

oi

# RELATÓRIO ANUAL DE SUSTENTABILIDADE 2015

[MENU](#)

[ANTERIOR](#)

[MENU](#)

[PRÓXIMO](#)

# SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>03</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>GESTÃO AMBIENTAL</b>	<b>59</b>
<b>2</b>	<b>MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO</b>	<b>06</b>			Redução de impacto	<b>60</b>
<b>3</b>	<b>A OI</b>	<b>08</b>			<b>BALANÇO SOCIAL</b>	<b>63</b>
	Propósito e valores	<b>09</b>	<b>6</b>		<b>DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS</b>	
	Atuação	<b>10</b>			<b>ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI</b>	<b>69</b>
	História de inovação	<b>11</b>			<b>INFORMAÇÕES CORPORATIVAS E CRÉDITOS</b>	<b>97</b>
<b>4</b>	<b>MODELO DE GERAÇÃO DE VALOR</b>	<b>12</b>			<b>ANEXO I – CADERNO DE INDICADORES EXTRA</b>	<b>98</b>
	Prioridades estratégicas	<b>13</b>				
	Gestão de riscos	<b>27</b>				

# INTRODUÇÃO

Esta publicação reúne informações sobre o perfil da nossa operação em 2015, além de tratar sobre políticas, práticas, desempenho e gestão ao longo do ano. Aqui você encontrará os pontos principais que orientaram nossos relacionamentos e nossas ações no período, com o objetivo de promover um negócio gerador de valor aos públicos de relacionamento e ao meio ambiente e de garantir a sustentabilidade ao longo do tempo.

As informações apresentadas abrangem todas as nossas operações no Brasil - Oi S.A. e suas subsidiárias - entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2015 e têm sua abordagem orientada pelas diretrizes GRI (*Global Reporting Initiative*), permitindo a comparabilidade do nosso perfil e desempenhos econômico, social e ambiental ao longo dos últimos seis anos em que adotamos esse padrão. [G4-3](#), [G4-7](#), [G4-28](#)

Ao longo do conteúdo também são apresentados dados de anos anteriores, para contextualizar as informações apresentadas, e perspectivas e objetivos futuros, com a intenção de levar aos leitores um panorama do caminho e do modelo de negócio que pretendemos seguir.

## Temas relevantes

[G4-2](#), [G4-18](#), [G4-25](#), [G4-26](#)

Atendendo às premissas da GRI e visando construir uma publicação objetiva e estratégica, promovemos uma consulta junto aos nossos públicos de relacionamento, a fim de conhecer os temas considerados mais relevantes para a sustentabilidade do negócio do ponto de vista de suas relações com a Oi. A seguir é descrito o processo de consulta e os resultados que elencaram os temas relevantes apresentados ao longo do relatório.

Além da GRI, adotada em sua versão G4 e no nível de adesão essencial, este relatório também considera os Critérios Abrasca para Elaboração de Relatórios Anuais, o Balanço Social Ibase, a Norma Brasileira de Contabilidade Técnica Número 15 (NBCT 15), o Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) e o Comitê de Orientação para Divulgação de Informações ao Mercado (CODIM). Os dados contábeis seguem o padrão do *International Financial Reporting Standards* (IFRS), conforme orientação da Comissão de Valores Mobiliários (CVM). [G4-32](#), [G4-15](#)

## SAIBA MAIS AO FINAL DA PUBLICAÇÃO

- O Índice GRI apresenta os indicadores reportados e sua localização ao longo do conteúdo, facilitando o acesso à informação.
- O quadro de Comunicação de Progresso mostra nossas ações para evoluir nos compromissos assumidos junto ao Pacto Global, do qual somos signatários, a fim de alcançar os Objetivos do Milênio.

## Consulta aos *stakeholders*

### Pesquisa setorial

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

**Nosso Relatório de Sustentabilidade de 2014**

**Três pares do mercado nacional**

**Indicadores-chave de performance setorial da Federação Europeia de Sociedades de Analistas Financeiros (EFFAS)**

**Pesquisa global “Sustentabilidade – o que é relevante para o setor de telecomunicações” – do Global & Accountability Institute.**



### Consulta *online* aos públicos de relacionamento G4-24

Consulta *online* que captou a opinião dos nossos públicos de relacionamento, com o objetivo de conhecer, dentre os temas apurados na etapa anterior, quais eram, sob seu ponto de vista, os mais relevantes para a sustentabilidade da Oi. Ao todo foram 333 opiniões captadas, dos seguintes públicos:

- Cientes de todos os segmentos
- Fornecedores administrativos
- Fornecedores de operação
- Colaboradores próprios
- Colaboradores terceirizados
- Agentes financeiros
- Acionistas, investidores ou analistas de mercado

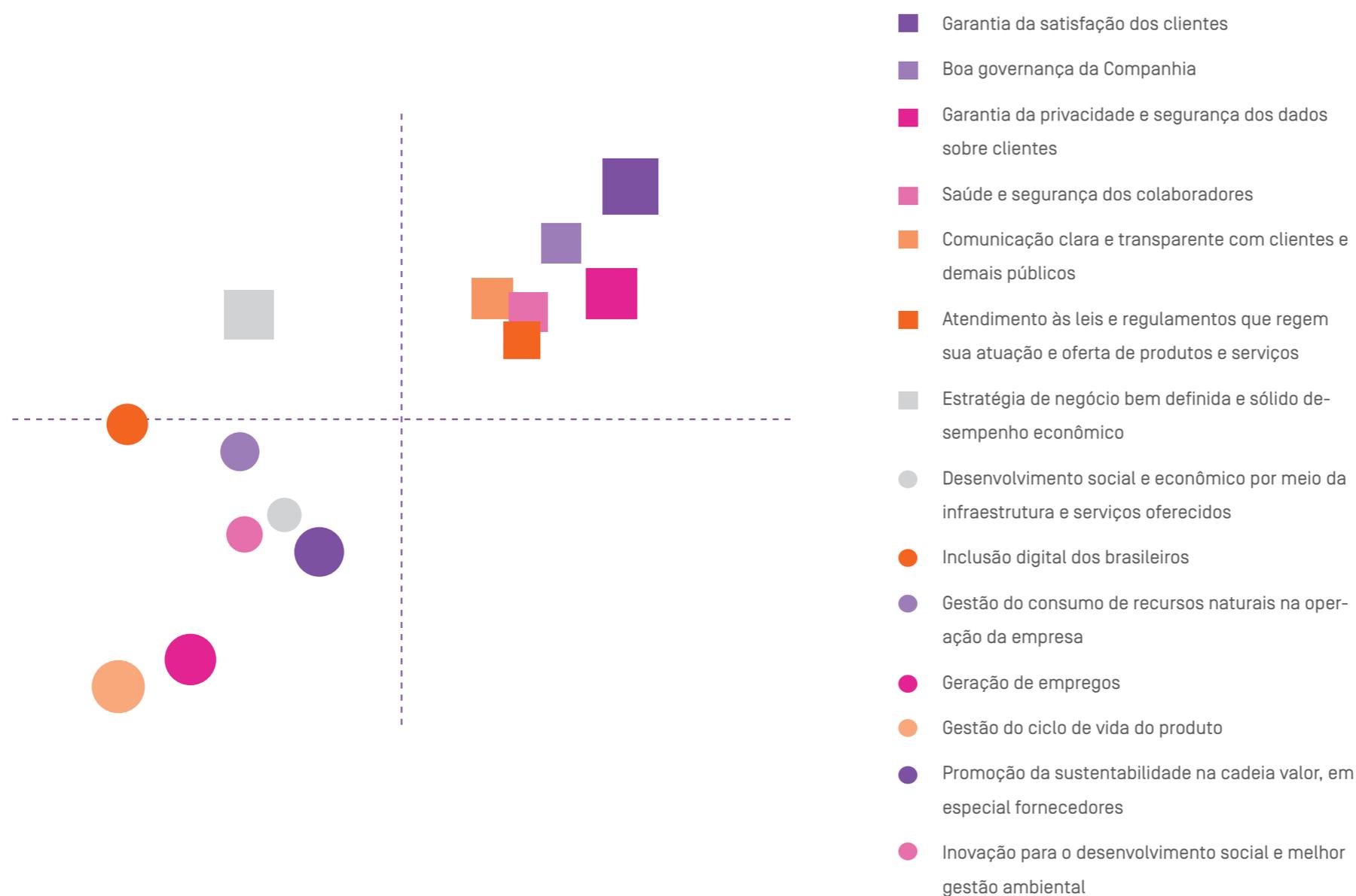
- Participantes dos Poderes Legislativo ou Executivo
- Representantes de organizações sociais
- Representantes de organizações ambientais
- Representantes de outras empresas do setor
- Representantes de universidades

# Temas relevantes

G4-19, G4-20, G4-21, G4-27

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

## Temas materiais para sustentabilidade da Oi em 2015



### Priorização da liderança

Entrevistas com 20 membros da alta liderança da Companhia, incluindo o CEO e o presidente do Conselho de Administração, e teste de priorização, a partir dos temas apurados na primeira etapa, para captar quais têm mais relevância para nossa estratégia de sustentabilidade no curto prazo.

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

### Canal aberto

Nossa Diretoria de Relações com Investidores e Sustentabilidade (Diretoria de Finanças Corporativas) pode ser contatada pelos e-mails [pp-sustentabilidade@oi.net.br](mailto:pp-sustentabilidade@oi.net.br) ou [invest@oi.net.br](mailto:invest@oi.net.br) em caso de dúvidas ou sugestões. **G4-31**

# MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

## G4-1

O ano de 2015 foi marcado pelo foco da gestão nas questões operacionais da Oi, conduzido para fortalecer a atuação no mercado brasileiro e permitir a transformação do negócio em meio a um ambiente macroeconômico desafiador.

Definimos um plano baseado na eficiência operacional, com ênfase em rígido controle de custos e na aplicação eficiente dos recursos disponíveis. Foram lançadas mais de 300 iniciativas voltadas ao aumento de produtividade e melhoria operacional, renegociações contratuais, otimização de estoques e redução de desperdícios, simplificação do portfólio, otimização do mix de canais e de recursos humanos, seja pela simplificação da estrutura organizacional ou pelo aumento de produtividade.

Do ponto de vista de redução de custos, já alcançamos expressivos resultados: redução anual de 8,5% nos custos e despesas de rotina das operações brasileiras mesmo com pressão do câmbio, aumento nas tarifas de energia elétrica e inflação, que alcançou pelo IPCA 10,7%, o maior nível em 13 anos. Este resultado equivale a uma redução real de mais de 17% no Opex em 2015.

Também alcançamos nossas projeções de 2015, registrando R\$ 7.230 milhões de EBITDA de rotina e R\$ 1.644 milhões de melhoria do fluxo de caixa operacional, ambos acima do ponto médio do intervalo projetado.

Ainda no contexto de transformação, iniciamos movimento comercial com ofertas inovadoras voltadas às necessidades atuais dos clientes. Lançamos o Oi Livre, o Oi Total, os planos Oi Mais e Oi Mais Controle, além do Oi Mais Empresas, todos eles com um objetivo em comum: simplificar a vida de nossos clientes e melhorar a experiência de uso de nossos serviços.

As novidades vieram acompanhadas de um intenso trabalho para eficiência e melhoria da qualidade dos serviços prestados. Investimos no aumento da capacidade da rede de transporte e na expansão das redes móvel e de banda larga, e alcançamos avanço nos indicadores de qualidade de acesso e tráfego de voz e dados móvel e redução no congestionamento da rede de banda larga fixa e móvel, ao mesmo tempo em que atendemos à crescente demanda por tráfego de dados.

Além da comprovada evolução operacional, participamos de importantes discussões junto à ANATEL e ao Governo sobre o marco regulatório no país, a fim de evoluir na construção de um ambiente regulatório mais positivo. No primeiro semestre, protocolamos junto a ANATEL uma lista de projetos de medidas corretivas para ser incluída no âmbito do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), que está sendo analisado pelo órgão e trará um passo importante para o setor de telecomunicações, possibilitando investimentos nos negócios para melhor prestação de serviços aos clientes.

Ainda em 2015, evoluímos de forma significativa em governança corporativa, nos tornando uma empresa sem controlador definido, com os mais elevados padrões de governança corporativa, conselho de administração independente e estatuto social em linha com os requisitos do Novo Mercado.

Do ponto de vista financeiro, como forma de melhorar nossa estrutura de capital, contratamos um assessor financeiro especializado no tema, que vai nos apoiar na avaliação de alternativas financeiras e estratégicas para otimizar a liquidez e o perfil de endividamento.

