/O-3-T-PR-S-SP

103

ANEXOS

Índice remissivo_ GRI 3.12

Indicadores de perfil

Estraté	gia e análise	Págs. RAS	Pacto Global
1.1	Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão na organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia.	10 e 11	
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	23	
Perfil or	ganizacional	Págs. RAS	Pacto Global
2.1	Nome da organização.	Telefônica Brasil S.A.	***************************************
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços.	5	
2.3	Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e <i>joint ventures</i> .	Telefônica Brasil e Vivo, Fundação Telefônica, Terra, Tgestiona, TESB e TIWS	
2.4	Localização da sede da organização.	Av. Eng. Luis Carlos Berrini, 1376 – São Paulo/SP – Brasil	
2.5	Número de países em que a organização opera e nome dos países onde suas principais operações estão localizadas ou são especialmente relevantes para as questões de sustentabilidade cobertas pelo relatório.	5 Brasil, Argentina, Chile, Peru, Colômbia, Costa Rica, Equador, El Salvador, Guatemala, México, Nicarágua, Panamá, Porto Rico, Uruguai, Venezuela, Espanha, Reino Unido, Irlanda, Alemanha, República Checa, Eslováquia.	
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade.	S.A.	•
2.7	Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos e tipos de clientes/beneficiários).	5	
2.8	Porte da organização.	5	
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária.	A Telefônica Vivo passou a ter como subsidiária integral somente a Telefônica Data S.A. e, como controladas, a Aliança Atlantica Holding B.V., Companhia AIX de Participações e Companhia ACT de Participações.	
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório.	54, 95 e 96	
Parâme	tros para o relatório	Págs. RAS	Pacto Global
3.1	Período coberto pelo relatório (ano contábil/civil) para as informações apresentadas.	14	
3.2	Data do relatório mais recente (se houver).	14	
3.3	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.).	14	
3.4	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou ao seu conteúdo.	sustentabilidade.br@telefonica.com	

Paräme	tros para o relatório	Págs. RAS	Pacto Global
3.5	Processo para a definição do conteúdo do relatório, incluindo: a) determinação da materialidade b) priorização de temas no relatório e c) identificação de quais stakeholders a organização espera que usem o relatório.	12 a 15	
3.6	Limite do relatório (países, divisões, subsidiárias, instalações arrendadas, joint ventures e fornecedores).	14	
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou do relatório.	14	
3.8	Base para a elaboração do relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras organizações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou organizações.	14	
3.9	Técnicas de medição de dados e bases de cálculos, inclusive hipóteses e técnicas que sustentem as estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e de outras informações do relatório.	14	
3.10	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações (fusões ou aquisições, mudança no período ou ano-base, natureza do negócio e métodos de medição).	Não houve.	
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório.	Não houve.	
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório.	102 a 111	
3.13	Política e prática atual relativas à busca de verificação externa para o relatório.	14	
Govern	ança, compromissos e engajamento	Págs. RAS	Pacto Global
4.1	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês sob o mais alto órgão de governança responsável por tarefas específicas, como estabelecimento de estratégia ou supervisão da organização.	55	
4.2	Indique caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor-executivo (e, se for o caso, suas funções na administração da organização e as razões para tal composição).	55	
4.3	Para organizações com estrutura de administração unitária, declare o número de membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança.	55	
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governança.	22, 39, 40 e 54	

Telefonica vivo Telefonica vivo 102



• • • • • • • • •

•••••••

Govern	ança, compromissos e engajamento	Págs. RAS	Pacto Globa
4.5	Relação entre remuneração para membros do mais alto órgão de governança, da diretoria executiva e demais executivos (incluindo acordos rescisórios) e o desempenho da organização (incluindo desempenhos social e ambiental).	55	
4.6	Processos em vigor no mais alto órgão de governança para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados.	Não há.	
4.7	Processo para determinação das qualificações e do conhecimento dos membros do mais alto órgão de governança para definir a estratégia da organização em questões relacionadas a temas econômicos, ambientais e sociais.	55	
4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para os desempenhos econômico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação.	21 e 22 Visão http://www.telefonica.com.br/servlet/ Satellite?c=Page&cid=1386090999365&pagename= InstitucionalVivo%2FPage%2FTemplateConteudo Valores http://www.telefonica.com.br/servlet/ Satellite?c=Page&cid=1386090999687&pagename= InstitucionalVivo%2FPage%2FTemplateConteudo	
4.9	Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e a gestão por parte da organização dos desempenhos econômico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou a conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios.	55	
4.10	Processos para a autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito aos desempenhos econômico, ambiental e social.	Não há.	
4.11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução.	23	Princípio 7
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráteres econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	53	
4.13	Participação em associações (como federações de indústrias) e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa em que a organização: a) tem assento em grupos responsáveis pela governança corporativa, b) integra projetos e comitês, c) contribui com recursos de monta além da taxa básica como organização associada ou d) considera estratégica sua atuação como associada.	51 e 64	
4.14	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização.	14	
4.15	Base para a identificação e a seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar.	14	
4.16	Abordagens para o engajamento dos stakeholders, inclusive a frequência do engajamento por tipo e grupo de stakeholders.	14 e 20	
4.17	Principais temas e preocupações que foram levantados por meio do engajamento dos <i>stakeholders</i> e quais medidas a organização tem adotado para tratá-los.	53	