Nesse contexto de transformação, revimos muitos aspectos do negócio, mas mantivemos nossos compromissos com diversas iniciativas globais para a promoção da sustentabilidade, buscando gerar valor para todas as partes interessadas.

Seguimos signatários do Pacto Global, desde 2009; publicamos nosso inventário de emissões no Registro Público do Programa Brasileiro GHG Protocol e o reportamos ao *Carbon Disclosure Project*; somos membro do Empresas Pelo Clima (EPC) e do projeto Inovação e Sustentabilidade na Cadeia de Valor (ISCV), dentre muitas outras ações.

Com valores fortes e uma atuação incisiva do Grupo Executivo de Sustentabilidade, que em 2015 trabalhou 249 pontos de melhoria, fomos selecionados a integrar a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa pela 7ª vez e ficamos entre as nove empresas brasileiras que compõem o índice Euronext Vigeo Emerging Markets 70 da bolsa de valores europeia, além de nos mantermos no Índice Dow Jones de Sustentabilidade da New York Stock Exchange (DJSI), na categoria Mercados Emergentes, e na carteira do Índice de Carbono Eficiente (ICO<sub>2</sub>) da BM&FBovespa.

Para 2016, vamos inovar uma vez mais, com uma nova identidade Oi, refletindo a cultura e o mundo digital, com base em uma clara necessidade de evoluirmos em direção alinhada com os novos hábitos e comportamentos dos consumidores. Vamos continuar a ter disciplina na execução dos projetos, a desenvolver e lançar ofertas que atendam às necessidades de nossos clientes e a fortalecer nossa estratégia comercial com foco em convergência, disponibilidade de dados e na construção do nosso futuro a partir da digitalização dos processos de negócio e do relacionamento com o cliente. Em paralelo, vamos continuar evoluindo nas discussões com a ANATEL e o Governo na busca por um ambiente regulatório mais construtivo, capaz de gerar mais valor ao setor e a toda a sociedade brasileira.

Por isso tudo, a Oi e seus colaboradores acreditam neste movimento de transformação do negócio e trabalhamos para manter e ampliar o que já foi conquistado até aqui. Conheça em detalhes o intenso trabalho desenvolvido por todos nós ao longo dessa publicação.

Boa leitura!

**Bayard Gontijo**

Diretor-Presidente

**José Mauro Mettrau Carneiro da Cunha**

Presidente do Conselho de Administração



**Bayard Gontijo** | Diretor-Presidente



# A OI

Propósito e valores  
Atuação  
História de inovação



# PROPÓSITO E VALORES

## Oportunidade Estratégica

“Ser uma organização reconhecida por se superar constantemente para oferecer experiências marcantes e soluções que conectam. Assim, melhoramos o dia a dia das pessoas, garantindo aos *stakeholders* um crescimento sustentável impulsionado por conexões verdadeiras.”

## Propósito

“Potencializar conexões que impulsionam pessoas”

Estar conectado possibilita chegar mais longe, ser mais relevante, ter mais informação, encontrar satisfação e felicidade.

Acreditamos que nosso papel é criar toda e qualquer solução para unir pessoas, objetos e instituições - soluções que geram novas possibilidades e tornam o dia a dia melhor. É promover um ambiente próspero para os brasileiros se desenvolverem, conquistarem seus sonhos, ganharem o mundo.

## Valores

### Senso de oportunidade

Sabemos que, para criar conexões transformadoras em um mundo que evolui cada vez mais rápido, é preciso estar sempre atento aos movimentos e demandas da sociedade.

Na Oi, boas ideias vencem sempre. Não têm crachá ou departamento. Podem vir de dentro ou de fora da organização.

### Compromisso com a evolução

Sabemos que nosso papel é potencializar conexões que impulsionam pessoas. Pois sabemos que são as pessoas que impulsionam a sociedade. Em todas as nossas ações, procuramos promover ambientes colaborativos, estimular o espírito empreendedor e contribuir para a evolução das pessoas.

### Foco dá resultado

Ter foco é olhar para um objetivo, é saber onde queremos chegar, é fazer escolhas, estabelecer prioridades.

Foco reúne pessoas em torno de um propósito comum, nos deixa mais atentos a novas oportunidades. Permite que sejamos mais efetivos em tudo que fazemos.

### Credibilidade se cultiva

Acreditamos que devemos ser íntegros em tudo que fazemos – das conexões que criamos à forma como executamos nossos processos.

É assim que conquistamos confiança e construímos relações e negócios fortes, sérios e duradouros.

### A Oi é cada um

Dentro ou fora do escritório, a Oi é o pulso e a vibração de cada um. Caminhamos e evoluímos juntos, e na mesma direção.

Sabemos que em cada gesto, ação ou decisão, estamos representando toda a organização. Por isso, agimos como parte do todo, sempre em busca do melhor caminho.

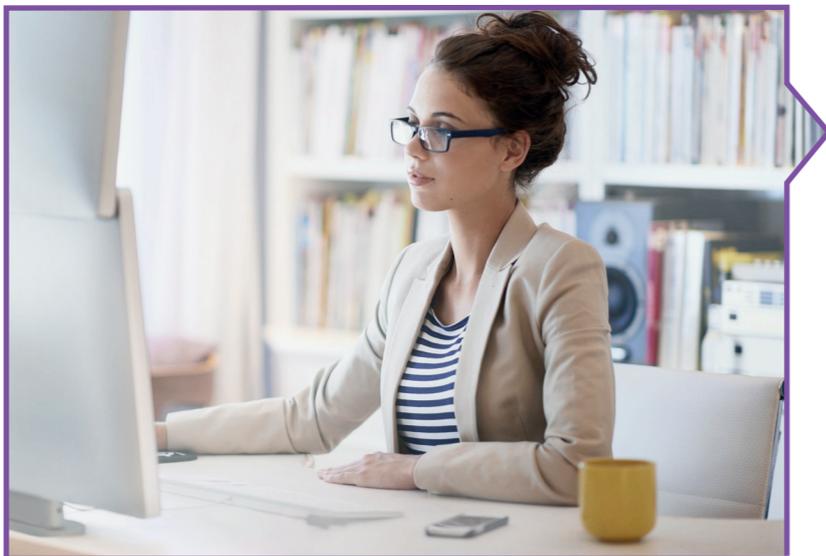
# ATUAÇÃO

G4-4, G4-8, G4-9

Somos uma provedora de serviços de telecomunicações e atuamos oferecendo telefonia móvel, telefonia fixa, banda larga, TV por assinatura, Telefones de Uso Público (TUP) e soluções em Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC).

A nossa sede é no Rio de Janeiro e oferecemos serviços em todo o Brasil, por meio de uma estrutura de 16.557 colaboradores diretos e uma rede de terceirizados composta por 125.816 profissionais, atendendo a 70 milhões de Unidades Geradoras de Receitas (UGRs). Adicionalmente, temos ativos na Ásia e na África à venda.

G4-5, G4-6



## Nossa atuação e UGRs por segmento

Residencial – TV, fixo e banda larga

**37,0% da receita e 16,3 milhões de UGRs**

Corporativo/Pmes – fixo, banda larga, TV, móvel, rede de dados, Oi soluções

**30,1% da receita e 7,2 milhões de UGRs**

Mobilidade pessoal

**30,5% da receita e 45,9 milhões de UGRs**

Saiba mais sobre nossa oferta na página 37.

# HISTÓRIA DE INOVAÇÃO

Há mais de uma década, temos inovado e mudado o jeito do brasileiro se comunicar, quebrando paradigmas de mercado e levando ao cliente uma oferta que efetivamente atenda suas necessidades, em uma cultura pró-cliente que está em nosso DNA. No site <http://ri.oi.com.br/> conheça nossa história desde a fundação e, a seguir, nossas principais inovações ao longo dos últimos anos:



## 2004

Fomos a primeira operadora GSM do Brasil e modernizamos o mercado com o conceito do Pula-Pula, em que clientes acumulavam créditos a partir das ligações recebidas.



## 2007

Fomos pioneiros em vender aparelhos desbloqueados.



## 2008

Fomos a primeira operadora, por meio do lançamento da Oi TV, com oferta quadruple play, um pacote com quatro soluções integradas de telefonia fixa, móvel, internet e TV.



## 2009

Inovamos em acabar com a multa por mudança de operadora.



## 2015

Acabamos com a necessidade de uso de vários chips para clientes falarem de graça entre as mesmas operadoras, inovando com oferta que permite aos clientes usarem minutos para qualquer operadora.



# MODELO DE GERAÇÃO DE VALOR

Prioridades estratégicas  
Gestão de riscos

[ANTERIOR](#)

[MENU](#)

[PRÓXIMO](#)

# PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

G4-13

O ano de 2015 marca a realização do nosso planejamento e a redefinição das prioridades estratégicas, baseadas em três objetivos principais perseguidos por todos os nossos times, e progredindo com resultados expressivos já alcançados. Conheça a seguir as prioridades estratégicas e as iniciativas que implementamos ao longo de 2015 para alcançar os objetivos traçados e que serão mantidas na nossa gestão também em 2016, a fim de consolidar um novo modelo de negócio gerador de valor, pró-cliente e sustentável no longo prazo.

## Prioridades estratégicas

- Melhoria operacional
- Estrutura de capital e ambiente regulatório mais construtivo
- Adesão às melhores práticas de governança corporativa

## Melhoria operacional

### Escritório de transformação

Desenvolvemos ao longo de 2015 o projeto Transformação, que tem como objetivo principal aumentar a eficiência operacional e, como consequência, a rentabilidade e a qualidade dos serviços oferecidos.

Ao todo, em 2015 o projeto já realizou 87% das 372 iniciativas, com valor gerado para a companhia de R\$ 3,8 bilhões, sendo R\$ 2,2 bilhões de valor recorrente com, prioritariamente, dois grandes objetivos: reduzir despesas e custos e aumentar receitas.

No primeiro semestre, o grande foco foi em projetos de redução de despesas e nos utilizamos apenas de uma forte visão analítica das nossas rotinas e da dedicação das nossas equipes para que, sem investimentos, fosse possível identificar pontos que poderiam ter melhor desempenho e nos dar mais eficiência.

Na segunda metade do ano e ao longo de 2016 as iniciativas continuam, a fim de alcançar nossa grande motivação nesse momento de transformação: uma postura pró-cliente, geradora de satisfação e que atenda às suas necessidades.

Com o alcance das prioridades estabelecidas em 2015, passamos a construir nossa visão de longo prazo em um Planejamento Estratégico de três anos [16-18], desdobrado no Orçamento de 2016, que dá continuidade ao processo de transformação e estabelece uma evolução no nosso posicionamento mercadológico e crescimento rentável, baseado nas seguintes prioridades:

- Alavancar a convergência no posicionamento, nas ofertas e na estratégia de canais.
- Acelerar a migração de receitas de voz para serviços de dados e combinar mais soluções de TI/SI.
- Melhorar a experiência do cliente via digitalização, automação da cadeia de entrega, clareza de comunicação e previsibilidade.

Para atingirmos esses objetivos e elevar nosso negócio a um novo patamar de excelência, foi criada uma nova área: a Diretoria de Estratégia e Transformação do Negócio, que tratará as prioridades de forma transversal e com foco prioritário na digitalização, na convergência, no controle de custos e na mudança de modelo mental para fortalecimento da cultura organizacional.

## Redução de custos e despesas - principais projetos:

# REDUÇÃO DE HORAS EXTRAS E SOBREAVISO:

economia de cerca de  
**R\$ 70 milhões.**

Renegociação de banda satelital:  
economia de cerca de  
**R\$ 100 milhões.**

Renegociação de conteúdos de canais de TV: economia de cerca de  
**R\$ 100 milhões.**

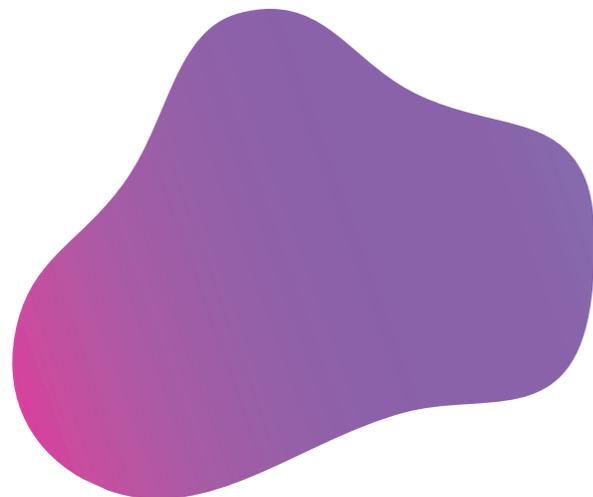
Programas de eficiência no uso dos ativos de tecnologia: economia de cerca de  
**R\$ 100 milhões.**

## Projetos transversais de aumento da eficiência – principais projetos:

**Melhora da satisfação dos clientes:** criação de fórum de cuidado que conta com participação de todos os nossos líderes que têm relação direta com a qualidade do serviço e atendimento ao cliente para acompanhamento quinzenal de indicadores de satisfação, permitindo um olhar amplo e não compartimentado dos pontos de atenção para garantir a qualidade e satisfação.

**Ampliação de receita:** análise mais detalhada das contestações dos clientes, visando cobrar o valor justo e correto, e criação de célula de atendimento para clientes que querem fazer o *downgrade* de planos.

**Projetos jurídicos:** aprimoramento da inteligência e análise dos casos de processos no Juizado Especial Cível (JEC), de maneira a melhorar os mecanismos de prevenção e tratamento de problemas, e criação de comitê de contingência com diversas áreas da Companhia para criar planos de ação e priorizar o tratamento de problemas que possam levar aos processos.



## Recuperação da qualidade operacional

Nos primeiros três meses de 2015, nossa Diretoria de Operação de Campo colocou em prática um projeto emergencial de recuperação rápida de qualidade, buscando alcançar melhoria na estabilidade da rede e a redução dos níveis de interrupção a partir de maior inteligência na logística e operação dos cerca de 30 mil técnicos de campo.

No período restante, iniciaram a fase preparatória para atender a grande melhoria em qualidade que propusemos no Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e que está em avaliação para assinatura junto à ANATEL<sup>1</sup> [saiba mais na página 19].

Para isso, criamos um Plano de Melhorias, a fim de aumentar a qualidade percebida pelo cliente, a eficiência da operação e a disponibilidade da rede.

## 30 MIL TÉCNICOS DE CAMPO

Nossos serviços são afetados por efeitos incontrolláveis, como temporais e enchentes. Para mitigar os impactos desses momentos de crise para os clientes e manter os serviços de telefonia disponíveis com maior brevidade possível, contamos com planos de ação emergenciais: ampliamos a mobilização de nossa equipe de operação, montamos uma sala de coordenação das atividades, mapeamos toda a situação e organizamos toda a logística e a priorização de atendimentos para monitorar o funcionamento até o final da crise.



## Investimento em tecnologia, infraestrutura e capacitação

Em linha com nosso objetivo de melhorar a qualidade dos serviços e do atendimento, investimos ao longo do ano em diversas iniciativas, apresentadas a seguir, para aprimorar nossa infraestrutura e dispor de tecnologias atualizadas e eficientes.

### Inteligência de negócios:

Assinamos parceria estratégica com a chinesa Huawei para troca de experiências e novas oportunidades de negócio a partir de tecnologias de *big data* e inteligência de negócios.

### Capacitação e troca de conhecimento:

**Debates e troca de conhecimento:** promovemos o 3º Fórum Integrado de Tecnologia e Informação, que reuniu cerca de 500 colaboradores em debates com especialistas das maiores empresas do mercado de tecnologia.

Ao todo, a estrutura de Data Center da Oi tem 15 petabytes de capacidade, o equivalente a 37.500 computadores pessoais, que têm, em média, 400 GB de armazenamento.

**Capacitar e multiplicar:** lançamos o Master em Qualidade, programa de formação de multiplicadores que, em sua primeira turma, ofereceu 727 treinamentos em cinco segmentos, somando 20.728 horas e formando 27 técnicos de vários estados que agora têm o desafio de replicar seus aprendizados para suas equipes. Para 2016, a meta é realizar cerca de 2 mil treinamentos em 56.000 horas e com conteúdo de, ao menos, seis novos segmentos.

**Laboratório IoT:** em parceria com a Nokia Networks, vamos inaugurar em 2016 um laboratório para desenvolvimento de projetos em Internet das Coisas (*Internet of Things* ou IoT, na sigla em inglês), como carros conectados, casas e cidades inteligentes, entre outros, e esperamos, já em 2016, ter soluções comerciais para apresentar ao mercado.

### Modernização dos sistemas internos:

**Eficiência nos Data Centers:** nossos *Data Centers* estão passando por modernização e 47% dos servidores já foram virtualizados, o que possibilitou a migração do *Data Center* de Belo Horizonte para Brasília e, portanto, menor necessidade de espaço e de consumo de energia.

<sup>1</sup>Agência Nacional de Telecomunicações, órgão governamental que regula o setor.

### Integração de processos e sistemas de gestão:

**Unificação da base de dados dos clientes:** fomos a primeira operadora no Brasil a implantar uma nova arquitetura (User Data Convergence [UDC]) que unifica a base de dados dos clientes da rede móvel, facilitando a operação e manutenção, aumentando a capacidade da rede e garantindo maior disponibilidade para os clientes. Ao todo, 9,6 milhões de clientes já foram migrados e o projeto tem previsão de conclusão em 2017.

**CRM Cloud unificado:** estamos unificando nosso software de gerenciamento do relacionamento com clientes em uma plataforma única para atendimento, o que vai garantir mais agilidade no tratamento das solicitações dos clientes.

**Projeto Unifica:** estamos padronizando práticas e modelos por meio da unificação dos sistemas e processos dos produtos de telefonia fixa e de banda larga em todas as regiões do Brasil.

### Melhoria das redes:

**Arquitetura de rede de dados:** pioneiros na América Latina, implantamos em todos os estados do Brasil equipamentos do tipo Single Edge, que configuram uma nova arquitetura da rede de dados mais simples e mais próxima dos clientes, com a possibilidade de expansão mais rápida, redução no consumo de energia e nos custos de reparo, mais facilidade de manutenção e operação e simplificação da capacitação técnica das equipes de Engenharia e de Operações.



**Click:** concluímos a primeira fase de implantação da ferramenta, que possibilita um melhor gerenciamento do trabalho em campo, alcançando por volta de 18 mil técnicos de Serviço a Clientes, 4 mil operadores no Back Office e execução de 3 milhões de atividades por mês, ampliando em 12% a produtividade média e o cumprimento do agendamento para instalação chegando a 80% das visitas, ganho de 10 p.p.

**Modernização da rede móvel:** a parceria firmada com a Huawei prevê a modernização da nossa rede móvel 2G, 3G e 4G para a tecnologia Single RAN (Radio Access Network), que possibilita gerenciar as três redes com um único equipamento, gerando ganhos operacionais e de eficiência para preparar a rede para a tecnologia 5G.

### **Ampliação da capacidade:**

**Projeto Barreiras:** instalação de 700 km de fibra ótica no Oeste baiano, beneficiando 12 municípios com uma rede disponível e consistente para oferecer serviços de banda larga com maior velocidade e ampliar a cobertura 3G, atendendo a alta demanda local por serviços de telecomunicações.

**Projeto Backbone Norte:** instalação da tecnologia PTN (Packet Transmission Network), que possibilita maiores velocidades, qualidade no atendimento e maior disponibilidade para ampliar serviços de voz e banda larga, atendendo a demanda de 11 cidades do Amazonas, Pará e Amapá. O projeto terá conclusão em 2016 e prevê ainda a implantação de fibra ótica em cerca de 2.400 km.

**Evolução na transmissão de dados:** implantação de equipamentos de transmissão de dados (Optical Transport Network (OTN)) que vão aumentar em até 57 vezes a capacidade do tráfego para atender serviços de voz, banda larga e dados móveis, tanto para o Varejo quanto para o Corporativo, por meio da conexão de fibra ótica de circuitos de 100 Gigabps, que cobrirão 30 mil quilômetros de rede em 12 capitais.

Seremos a primeira empresa da América Latina a ter uma rede OTN totalmente constituída de circuitos de 100 Gigabps, que nos dará maior resiliência para suportar dupla falha da rede – se houver problemas em um caminho, a rede passa a ter no mínimo duas outras opções de tráfego – e a expansão da capacidade de transporte de dados, chegando a 5,58Tbps (terabytes por segundo).

Em cada terabyte (um byte tem oito bits) é armazenado o volume de dados que equivale a mais de 270 mil fotos em alta resolução ou 213 DVDs. Tudo isso, com a capacidade da rede de fibra ótica da Oi, poderia ser transportado em apenas dois segundos.

## Estrutura de capital e ambiente regulatório mais construtivo

### Otimizar a liquidez e o perfil de endividamento

Continuamos executando nossa estratégia de correção do balanço patrimonial por meio da venda de ativos. A celebração do contrato de venda da PT Portugal foi um importante passo na direção de reduzir significativamente nossa alavancagem, fortalecendo nossa flexibilidade financeira e permitindo a participação da Oi em um potencial movimento de consolidação do setor no Brasil.

Com o objetivo de melhorar nossa estrutura de capital, em outubro de 2015, concordamos em conceder, junto ao grupo de investimentos LetterOne, direito de exclusividade até maio de 2016, com relação a combinações de negócios envolvendo companhias ou ativos de telecomunicações no Brasil. Nós sempre acreditamos que esse movimento seria positivo, com grande potencial de geração de valor ao propiciar sinergias e ganhos de escala, permitindo aumento de investimentos e aceleração da agenda digital no País, além de proporcionar maior penetração e qualidade dos serviços. Entretanto, em fevereiro de 2016, a LetterOne divulgou comunicado ao mercado afirmando que havia sido informada pela TIM que esta não tem interesse em aprofundar negociações a respeito da possibilidade de uma combinação de negócios no Brasil e que, sem a participação da TIM, a LetterOne não poderia proceder com a operação da forma como anteriormente prevista.



Diante dessa informação, nossa Diretoria e nosso Conselho de Administração vêm avaliando e discutindo as possíveis alternativas financeiras e estratégicas para otimizar nossa liquidez e perfil de endividamento, e, recentemente, contratamos a PJT Partners como assessor financeiro para nos auxiliar nessa avaliação.

Adicionalmente, continuamos buscando negociações e oportunidades de monetização de ativos não estratégicos, com o objetivo de fortalecer nosso balanço patrimonial e maximizar o valor aos nossos *stakeholders*.

Operacionalmente, temos demonstrado nossa capacidade de transformação e de entrega de resultados dentro de um cenário atual bastante desafiador e continuaremos a ter disciplina na execução dos projetos, a desenvolver e lançar ofertas que atendam às necessidades de nossos clientes e a fortalecer nossa estratégia comercial com foco em convergência e disponibilidade de dados.

## Ambiente regulatório mais construtivo

Participamos ativamente de debates junto ao setor e órgão regulador, a fim de buscar evolução em questões essenciais para o avanço dos serviços de telecomunicações no Brasil.

Um dos focos desses debates é a revisão do modelo de concessões vigente para um mais atual, que atenda efetivamente às novas demandas da população por serviços de telecomunicações.

A revisão do modelo é importante para direcionarmos recursos e esforços a essas novas demandas, beneficiando o mercado consumidor e evitando projetos obsoletos que têm baixo retorno de capital e podem ser prejudiciais à sustentação do nosso negócio em telefonia fixa.



## Termo de ajustamento de conduta

Além das questões relacionadas ao debate sobre a mudança do marco regulatório para o setor de telecomunicações, e em linha com a adoção de medidas que visem garantir maior sustentabilidade do negócio, cabe destacar que, a partir da publicação do regulamento de celebração e acompanhamento de Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta [TAC], aprovado pela Resolução nº 629, de 16.12.13, propusemos à ANATEL solução conciliatória para os indícios de irregularidades que motivaram grande parte dos processos administrativos em trâmite na Agência.

No primeiro semestre de 2015, protocolamos junto à ANATEL uma lista de projetos de medidas corretivas para ser incluída no âmbito do TAC e desde então, a agência reguladora do setor, seguindo seus ritos formais, vem avaliando e discutindo esta proposta.

Acreditamos que a celebração de Termo de Ajustamento de Conduta proporcionará também maiores benefícios aos usuários dos serviços de telecomunicações e, conseqüentemente, mais satisfação do interesse público. Esperamos continuar os debates em 2016 e, possivelmente, construir em conjunto um modelo mais sustentável para o setor e que gere mais valor para a empresa e para a sociedade.

O TAC prevê a conversão das multas dos nossos processos junto ao órgão regulador - 11 mil infrações e 1.345 processos - em ações de investimento em quatro grandes grupos: Universalização, Qualidade, Consumidor e Fiscalização, com planos de ação para corrigir os desvios e promover ganhos de qualidade nos serviços prestados. Ao todo são 150 pacotes de propostas que reúnem 500 iniciativas de melhorias em serviços e infraestrutura.