Indicadores de desempenho econômico

Aspecto: Des	sempenh	o econômico	Págs. RAS	Pacto Global
Essencial	EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos.	60 e 94	
Essencial	EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em razão de mudanças climáticas.	30 e 31 e 92	Princípios 7 e 8
Essencial	EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece.	Parcial. 37	
Essencial	EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo.	Dado não disponível.	
Aspecto: Pre	sença no	mercado	Págs. RAS	Pacto Global
Adicional	EC5	Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário- mínimo local em unidades operacionais importantes.	36	Princípio 6
Essencial	EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	51	
Essencial	EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes.	Não há.	
Aspecto: Imp	actos ec	onômicos indiretos	Págs. RAS	Pacto Global
Essencial	EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividades <i>pro bono</i> .	66 e 67, 70 a 72, 74, 86 a 91	
Adicional	EC9	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em razão de mudanças climáticas.	86 a 91	

Indicadores de desempenho ambiental

Aspecto: Ma	teriais		Págs. RAS	Pacto Global
Essencial	EN1	Materiais usados, por peso ou volume.	26	Princípio 8
Essencial	EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem.	26	Princípios 8 e 9
Aspecto: En	ergia		Págs. RAS	Pacto Global
Essencial	EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária.	29	Princípio 8
Essencial	EN4	Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária.	29	Princípio 8
Adicional	EN5	Energia economizada em razão das melhorias em conservação e eficiência.	33	
Adicional	EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia ou que usem energia gerada por recursos renováveis e a redução na necessidade de energia resultante dessas iniciativas.	32	
Adicional	EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reducões obtidas.	29 e 30, 33 e 34	Princípios 8 e 9

Relatório Anual de Sustentabilidade 2013 • • • • • • • • • ••••••• Anexos

Aspecto: Ág	ua		Págs. RAS	Pacto Global
Essencial	EN8	Total de retirada de água, por fonte.	Toda a água consumida vem das redes de distribuição locais. O consumo em 2013 totalizou 1.484.260,5 m³.	Princípio 8
Adicional	EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas pela retirada de água.	Não aplicável.	
Adicional	EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada.	A empresa não monitora este indicador.	
Aspecto: Bio	diversida	de	Págs. RAS	Pacto Global
Essencial	EN11	Localização e tamanho da área possuída, arrendada, administrada ou adjacente a áreas protegidas e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.	Dado indisponível.	
Essencial	EN12	Descrição de impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas com alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.	Não aplicável pelo conjunto de operações da companhia.	
Adicional	EN13	Habitats protegidos ou restaurados.	Não aplicável pelo conjunto de operações da companhia.	
Adicional	EN14	Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactos na biodiversidade.	Não aplicável pelo conjunto de operações da companhia.	
Adicional	EN15	Número de espécies na Lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com <i>habitats</i> em áreas afetadas por operações, discriminadas pelo nível de risco de extinção.	Não aplicável pelo conjunto de operações da companhia.	
Aspecto: Em	issões, e	luentes e resíduos	Págs. RAS	Pacto Global
Essencial	EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso.	29 e 30	Princípio 8
Essencial	EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso.	29 e 30	Princípio 8
Adicional	EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas.	29 e 30, 33 e 34	Princípios 8 e 9
Essencial	EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio, por peso.	Foram emitidos 82.562 kg, sendo: 61.747 kg de R22; 2.175 kg de R134a; 10.169 kg de R141b e 8.472 kg de R407c.	
Essencial	EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso.	Não aplicável pelo conjunto de operações da companhia.	
Essencial	EN21	Descarte total de água, por qualidade e destinação.	Não aplicável.	
Essencial	EN22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.	Parcial. Resíduos de papel e papelão (reciclagem): 110.883kg Resíduos de cabos, tubos e metais (reciclagem): 3.216.335kg.	