## Plano geral de atualização da regulamentação

A ANATEL, em dezembro de 2015, publicou a Resolução nº 658, que revogou o Plano Geral de Atualização da Regulamentação [PGR]. O PGR foi substituído pelo Plano Estratégico 2015/2024, instituído pela Portaria nº 174, de 11 de fevereiro de 2015.

Para o período compreendido entre o segundo semestre de 2015 e o segundo semestre de 2016, a ANATEL elegeu as suas prioridades por meio da divulgação da sua Agenda Regulatória, que contém 31 ações que deverão ser executadas pela Agência durante esse período. Entre tais ações, destacam-se:

- Elaboração de posicionamento para subsidiar decreto de regulamentação da neutralidade de rede prevista no Marco Civil da internet [ação 1]
- Revisão dos contratos de concessão da telefonia fixa [ação 3]
- Reavaliação da regulamentação sobre compartilhamento de infraestrutura entre prestadoras de serviços de telecomunicações [ação 4]
- Proposta de revisão do plano geral de metas para a universalização da telefonia fixa [ação 5]
- Reavaliação do modelo de gestão de qualidade de serviços de telecomunicações [ação 10]
- Reavaliação da regulamentação sobre o controle de bens reversíveis [ação 19]
- Reavaliação da regulamentação de mercados relevantes [ação 24]

## Adesão às melhores práticas de governança corporativa

Em 2015 nossa história ficou marcada por um grande avanço na governança corporativa e no relacionamento com os acionistas.

Até então, tínhamos um bloco de controle com diversos sócios e fundos de pensão e a Telemar Participações como controladora, com-  
pondo vários acordos de acionistas que tinham de ser respeitados.

Em setembro, a TelemarPart foi incorporada à Oi e deixou de existir a figura do controlador e do minoritário, em um cenário em que todos os acionistas passaram a ser representativos de suas participações no nosso capital.

Além disso, foram extintas as reuniões prévias à Assembleia Geral Extraordinária - que aconteciam com os antigos acionistas majoritários - agilizando o processo decisório, e o novo Conselho de Administração passou a ser independente e sem poder de veto, com a tomada de decisão por meio do voto dos acionistas em Assembleia. Outro avanço na composição do Conselho foi que em 2015 passamos a contar com a presença de uma mulher como Conselheira, ampliando a diversidade na alta liderança.

Também abrimos um período para os acionistas preferenciais (PN) - sem direito a voto - converterem suas ações em ordinária (ON), essas com direito a voto, que teve adesão de 2/3 dos acionistas elegíveis. As mudanças foram essenciais para reforçarmos nosso compromisso com a geração de valor e atendimento dos interesses dos acionistas e para darmos agilidade e representatividade ao processo de tomada de decisão, essenciais ao período de transformação pelo qual estamos passando.

### Boas práticas na governança da Oi

- Divulgação simultânea, imediata e equânime de informações relevantes
- Divulgação pública do relatório anual da administração
- Manutenção da Ouvidoria e do Canal de Denúncias
- Adoção do padrão da *International Financial Reporting Standards* (IFRS)
- Adoção irrestrita de princípios de conduta
- Aplicação de Políticas de Divulgação de Informações e de Negociação de Valores Mobiliários
- Promoção de práticas em sustentabilidade, como a divulgação pública da Política de Sustentabilidade e do Relatório Anual de Sustentabilidade
- Compromisso com a responsabilidade corporativa por meio de investimentos do Oi Futuro
- Segregação das funções de presidente do Conselho e de diretor-presidente

Para conhecer em detalhes a estrutura de governança, a composição de seus órgãos e as políticas que regem nossa governança, acesse: <http://ri.oi.com.br>, na seção A Empresa; em Conselhos e Comitês; e Diretoria Executiva. **G4-34, G4-38**

## Governança da sustentabilidade

### G4-2

Reconhecemos a importância de equilibrar a rentabilidade econômico-financeira com a promoção da inclusão social e o uso eficiente dos recursos, o que se reflete em ganhos de reputação, eficiência e gestão de riscos. Por isso, como parte da boa governança da Companhia e do tema, o Grupo Executivo de Sustentabilidade reuniu diversas áreas na construção e aplicação do Plano de Ação 2015, que mapeou 249 pontos de melhoria a serem trabalhados em 121 planos de ação para tornar processos, práticas e políticas do negócio mais sustentáveis, sem que houvesse nenhum investimento ou custo associado às iniciativas para a evolução.

O resultado desse trabalho fez com que integrássemos a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBOVESPA pela sétima vez. A adoção de boas práticas de sustentabilidade que temos buscado ao longo dos anos também fez com que fôssemos selecionados em 2015 como uma das nove empresas brasileiras que compõem o índice Euronext Vigeo Emerging

Markets 70 da bolsa de valores europeia, do Índice Dow Jones de Sustentabilidade da New York Stock Exchange (DJSI), na categoria Mercados Emergentes, e da carteira do Índice de Carbono Eficiente (ICO<sub>2</sub>) da BM&FBOVESPA.

Como signatários do Pacto Global desde 2009, também promovemos uma série de iniciativas relacionadas aos seus princípios e aos Objetivos do Milênio (conheça na página 24 a relação das informações deste relatório com os princípios do Pacto Global).

Nesse sentido, integramos diversas iniciativas nacionais e internacionais para promoção da sustentabilidade. Disponibilizamos voluntariamente informações ao *Carbon Disclosure Project* (CDP), publicamos anualmente nosso inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEEs) no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol e somos membros do Empresas Pelo Clima (EPC), que busca uma economia de baixo carbono ao auxiliar estratégias de empresas na gestão de GEEs e propor políticas públicas para o País.

Além disso, participamos de atividades com pequenos e médios empreendedores em sua cadeia no projeto Inovação e Sustentabilidade na Cadeia de Valor (ISCV), criado em 2011 pelo Centro de Estudos em Sustentabilidade (GVces) da Fundação Getulio Vargas.

Implementamos também ações no âmbito do Termo de Mútua Cooperação contra a Pedofilia, que reúne empresas de telecomunicações, o Ministério Público Federal, a Polícia Federal e a organização Safernet Brasil para prevenir e combater crimes praticados pela internet contra crianças e adolescentes.

Para o próximo ano, nosso objetivo é tornar as práticas de sustentabilidade cada vez mais consistentes e permeando todas as áreas do negócio por meio do direcionamento de um ou dois temas materiais a serem desenvolvidos em cada diretoria para uma atuação mais eficiente e responsável.

## G4-35, G4-42, G4-43, G4-46, G4-49, G4-50

Temos uma estrutura de comitês internos e de comitês ligados diretamente ao Conselho de Administração para fazer a gestão de temas relacionados à sustentabilidade:

- Grupo Executivo de Sustentabilidade: grupo executivo ao qual compete assessorar o Comitê de Gestão da Companhia na adoção de boas práticas de Sustentabilidade.
- Comitê de Gestão (CDG): comitê interno, instância superior, formado por diretores N1 para a tomada de decisões e acompanhamento dos temas de maior importância para a Companhia.
- Comitê de Ética: comitê interno formado por executivos designados pelo Comitê Executivo, responsável pela gestão do Código de Ética, bem como pela sua revisão permanente. Ele analisa e delibera sobre os casos de violação do Código de Ética e decide sobre as sanções a serem aplicadas, sendo estas comunicadas ao Comitê Executivo e publicadas no Quadro de Deliberações.
- Comitê Antifraude e Anticorrupção: comitê interno formado por executivos responsáveis pela deliberação dos casos relevantes de fraude e corrupção.
- Comitê de Governança Corporativa e Finanças: ligado ao Conselho de Administração, este comitê é composto por membros independentes, indicados pelo Conselho de Administração, e responsável por zelar pela contínua adoção das melhores práticas de governança corporativa e conduta empresarial.
- Comitê de Riscos e Contingências: ligado ao Conselho de Administração, este comitê é composto por membros independentes, indicados pelo Conselho de Administração, e responsável por supervisionar a gestão e o controle de contingências e cuidar da articulação dos órgãos de administração e fiscalização da Companhia.

Em 2015, levamos para a avaliação do Comitê de Gestão e do Conselho de Administração nosso relatório de sustentabilidade e sua materialidade, destacando os temas mais relevantes de natureza social, ambiental, econômico-financeira e de governança para a Empresa. **G4-48**

Além disso, os resultados obtidos do Plano de Ação 2015 de Sustentabilidade foram apresentados no final do ano nesses fóruns. **G4-45**

## Princípios do Pacto Global

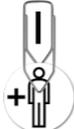
1. Respeitar e proteger os direitos humanos;
2. Impedir violações de direitos humanos;
3. Apoiar a liberdade de associação no trabalho;
4. Abolir o trabalho forçado;
5. Abolir o trabalho infantil;
6. Eliminar a discriminação no ambiente de trabalho;
7. Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;
8. Promover a responsabilidade ambiental;
9. Encorajar tecnologias que não agredem o meio ambiente.
10. Combater a corrupção em todas as suas formas inclusive extorsão e propina.

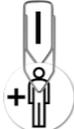


## Objetivos do Milênio

1. Erradicar a pobreza extrema e a fome
2. Atingir o ensino básico universal
3. Promover a igualdade entre os sexos e a autonomia das mulheres
4. Reduzir a mortalidade infantil
5. Melhorar a saúde materna
6. Combater o HIV/AIDS, a malária e outras doenças
7. Garantir a sustentabilidade ambiental
8. Estabelecer uma parceria mundial para o desenvolvimento

AÇÕES/INICIATIVAS	CORRELAÇÃO COM OS PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL										CORRELAÇÃO COM OS OBJETIVOS DO MILÊNIO								PAGINA
																			
Política de Sustentabilidade	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				X	X	20;35
Política de Meio Ambiente, Saúde e Segurança	X	X					X	X	X								X		35
Política de Engajamento com Partes Interessadas							X			X									35
Código de Ética	X	X		X	X	X	X	X		X		X	X				X	X	35
Política de Mudanças Climáticas	X						X	X	X								X		35
Canal de Denúncias para Público Interno	X	X		X	X	X	X	X		X		X	X				X	X	20
Atuação do Comitê de Ética	X	X	X	X	X	X				X									22
Treinamento online (e-learning) de Ética	X	X		X	X	X	X	X		X			X				X	X	113;114
Master em Qualidade									X										16
Sustentabilidade na Cadeia de Fornecedores	X	X		X	X		X	X		X			X				X	X	48
Laboratório IoT	X	X		X	X		X	X		X			X				X	X	16
Atuação da Auditoria Interna		X	X	X	X	X				X									27;114
Capacitação de Fornecedores		X	X	X	X	X				X								X	48
Inventário de Emissões de GEEs (Gases do Efeito Estufa)	X	X					X	X	X								X		104;105
Informações anuais para o Carbon Disclosure Project (CDP)								X	X								X		21
NAVE - Núcleo Avançado em Educação	X	X			X				X		X	X						X	52
Oi Kabum! - Escolas de Arte e Tecnologia	X	X			X						X	X						X	52
Oi Novos Brasis	X	X			X		X	X	X		X	X	X				X	X	53
Fundo da Infância e da Adolescência (FIA)	X	X			X									X					54
Patrocínio Esportivo Incentivado	X	X			X				X									X	54
Centros Culturais									X			X						X	53
Museu das Telecomunicações									X			X						X	53
Doação de Livros da Coleção "Arte & Tecnologia":									X			X						X	53
Apoio aos Jogos Estudantis do Rio de Janeiro												X							54

AÇÕES/INICIATIVAS	CORRELAÇÃO COM OS PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL										CORRELAÇÃO COM OS OBJETIVOS DO MILÊNIO								PAGINA
																			
Livre Associação à Sindicatos, Negociação Coletiva, Acordos Coletivos de Trabalho e Acordos de Jornada de Trabalho	X	X	X	X														X	47;113
Adesão à plataforma empresarial de Empresas pelo Clima [EPC].							X	X	X								X	X	103
Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos/ Gestão de Resíduos							X	X	X								X	X	105;106
Programa Ecompensa						X	X	X									X		60
Programa Soldado Cidadão									X										50
Coleta seletiva nos principais prédios administrativos							X	X	X								X	X	105
Canal de denúncias no website	X	X	X	X														X	36
Ações para a redução de emissão de GEEs [Gases do Efeito Estufa]							X	X	X								X		35;60
Coleta e destinação especial para baterias e aparelhos telefônicos.							X	X	X								X		106
Gestão de Frota própria							X	X	X								X		105;106
Utilização de Envelopes Retornáveis							X	X	X								X		101
Termo de Mútua Cooperação Contra a Pedofilia	X	X											X	X			X		21
Mapeamento dos riscos corporativos							X											X	27
Grupo Executivo de Sustentabilidade										X							X	X	21;22

AÇÕES/INICIATIVAS	CORRELAÇÃO COM OS PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL										CORRELAÇÃO COM OS OBJETIVOS DO MILÊNIO								PAGINA			
																						
Programa Oi Para Todos/Programa da Diversidade	X	X				X															45	
Convênio Marinha do Brasil - Base Antártica								X				X									X	50
Inclusão Digital - Programa Nacional de Banda Larga (PNBL)								X				X									X	50
Inclusão Digital - Programa Banda Larga nas Escolas (PBLE)	X				X						X	X									X	50
Inclusão Digital - Plano Geral de Metas de Universalização (PGMU)	X				X						X	X									X	50
Inclusão Digital - Backhaul	X				X						X	X									X	50
Divulgação pública de Relatórios, Resultados, Atas, Atos, Fatos Relevantes, Comunicados e Arquivamentos.																				X		20
Ambiente de Controles internos adequado para a Certificação Sarbanes-Oxley																				X		27
Programa Trilhas em Sustentabilidade	X		X	X	X	X	X	X	X	X			X								X	45
Adesão à plataforma empresarial Inovação e Sustentabilidade na Cadeia de Valor	X	X		X	X		X	X	X								X				X	7

# GESTÃO DE RISCOS

## G4-2, G4-45, G4-46

Nosso processo de Gestão de Risco e Controles Internos é acompanhado e supervisionado pelo Comitê de Gestão, com reporte ao Conselho Fiscal e ao Conselho de Administração.

Contamos com sistema de gestão de riscos e controles internos baseado em modelos internacionalmente reconhecidos, tais como: *Committee of Sponsorship Organizations of the Treadway Commission* (COSO 2013), *Control Objectives for Information and Related Technology* (COBIT) e ABNT NBR ISO 31000 – Gestão de Risco.

Em cumprimento aos requisitos da Lei Sarbanes-Oxley, as empresas mais relevantes da Oi, que correspondem a 91% do ativo consolidado, têm seus processos avaliados anualmente pela área de Risco e Controles Internos da Companhia e por uma auditoria externa. Paralelamente, a área de Riscos e Controles Internos da Companhia e a auditoria interna atuam em todos os processos, independentemente de sua representatividade contábil.

Em consonância com as melhores práticas de governança corporativa, foi estabelecida a Diretoria de Compliance, composta pelas áreas de Compliance Anticorrupção, Gestão de Processos e Gestão de Riscos Corporativos, com o intuito de fortalecer o funcionamento do Sistema de Controles Internos da Instituição,

procurando mitigar os riscos de acordo com a complexidade de seus negócios, bem como permear a Oi com a postura anticorrupção e cultura de processos e controles em atendimento às leis e aos regulamentos vigentes.

A seguir são apresentados os principais riscos aos quais nosso negócio pode estar exposto. Para conhecer detalhadamente cada um dos riscos identificados e como promovemos sua gestão, consulte as seções 4 e 5 do Formulário de Referência, disponível em [www.oi.com.br/ri](http://www.oi.com.br/ri).

Em sintonia com as exigências de Mercado quanto à transparência das operações, no ano de 2015 foi estruturada a área de Compliance, com os objetivos de aprimorar a estrutura de mitigação de riscos corporativos e os mecanismos anticorrupção, e promover a otimização dos processos de negócio.

## Riscos da operação

Relacionados aos níveis de:

- robustez dos processos;
- confiabilidade dos sistemas internos;
- inadimplência de clientes;
- segurança da rede; e
- dependência de fornecedores estratégicos.

## Riscos de mercado

Relacionados às variações de:

- câmbio;
- liquidez;
- taxa de juros; e
- acesso ao crédito.

Essa gestão é orientada pela Política de Gestão de Riscos Financeiros, que prevê uma rígida disciplina de controle, adoção de instrumentos de *hedge* e aplicações, e a busca contínua por reduzir o nível de endividamento.

# CENÁRIO E RESULTADOS

Cenário

Resultados operacionais

Resultados econômico-financeiros

[ANTERIOR](#)

[MENU](#)

[PRÓXIMO](#)

# CENÁRIO

## Econômico

No Brasil, 2015 será lembrado como o ano em que a crise política contribuiu para agravar a crise econômica no País. Os fundamentos econômicos mostraram-se piores do que o esperado, aumentando os desafios para as empresas brasileiras, especialmente aquelas dependentes de crédito e consumo domésticos. Encerramos o ano com altas taxas de desemprego, inflação de dois dígitos, uma das maiores taxas de juros do mundo (14,25%), rebaixamentos no grau de investimento do *rating* soberano do País pelas principais agências de risco de crédito internacionais e nossa moeda perdendo poder de compra. Soma-se a isso a retração de cerca de 4% no Produto Interno Bruto (PIB). Do lado político, os escândalos de corrupção, a baixa popularidade da presidente aliada à não aprovação pelo Congresso de medidas de ajustes fiscais, agravaram a capacidade do governo de reação e acarretaram incertezas para o ano de 2016.

## Setorial

Segundo a ANATEL, no final de dezembro de 2015, o total de acessos dos serviços de telecomunicações no Brasil somou 346,0 milhões, representado por 43,6 milhões de linhas fixas em serviço, 257,8 milhões de usuários móveis, 25,6 milhões de acessos de internet em banda larga fixa [Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)] e 19,0 milhões de usuários de TV por assinatura. A queda de 6,3% que corresponde a 23,2 milhões de acessos em relação a 2014 foi motivada principalmente pelas expressivas desconexões de 28,4 milhões de acessos do segmento pré-pago de mobilidade.

## Telefonia fixa

O mercado brasileiro de telefonia fixa atingiu em 2015, 43,6 milhões de linhas em serviço segundo os dados da ANATEL, redução de 3,2% sobre dezembro de 2014. Esse mercado encontra-se maduro, uma vez que existe uma tendência mundial de migração de tráfego da telefonia fixa para a telefonia móvel. As concessionárias de telefonia fixa representavam 58,4% do total dos acessos fixos em serviço em 2015.

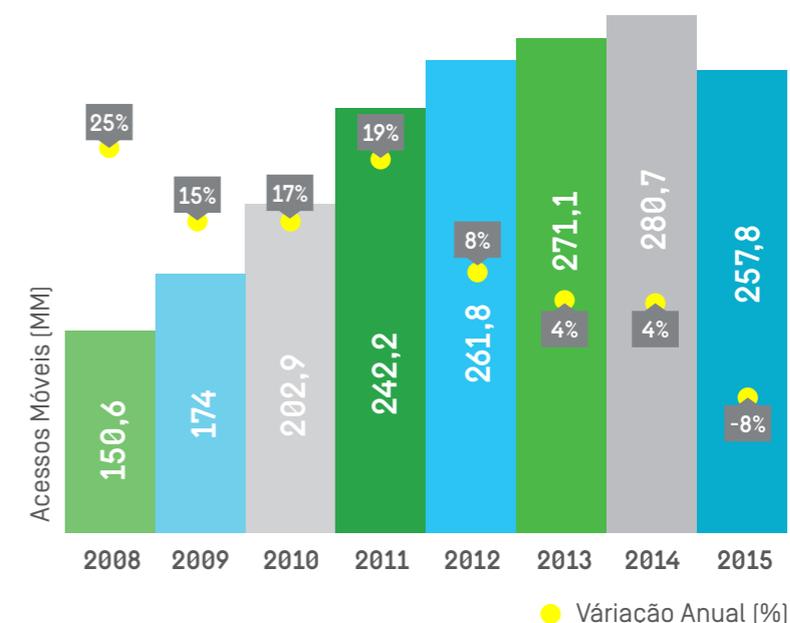
## Telefonia móvel

Em dezembro de 2015, registrou-se 257,8 milhões de usuários e teledensidade de 125,7% sobre a população. As desconexões líquidas em 2015 somaram 22,9 milhões de usuários, refletindo recuo de 8,2% em relação ao ano anterior. O pré-pago representou 71,6% do total de usuários móveis em dezembro de 2015 (75,8% em 2014), enquanto no pós-pago os usuários representaram 28,4% do total da base móvel.

## Banda larga

Segundo os dados da ANATEL, o mercado de acesso à internet por intermédio da banda larga fixa (SCM) manteve-se como uma das alavancas de crescimento do setor em 2015. Ao final de 2015, a base de usuários atingiu 25,6 milhões de acessos, revelando crescimento de 6,7% frente a 2014, o que representou 1,6 milhões de novos usuários

Evolução do mercado de Telefonia Móvel



## Tv por assinatura

Em 2015, a base de usuários dos serviços de TV por assinatura mostrou uma queda de 0,5 milhão, uma variação de -2,4% no ano de 2015 [+8,3% em 2014]. Ao fim de dezembro de 2014, os acessos de TV por assinatura totalizaram 19,0 milhões de assinantes. A taxa de penetração relativamente ao total de domicílios atingiu 28,7% [29,8% em 2014], o que comprova o potencial de crescimento deste mercado no País.

Os acessos por meio da tecnologia DTH (*Direct to Home*) foram responsáveis por 58,3% dos usuários [perda de base anual do mercado], seguido pela tecnologia a cabo, com 40,7%. Cabe ressaltar que as novas entrantes do mercado, dentre as quais a Oi, utilizam a tecnologia DTH.

# RESULTADOS OPERACIONAIS

Encerramos 2015 com 70,0 milhões de Unidades Geradoras de Receita (UGRs), sendo 16.297 mil no segmento Residencial, 45.860 mil no segmento de Mobilidade Pessoal e 7.241 mil no segmento Corporativo/ PMEs, além de 651 mil telefones públicos.

## Residencial

No segmento Residencial, encerramos o ano de 2015 com 16.297 mil UGRs, das quais 10.019 mil são de linhas fixas, 5.109 mil são de banda larga fixa e 1.169 mil são de TV paga.

Nosso foco na convergência de produtos e na venda de mais UGRs e serviços de mais alto valor para a base atual e para novos clientes vêm gerando resultados positivos em termos de receita por cliente e adições líquidas dos produtos fixo, de banda larga e de TV, principalmente.

Saiba mais sobre as inovações em produtos e serviços para este segmento em 2015 na página 39.

## Mobilidade Pessoal

Ao fim de 2015 contávamos com 45.860 mil UGRs no segmento de Mobilidade Pessoal, uma redução de 5,4% quando comparado a 2014. Nos últimos 12 meses, essa redução é representada por 2.603 mil UGRs, sendo 2.254 mil UGRs de pré-pagos e 348 mil UGRs de pós-pagos.

Saiba mais sobre as inovações em produtos e serviços para este segmento em 2015 na página 37.

## Empresarial/ Corporativo

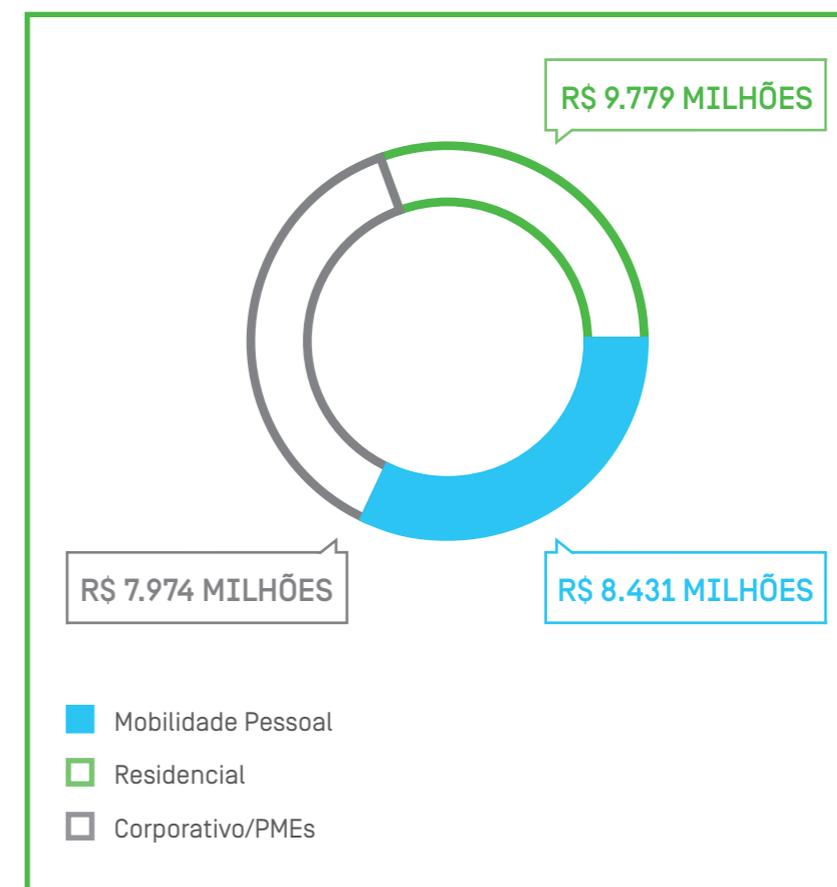
Contávamos, ao final de 2015, com 7.241 mil UGRs nos segmentos Empresarial/Corporativo, uma queda anual de 8,5% impactada, principalmente, pela desaceleração do ambiente macroeconômico brasileiro.