Aspecto: Emissões, efluentes e resíduos			Págs. RAS	Pacto Global
Essencial	EN23	Número e volume total de derramamentos significativos.	Parcial. Três derramamentos significativos com volume de dois metros cúbicos. Fizemos a remediação até que a área estivesse descontaminada.	
Adicional	EN24	Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção da Basileia – Anexos I, II, III e VIII – e percentual de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente.	Não monitoramos este indicador, no entanto, relatamos o número de aparelhos encaminhados para reciclagem (ver página 28).	
Adicional	EN25	Identificação, tamanho, <i>status</i> de proteção e índice de biodiversidade de corpos d'água e <i>habitats</i> relacionados significativamente afetados por descartes de água e drenagem realizados pela organização relatora.	Não aplicável pelo conjunto de operações da companhia.	
Aspecto: Pro	odutos e s	erviços	Págs. RAS	Pacto Global
Essencial	EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos.	26 a 29, 31 e 32	Princípios 8 e 9
Essencial	EN27	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto.	Parcial. 27	
Aspecto: Co	nformida	de	Págs. RAS	Pacto Global
Essencial	EN28	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos ambientais.	Em 2013, não houve sanções por motivos ambientais.	
Aspecto: Tra	nsporte		Págs. RAS	Pacto Global
Adicional	EN29	Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores.	Dado indisponível.	
Aspecto: Geral			Págs. RAS	Pacto Global
Adicional	EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo.	O total investido foi de R\$ 5.744.114,92, sendo: R\$ 541.687,80 com medição de campos eletromagnéticos; R\$ 50.938,78 com auditorias ambientais; R\$ 144.779,04 com estudos de impacto ambiental, obtenção de licenças ambientais e autorizações; R\$ 18.105,05 com custos de manutenção e de gestão ambiental; e R\$ 4.988.603,7 com medidas de impacto visual.	

Relatório Anual de Sustentabilidade 2013 000000000 000000000 Anexos

Indicadores de desempenho referentes a direitos humanos

		tório da Telefónica S.A. em www.rcysostenibilidad.telefonica.com/wp-con forme_Sostenibilidad2013.pdf (páginas 104 a 117)	tent/	
Aspecto: Prá	ticas de	investimento e de processos de compra	Págs. RAS	Pacto Global
Essencial	HR1	Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.	Parcial. 21	
Essencial	HR2	Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas que foram tomadas.	Parcial. 51	Princípios 1, 2, 4, 5 e 6
Adicional	HR3	Total de horas de treinamento para empregados em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo o percentual de empregados que recebeu treinamento.	22	Princípios 1, 4 e 5
Aspecto: Nã	o discrim	inação	Págs. RAS	Pacto Global
Essencial	HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas que foram tomadas.	Parcial. 22	Princípios 1 e 6
Aspecto: Liberdade de associação e negociação coletiva			Págs. RAS	Pacto Global
Essencial	HR5	Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar correndo risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito.	Dado indisponível.	Princípios 1 e 3
Aspecto: Tra	Aspecto: Trabalho infantil			Pacto Global
Essencial	HR6	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil.	51	Princípios 1 e 5
Aspecto: Tra	balhos fo	orçado ou análogo ao escravo	Págs. RAS	Pacto Global
Essencial	HR7	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalhos forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação dos trabalhos forçado ou análogo ao escravo.	51	Princípios 1, 2 e 4
Aspecto: Práticas de segurança			Págs. RAS	Pacto Global
Adicional	HR8	Percentual do pessoal de segurança submetido a treinamento nas políticas ou nos procedimentos da organização relativos a aspectos de direitos humanos que sejam relevantes às operações.	Não material.	
Aspecto: Direitos indígenas			Págs. RAS	Pacto Global
Adicional	HR9	Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e as medidas tomadas.	Não houve.	