Saiba mais sobre as inovações em produtos e serviços para este segmento em 2015 na página 38.

## Resultados econômico-financeiros

### G4-9

Nossa receita líquida consolidada totalizou R\$ 27.354 milhões no ano de 2015, dos quais R\$ 9.779 milhões são do segmento Residencial, R\$ 8.431 milhões de Mobilidade Pessoal e R\$ 7.974 milhões do Corporativo/PMEs.



Apesar da queda anual da receita líquida, os maiores destaques em 2015 foram os produtos de banda larga e Oi TV que atenuaram a queda da receita da fixa e contribuíram para o aumento de residências com pacotes convergentes alavancando o ARPU (receita média por usuário) e fidelizando a base do segmento Residencial, além do notável aumento de receita líquida dos pacotes de dados, SMS e SVA do pré-pago no segmento de Mobilidade Pessoal.

Os custos e as despesas operacionais (excluindo depreciação e amortização) totalizaram R\$ 19.560 milhões em 2015, sendo os principais custos: R\$ 6.317 milhões com serviços de terceiros, R\$ 3.600 milhões com alugueis e seguros, R\$ 2.720 milhões com pessoal, R\$ 1.902 milhões em serviço de manutenção da rede e R\$ 1.809 milhões com custos de interconexão. Os custos operacionais de 2015 também foram impactados por custos não recorrentes, no valor de R\$ 189 milhões.

COMPOSIÇÃO DOS CUSTOS E DESPESAS OPERACIONAIS (PRÓ-FORMA - R\$ MILHÕES)	2015	2014	VARIAÇÃO
<b>Brasil</b>	<b>19.211</b>	<b>21.001</b>	<b>-8,5%</b>
Pessoal	2.618	2.749	-4,8%
Interconexão	1.757	2.675	-34,3%
Serviços de terceiros	6.155	6.202	-0,8%
Serviços de manutenção da rede	1.861	1.907	2,4%
Custos de aparelhos e outros	227	702	-67,7%
Publicidade e Propaganda	380	651	-41,7%
Alugueis e seguros	3.554	3.096	14,8%
Provisões para contingências	860	779	10,4%
Provisões para devedores duvidosos	693	629	10,2%
Tributos e outras despesas (receitas)	1.107	1.611	-31,3%
<b>Outros</b>	<b>537</b>	<b>429</b>	<b>25,3%</b>
<b>OPEX de rotina</b>	<b>19.748</b>	<b>21.430</b>	<b>-7,8%</b>

Nosso EBITDA totalizou em 2015 R\$ 7.794 milhões com uma margem de 28,5%. O prejuízo líquido anual registrou R\$ 5.348 milhões no período findo em 31 de dezembro de 2015, devido majoritariamente ao aumento das despesas financeiras.



## Distribuição do Valor Adicionado (DVA)

Em 2015, a Oi distribuiu um valor adicionado de R\$ 22.718 milhões, montante 34,5% superior ao de 2014, destinado a:

G4-EC1 DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO	2013		2014		2015	
	Total [R\$ mil]	[%]	Total [R\$ mil]	[%]	Total [R\$ mil]	[%]
Colaboradores	2.223	10,8%	2.540	15,0%	2.443	10,8%
Governo	10.277	50,1%	9.915	58,7%	8.672	38,2%
Terceiros	6.517	31,8%	8.837	52,3%	16.951	74,6%
Acionistas	-	-	1	0,0%	-413	-1,8%
Retidos	1.493	7,3%	-4408	-26,1%	-4935	-21,7%

## Endividamento

Ao final de 2015 nossa dívida bruta consolidada era de R\$ 54.981 milhões, um aumento de 2,47% no trimestre e de 65,13% comparativamente a dezembro de 2014. Cabe ressaltar que, no último trimestre de 2014, em decorrência da intenção de venda da PT Portugal à Altice S.A., os ativos e passivos da subsidiária Portugal Telecom International Finance – PTIF estavam classificados como “operações descontinuadas”, não integrando, dessa forma, nosso Endividamento Consolidado. Com a efetiva venda da PT Portugal, foi determinado que a PTIF se mantivesse na esfera da Oi, passando a respectiva dívida a ser consolidada no nosso balanço, assim como o caixa recebido pela venda da Portugal.

Em dezembro, realizamos o desembolso de US\$ 632,5 milhões junto ao CDB (China Development Bank), sendo US\$ 600 milhões com vencimento em 2020 e US\$ 32,5 milhões com vencimento em 2025. A transação visa ao refinanciamento das dívidas e ao financiamento de investimentos pela Oi S.A., além de contribuir para o alongamento do prazo médio de dívidas. No comparativo anual, as dívidas da PTIF contribuíram com R\$ 19.182 milhões para a dívida bruta consolidada. Em 2015, os desembolsos totalizaram aproximadamente R\$ 5.200 milhões de reais, enquanto que o total amortizado, incluindo os pré-pagamentos de dívidas e recompras de *bonds* e debêntures, somou R\$ 15.070 milhões.

A parcela da dívida em moeda estrangeira representava 78,49% do total da dívida consolidada do período. Todavia, ao fim do último trimestre, essa parcela da dívida bruta estava totalmente protegida das flutuações cambiais por meio de *swaps*, NDFs e caixa *offshore* (*hedge* natural).

O prazo médio consolidado da dívida encontra-se em 3,52 anos ao final do ano, valor ainda influenciado por vencimentos de curto prazo da Oi S.A. e da PTIF, principalmente o Bond Euro 2016 (fevereiro de 2016), Bond BRL 9,75% (setembro de 2016) e Revolver em USD (outubro de 2016).

R\$ MILHÕES	2015	2014
<b>Endividamento</b>		
Curto prazo	13.192	4.647
Longo prazo	41.789	28.648
<b>Dívida total</b>	<b>54.981</b>	<b>33.295</b>
Em moeda nacional	12.922	21.068
Em moeda estrangeira	46.935	14.781
<i>Swap</i>	[4.876]	[2.555]
(-) Caixa	[16.826]	[2.732]
<b>(=) DÍVIDA LÍQUIDA</b>	<b>38.155</b>	<b>30.563</b>

## Investimentos

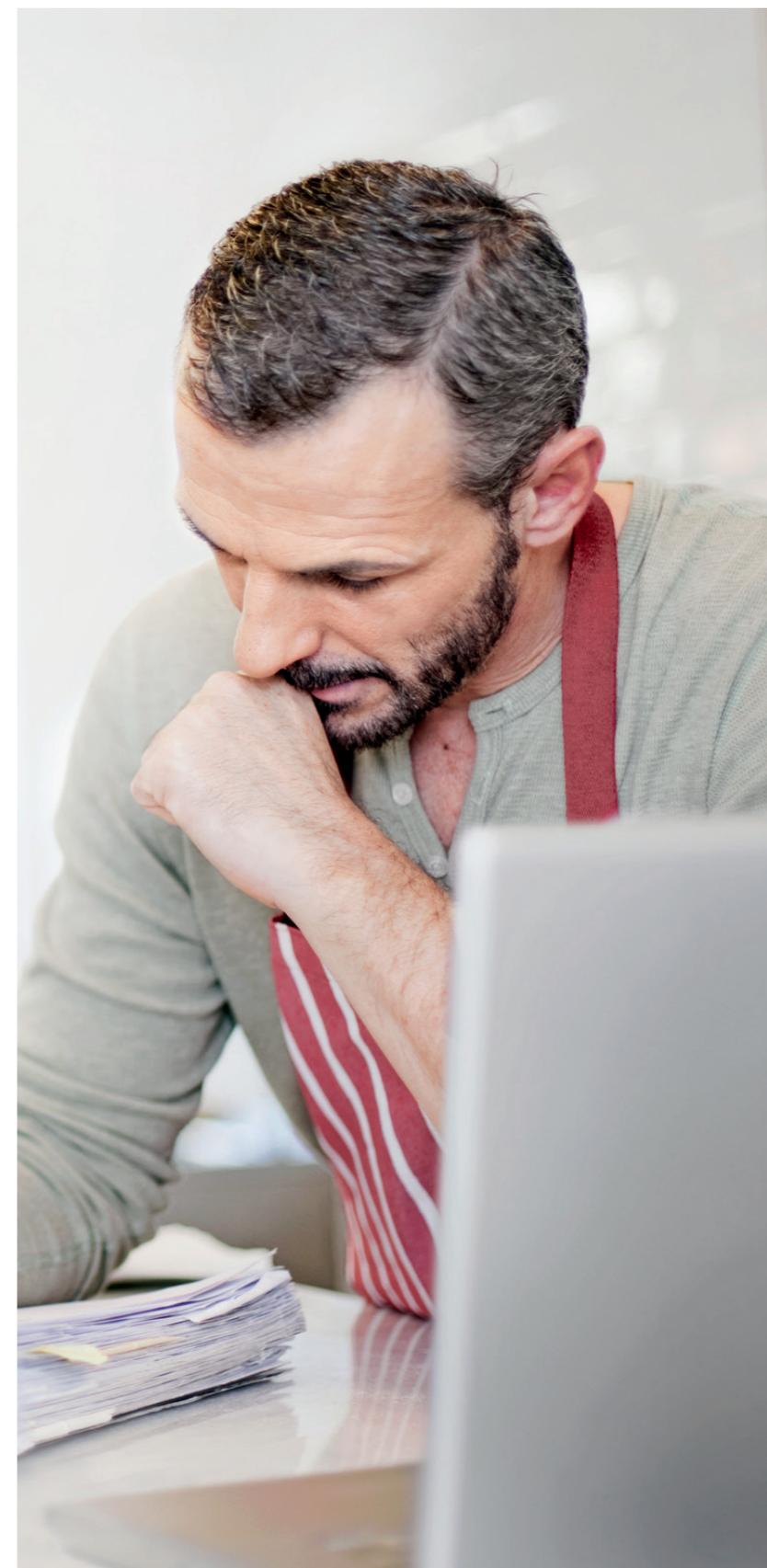
Os investimentos realizados ao longo de 2015 totalizaram R\$ 4.048 milhões, um decréscimo de 20,2% em relação ao ano de 2014, demonstrando a disciplina financeira que temos perseguido para a racionalização da aplicação de nossos recursos, utilizando análises mais granulares, priorização de investimentos e novos modelos de contratação de fornecedores.

Desse total, 87,1% [R\$ 3,5 bilhões] foram investidos, principalmente, na melhoria da qualidade da rede móvel 3G, na melhoria da rede fixa para o serviço de banda larga, na otimização da plataforma do produto Oi TV e na implantação e expansão da rede 4G.

## Investimento em pesquisa e desenvolvimento

Desde nossa criação, buscamos nos diferenciarmos e nos mantermos na liderança do mercado nacional por meio de ações e de atitudes inovadoras. Visando atingir os objetivos de inovação, em 2015 ampliamos o número de parceiros tecnológicos do Programa Inova, intensificando o processo de prospecção de serviços inovadores para o desenvolvimento de atividades de inovação, pesquisa e desenvolvimento.

Os investimentos em Inovação e P&D nos projetos desenvolvidos em 2015 totalizaram aproximadamente R\$ 110 milhões em 35 projetos, sendo 26 destes realizados em parcerias com Institutos de Ciência e Tecnologia e empresas incubadas.



# RELACIONAMENTOS DE VALOR



Ética e responsabilidade  
nos relacionamentos  
Satisfação dos clientes  
Engajamento dos colaboradores  
Responsabilidade na cadeia de fornecedores  
Desenvolvimento da sociedade  
Relações com acionistas e investidores  
Relacionamento setorial

# ÉTICA E RESPONSABILIDADE NOS RELACIONAMENTOS

G4-56, G4-57, G4-58

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

Acreditamos que a ética e a responsabilidade com o ambiente e os públicos com os quais nos relacionamos é a base fundamental para a continuidade do negócio. Sendo assim, considerando o grande alcance que temos por meio de nossos milhares de colaboradores, fornecedores e milhões de clientes em todo o País, institucionalizamos princípios e políticas que orientam a condução do dia a dia de nossos colaboradores diretos e indiretos como representantes da Oi, buscando garantir decisões e ações sempre éticas e responsáveis.

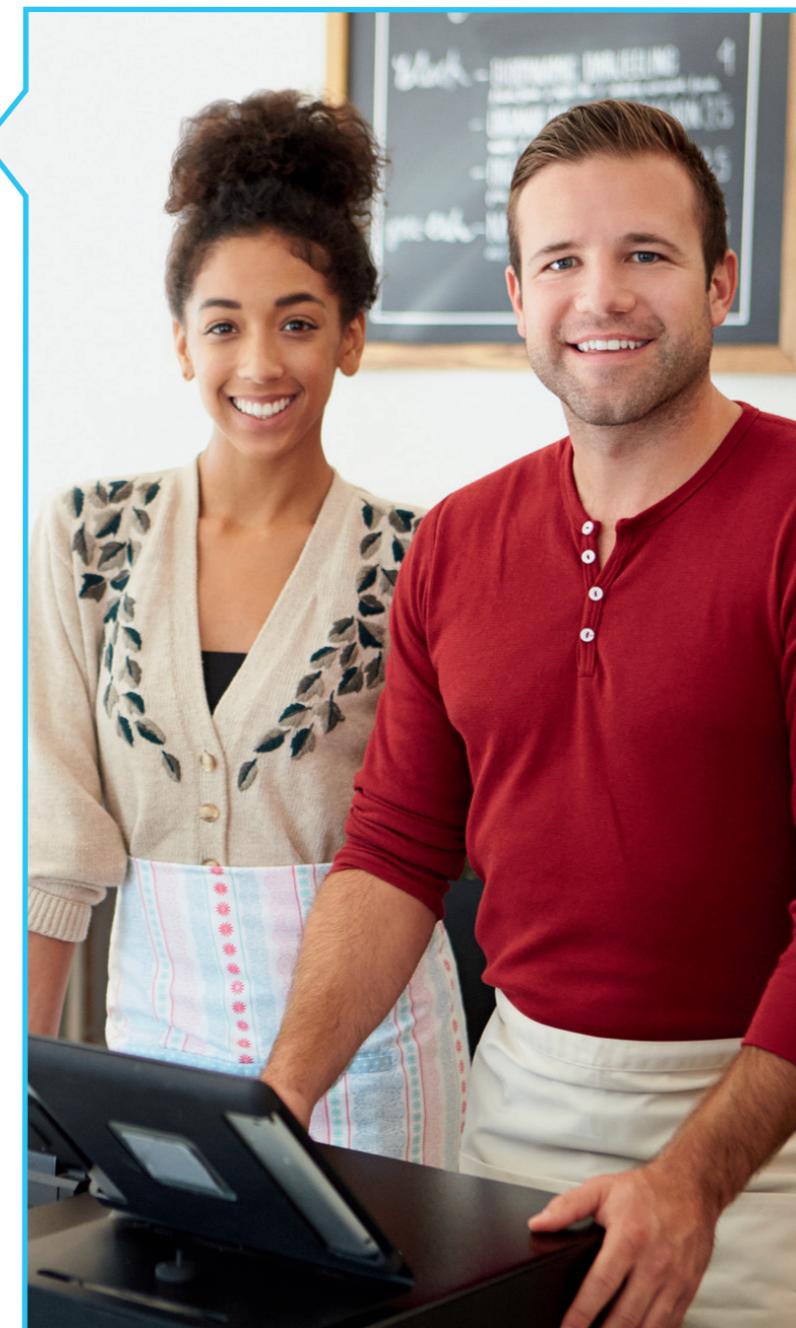
**Código de Ética** - princípios e valores que orientam a conduta dos colaboradores com colegas, parceiros, clientes e fornecedores. Inclui recomendações sobre respeito à diversidade, uso adequado de bens e recursos, tratamento de informações confidenciais, relacionamento com órgãos públicos, mídia e investidores, clientes, fornecedores, premissas para a responsabilidade socioambiental, entre outros. O documento também está disponível em versão em áudio, permitindo a acessibilidade para pessoas com deficiência visual.

**Política de Sustentabilidade** - 27 princípios que orientam a prática de negócios na busca da rentabilidade econômico-financeira, com responsabilidade social e compromisso com o meio ambiente.

**Política de Meio Ambiente, Saúde e Segurança** - define a responsabilidade dos órgãos de gestão e dos colaboradores em promover o mais alto grau de bem-estar físico, mental e social aos colaboradores ao manter um ambiente de trabalho saudável e seguro pelo controle de riscos relacionados à saúde, à segurança e ao meio ambiente.

**Política de Engajamento com Partes Interessadas** - orienta a tomada de decisão relativa ao Engajamento com Partes Interessadas, estabelecendo o direcionamento de todos os colaboradores em sua relação com os diferentes públicos do negócio, buscando construir relacionamentos sólidos e geradores de valor para a sustentabilidade.

**Política de Mudanças Climáticas** - estabelece nossa governança climática, a fim de gerir os riscos e impactos das emissões de gases de efeito estufa e apoiar a construção de mecanismos de mitigação ou adaptação que permitam a continuidade do negócio em uma economia de baixo carbono.



# SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Ao longo de 2015, fizemos contínuas e diversas pesquisas de mercado, a fim de ouvir nossos clientes, conhecer expectativas, desejos e frustrações, considerando desde a contratação dos planos, passando pela experiência de uso e até o pós-venda.

Assim, buscamos ter as referências necessárias para aprimorarmos a satisfação dos clientes, um objetivo estratégico fundamental do negócio.

Sendo assim, elaboramos uma variedade de projetos e de iniciativas para levar ao cliente uma oferta clara e simples, sem “pegadinhas”, com diferenciais a fim de realizar seus desejos e de prover um atendimento mais prestativo e próximo, garantindo maior agilidade e qualidade, e que gera benefícios tanto aos clientes quanto ao negócio.

**Canal de denúncia confidencial de casos que contrariem o disposto no código de ética:**

- Interativa [público interno]
- 0800 282 2088
- No *site* da Oi, em: <https://www.canalconfidencial.com.br/oi/>

As denúncias são recebidas e analisadas pela Diretoria de Apuração de Fraude para a tomada de decisão cabível.

Contamos com uma área de Inteligência do Consumidor, voltada a gerar insights sobre o consumidor e o mercado de Telecom e transformá-los em recomendações estratégicas e direcionamentos táticos.

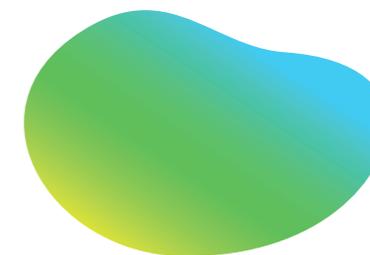
Uma das iniciativas da área é o rastreamento dos motivos de aquisição e de cancelamento de nossos produtos, realizado em 2015 por meio de pesquisas contínuas, entendendo assim a relação desses clientes com os produtos e com a Oi.

Conheça a seguir os principais destaques do ano do processo de melhoria da oferta, da experiência de uso e do atendimento aos nossos clientes.

Outro exemplo são as pesquisas etnográficas (qualitativas) que buscam conhecer a necessidade real do cliente para, então, propor serviços que gerem valor ao consumidor.

Para o lançamento dos novos planos para celular, estudamos profundamente os hábitos de consumo de serviços de Telecom a fim de atender o novo comportamento dos consumidores que têm a necessidade crescente de acesso à internet e do uso de apenas um chip para se comunicar com todas as operadoras.

***Para ler nossas Políticas, acesse [www.oi.com.br/oi/sobre-a-oi/empresa/sustentabilidade/politicas](http://www.oi.com.br/oi/sobre-a-oi/empresa/sustentabilidade/politicas)***



## Melhora na oferta e na experiência de uso

Em 2015, lançamos uma variedade de ofertas, com forte orientação pró-cliente, qualidade dos serviços e simplicidade – sem cláusulas difíceis de serem compreendidas ou plano que muda de preço no decorrer de seu uso – que oferecem ao cliente o que ele realmente deseja. Assim, buscamos retomar a inovação na oferta pela qual somos conhecidos e aumentar tanto nossa base de clientes quanto o nível de satisfação destes com os nossos serviços.

Outro ponto importante da oferta em 2015 foi a convergência de serviços. Os clientes puderam contar com pacotes mais vantajosos para a contratação de diferentes serviços e atendimento único e simplificado.

Conheça a seguir os principais destaques das nossas ofertas no ano.

Em 2015 foi lançado o Oi Total para oferecer ao cliente todos os serviços fundamentais em telecomunicações com um diferencial: uma venda, um agendamento, uma instalação e uma fatura única com os serviços. Desse modo, os clientes da Oi têm melhor experiência de uso e de atendimento e vantagens econômicas com descontos na contratação do combo em relação às contratações separadas.

Saiba mais em: <http://www.oi.com.br/combo/>

### Mobilidade pessoal Oi livre, Oi mais e Oi mais controle

Inovamos em 2015 lançando ofertas que desafiam o modelo de cobrança da telefonia móvel, alterando a lógica em que os consumidores adquirem *chips* de diferentes operadoras, ou até mesmo restringem a sua comunicação, e passando a oferecer planos com ligações para qualquer operadora e forte aumento na franquia de dados. Essa oferta foi inédita no Brasil, mas é tendência mundial já praticada em mercados como os Estados Unidos e países da Europa.

Esse movimento é uma iniciativa pró-consumidor, que tende a extinguir as redes e comunidades criadas entre clientes de mesma operadora, garantindo mais economia aos consumidores e liberdade de comunicação com qualquer pessoa, independentemente de sua operadora, o que aumenta a competitividade do mercado.

Conheça mais sobre os planos Oi Livre, Oi Mais e Oi Mais Controle em: <http://www.oi.com.br/celular/>

Os clientes da Oi ainda contam com a maior rede de wi-fi da América Latina, com mais de 2 milhões de pontos de acesso aos quais podem se conectar gratuitamente.

**Para criar as novas ofertas, realizamos durante dez meses um estudo de hábitos de consumo de serviços de Telecom no Brasil, com base em pesquisas quantitativa e qualitativa etnográfica, e que usa uma abordagem antropológica para colher informações sobre o comportamento do consumidor. Foram mais de 6 mil entrevistas ao longo do período.**



## B2B<sup>2</sup> Oi mais empresas

Lançado em 2015, o Oi Mais Empresas é nossa plataforma para pequenas e médias empresas, única no mercado, que tem em um aplicativo exclusivo atendimento unificado e flexível, facilitando a gestão dos serviços por parte das empresas clientes.

### Com o Oi Mais Empresas ficou mais fácil:

#### Comprar

**Valor fixo da conta  
Oferta mais simples  
Canais de vendas  
ampliados**

#### Usar

**Minutos para falar com qualquer fixo  
e celular no Brasil Fatura mais  
simples Aplicativo com  
relacionamento 24x7**

#### Relacionar

**Inovação e pioneirismo no relacionamento via APP  
Mais tempo para o empresário se dedicar ao seu negócio**

Saiba mais em: <http://wap.oi.com.br/m/oimaisempresas/>

<sup>2</sup>Sigla em inglês que significa "negócio para negócio", ou seja, é o setor de atuação da Oi voltado a atender empresas.

## Oi Smart Office G4-2

Atenta à tendência mundial de trabalho remoto, que garante mais eficiência, menor consumo de recursos naturais, apoio à mobilidade urbana e mais sustentabilidade nos negócios, lançamos ao final de 2014 o Oi Smart Office, solução tecnológica completa, virtualizada e segura para facilitar às grandes empresas a gestão do trabalho remoto de suas equipes, incluindo:

- Controle de jornada e produtividade em trabalho remoto, com uso de biometria;
- Atendimento da legislação trabalhista, conforme a CLT [Consolidação das Leis do Trabalho];
- Solução amparada pela conectividade à internet, com redundância em 3G ou 4G;
- Conexão segura entre o ambiente residencial e a rede corporativa;
- Comunicação unificada [*chat*, voz, vídeo, conferência e compartilhamento de documentos];
- Aplicações corporativas em nuvem, como o Office 365;
- Atendimento unificado e integrado e cobrança em uma fatura única.