108





Indicadores de desempenho referentes a práticas trabalhistas e trabalho decente

	•	forme_Sostenibilidad2013.pdf (páginas 50 a 53)		•
Aspecto: Em	prego		Págs. RAS	Pacto Global
Essencial	LA1	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.	35	•••••
Essencial	LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região.	A empresa não monitora este indicador.	
Adicional	LA3	Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período discriminados pelas principais operações.	37	Princípio 6
Aspecto: Re	lações en	tre os trabalhadores e a governança	Págs. RAS	Pacto Global
Essencial	LA4	Percentual de empregados abrangidos, por acordos de negociação coletiva.	19.164 colaboradores, o equivalente a 91,7% do quadro funcional.	Princípios 1 e 3
Essencial	LA5	Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva.	Dado indisponível.	
Aspecto: Sa	úde e seg	urança no trabalho	Págs. RAS	Pacto Global
Adicional	LA6	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, compostos por gestores e por trabalhadores, que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.	100%	
Essencial	LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região.	Principais indicadores de saúde e segurança em 2013: 23 acidentes, 14.016 dias perdidos, 70.410 dias de absenteísmo e 75 colaboradores com doenças ocupacionais. Não houve óbito no período.	
Essencial	LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves.	37 e 39	
Adicional	LA9	Temas relativos a segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos.	39	
Aspecto: Tre	einament	o e educação	Págs. RAS	Pacto Global
Essencial	LA10	Média de horas de treinamento por ano e funcionário discriminada por categoria funcional.	42, 43 e 48	
Adicional	LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e gerenciam o fim da carreira.	46	
Adicional	LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.	100%	
Aspecto: Diversidade e igualdade de oportunidades			Págs. RAS	Pacto Global
Essencial	LA13	Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	A empresa não monitora este indicador.	
Essencial	LA14	Proporção de salário-base e remuneração entre homens e mulheres, por categoria funcional.	A empresa não monitora este indicador.	

Telefonica vivo 109 Relatório Anual de Sustentabilidade 2013 000000000 000000000 Anexos

Indicadores de desempenho social referentes à sociedade

Forma de gestão: relatório da Telefónica S.A em www.rcysostenibilidad.telefonica.com/wp-content/uploads/2014/06/Informe_Sostenibilidad2013.pdf (ao longo do relatório)

Aspecto: Comunidade		Págs. RAS	Pacto Global	
Essencial	SO 1	Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo entrada, operação e saída.	Dado indisponível.	
Aspecto: Corrupção			Págs. RAS	Pacto Global
Essencial	SO 2	Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção.	Todas as unidades de negócio estão sujeitas as regras de Código de Ética e Princípios de Atuação.	
Essencial	SO 3	Percentual de empregados treinados nas políticas e nos procedimentos anticorrupção da organização.	22	Princípio 10
Essencial	S04	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.	Parcial. 22	Princípio 10
Aspecto: Pol	íticas pú	blicas	Págs. RAS	Pacto Global
Essencial	SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e <i>lobbi</i> es.	62 e 86	Princípio 10
Adicional	S 06	Valor total de contribuições financeiras e em espécie, para políticos, partidos políticos ou instituições relacionadas, discriminadas por país.	22	Princípio 10
Aspecto: Concorrência desleal			Págs. RAS	Pacto Global
Adicional	SO 7	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados.	Uma ação da Telefônica questionando posicionamento do Cade.	
Aspecto: Conformidade			Págs. RAS	Pacto Global
Essencial	S08	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos.	R\$ 463.105,14.	

Indicadores de desempenho referentes à responsabilidade pelo produto

Forma de gestão: relatório da Telefónica S.A. em www.rcysostenibilidad.telefonica.com/wp-content/uploads/2014/06/Informe_Sostenibilidad2013.pdf (páginas 44 a 107)

Aspecto: Saúde e segurança do cliente		Págs. RAS	Pacto Global	
Essencial	PR1	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e na segurança são avaliados visando à melhoria e ao percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos.	32	
Adicional	PR2	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e na segurança durante o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado.	Não aplicável pelo conjunto de operações da companhia.	
Aspecto: Rotulagem de produtos e serviços			Págs. RAS	Pacto Global
Essencial	PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigido por procedimentos de rotulagem e o percentual de produtos e serviços sujeitos a tais exigências.	79	Princípio 8
Adicional	PR4	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado.	Não material.	
Adicional	PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação.	Parcial. 80 e 81	
Aspecto: Comunicação de marketing			Págs. RAS	Pacto Global
Essencial	PR6	Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	Dado indisponível.	
Adicional	PR7	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado.	Não material.	
Aspecto: Privacidade do cliente			Págs. RAS	Pacto Global
Adicional	PR8	Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes.	Parcial. 79	
Aspecto: Compliance			Págs. RAS	Pacto Global
Essencial	PR9	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e ao uso de produtos e serviços.	Informação confidencial.	