Saiba mais em: <http://www.oismartoffice.com.br/>



## Oi SmartCloud

Solução oferecida aos clientes corporativos, que permite o armazenamento de dados em servidor online, evitando que o cliente precise investir na contratação de servidores. Dentro da solução Oi SmartCloud, também oferecemos serviços sob medida, de acordo com a especificidade do negócio de cada cliente. Saiba mais em: [loja.oismartcloud.com.br](http://loja.oismartcloud.com.br)

## Serviços de segurança cibernética

Com ampla inteligência em segurança cibernética, que protege nossas redes e nossos sistemas de ataques, oferecemos soluções de segurança desenvolvidas, testadas e validadas na realização de grandes eventos que envolvem tecnologia. Um exemplo foi o Rock in Rio 2015, em que oferecemos rede aberta e conseguimos suportar qualquer possível problema.

## Residencial

### Telefonia fixa

No ano, trabalhamos no lançamento de pacotes com ligações ilimitadas para falar do fixo com celular da Oi e franquia de minutos para falar com outras operadoras, em ofertas que reduzem significativamente o valor do minuto por cada chamada. Saiba mais em: <http://www.oi.com.br/fixo/>

### TV HD

Ao longo de 2015, desenvolvemos um produto completo de TV HD com maior quantidade de canais totais e em HD do mercado, além dos serviços de aluguel de filmes, gravação digital DVR e preço competitivo, o que fez com que a Oi TV fosse o produto de melhor custo e benefício do mercado.

O novo portfólio foi otimizado e conta com apenas três opções, que podem ser customizadas de acordo com diferentes perfis de consumo, conforme conveniência de cada cliente.

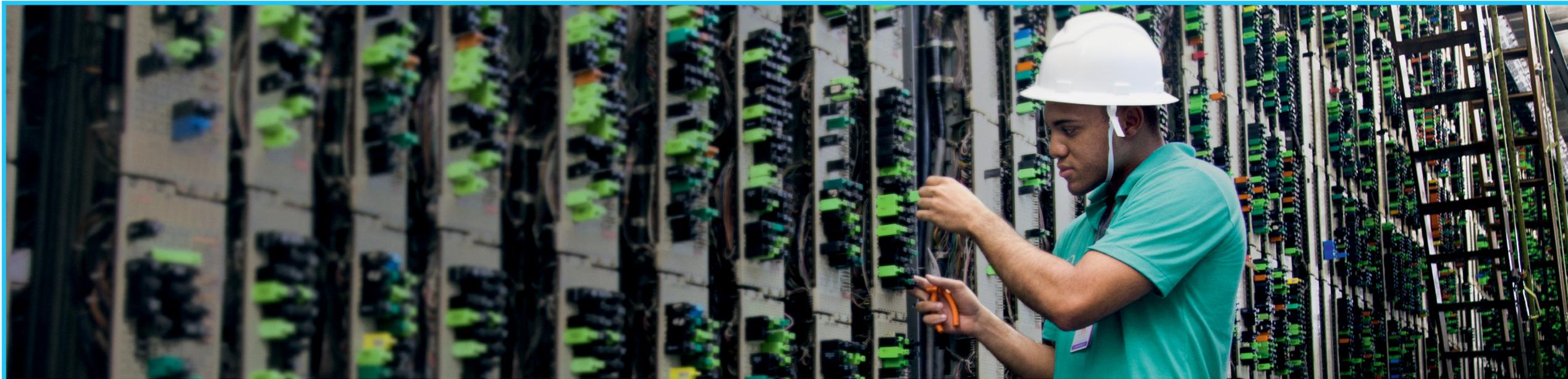
Saiba mais em: <http://www.oi.com.br/tv-hd/>

## Banda larga

Ao longo do ano, a Oi ampliou seu portfólio de ofertas de internet banda larga, passando a oferecer o serviço em novas velocidades - 20, 25 e 35 MB - em 564 municípios de todo o País (exceto o estado de São Paulo). Nessa área de atuação, num total de 353 municípios somos a única operadora a disponibilizar ofertas de internet banda larga, o que demonstra a robustez e capilaridade da rede e reforça nosso compromisso de contribuir para o processo de democratização das telecomunicações no País.

Saiba mais em: <http://www.oi.com.br/internet/#!banda-larga>

Com a mudança na maneira como o cliente quer assistir à TV - cada vez menos linear e mais *multidevice* -, temos adaptado nossa oferta para atender tal demanda e possibilitar aos nossos clientes essa diferenciação de mercado, como o Oi Play: permite acesso ao conteúdo ao vivo ou *on demand* em qualquer aparelho conectado à internet.



## Melhora no atendimento

Aprimoramos nosso serviço de atendimento com iniciativas que garantem ao cliente melhor experiência com os canais de comunicação, investindo e capacitando nossa operação com base em pesquisas para identificar as preferências e expectativas em relação ao atendimento e tendo foco em oferecer canais digitais de contato cada vez mais eficientes e que possam ajudar o cliente a solucionar suas demandas rapidamente.

Com as iniciativas realizadas, reduzimos o número de atendimentos no ano e aumentamos o uso e a eficácia do autoatendimento. Essa estratégia nos levou a conquistar o prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente 2015, na categoria Convergência Fixa (telefonia fixa e banda larga fixa), reconhecimento feito a partir da avaliação de como estruturamos nosso canal de atendimento e promovemos testes-surpresa dos diferentes canais de contato com o consumidor: telefone, *online* e redes sociais.

Para continuar aprimorando nosso atendimento, realizamos pesquisa eletrônica ativa para medir a satisfação dos clientes atendidos pela Central, no máximo um dia útil após o contato, em que o cliente é convidado por mensagem de voz a avaliar o último atendimento, atribuindo uma nota de 0 a 10.

A pesquisa permite acompanhar a evolução da satisfação diariamente e utilizar os resultados na definição de produtos ou parceiros, além de adotar providências adequadas sempre que for identificada alguma alteração significativa. Em 2015, as pesquisas eletrônicas da Central de Atendimento registraram resultado geral de 6,1 pontos e a meta para 2016 é alcançar média 7,0.

Um dos principais temas dos nossos atendimentos aos clientes é a contestação de faturas. Para trazer uma solução mais ágil e assertiva, lançamos um simulador de crédito por interrupção que permite ao atendente consultar, em um único local, informações sobre interrupção dos serviços de fixo e de banda larga e mostra automaticamente o valor correto a ser ressarcido para o cliente.

G4-PR5 Índice de satisfação dos clientes	Móvel		Residencial	
	2014	2015	2014	2015
Amapá, Macapá, Piauí, Pará e Ceará	ND	5,42	ND	6,02
Distrito Federal, Amazonas, Mato Grosso do Sul, Rondônia, Roraima, Goiás, Acre, Mato Grosso e Tocantins	ND	5,74	ND	6,92
Minas Gerais e Espírito Santo	5,78	5,31	6,34	6,35
Rio Grande do Norte, Paraíba, Bahia, Alagoas, Pernambuco e Sergipe	ND	5,43	ND	6,21
Rio de Janeiro	6,17	5,63	6,35	6,17
São Paulo	ND	5,26	ND	5,96
Paraná, Rio Grande do Sul e Santa Catarina	6,01	5,86	6,77	6,75

ND – esses indicadores eram monitorados em diferentes agrupamentos de regionais e, portanto, a informação passada não está disponível no mesmo agrupamento que está sendo usado em 2015.

## Principais pontos da estratégia de melhora do atendimento ao cliente

### Criação do atendimento convergente residencial

Possibilita ao cliente de telefonia fixa, de banda larga e de TV resolver seus problemas em um único contato sem a necessidade de transferência de ligações.

### Implantação de um atendimento especializado em assuntos relacionados a contas

Capacitamos nossas equipes e damos autonomia para o tratamento dessas questões em linha, no momento do atendimento, o que proporciona mais agilidade e comodidade.

### Qualificação de mão de obra

Criamos laboratórios com bancadas técnicas no intuito de possibilitar o contato dos atendentes junto aos equipamentos em questão para confrontá-los com situações reais vividas pelos clientes e garantir maior precisão nos diagnósticos.

### Desenho de uma nova URA com foco numa navegação mais simples e direta

O atendimento ficou mais humanizado e contextualizado, se ajustando ao perfil de cada cliente. Essa ação aumentou o uso do autoatendimento em 50%.

Em 2015, lançamos nosso novo portal, que trouxe uma usabilidade moderna e amigável, em linha com a lógica de convergência na contratação dos nossos serviços, e maior liberdade ao cliente, por meio da automatização do atendimento na hora de conhecer e contratar produtos e serviços.

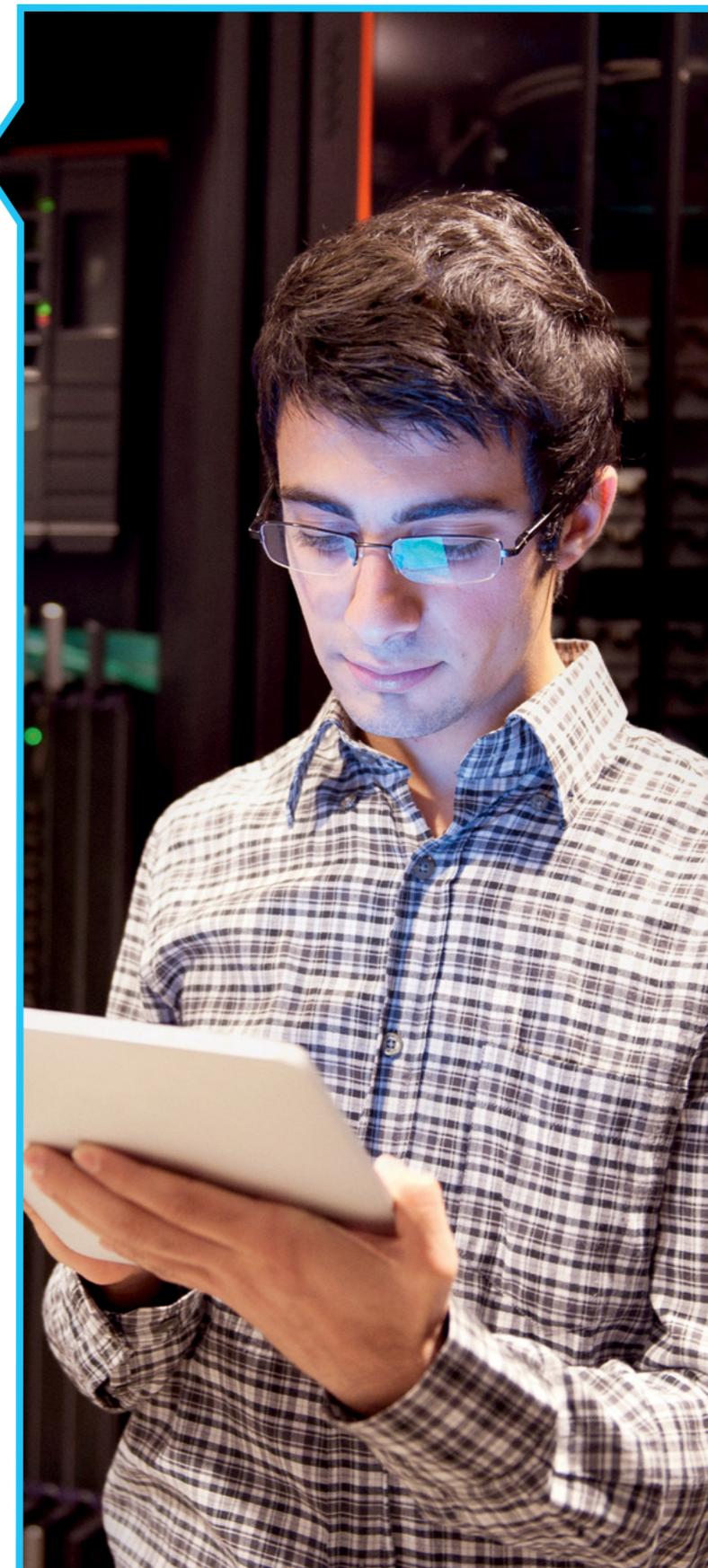
O resultado dessas ações tem sido perceptível, com redução significativa no índice de reclamações pela base de clientes que, em 2015, diminuiu 14% em relação ao ano anterior e, ampliando a análise, teve 44% de queda na comparação com 2013.

Indicadores de desempenho do <i>call center</i> [%]	2013	2014	2015
Reclamações recebidas/ base de clientes	0,90	0,58	0,50
Reclamações solucionadas em até cinco dias úteis	85,44	91,06	90,10

Todos os serviços de telecomunicações que prestamos obedecem à Lei nº 9.472/97 [Lei Geral de Telecomunicações (LGT)], bem como ao Regulamento Geral dos Direitos do Consumidor dos Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução nº 632/2014 da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) e aos regulamentos específicos de cada serviço, também editados pela ANATEL. No caso específico do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), são observadas também a Lei nº 12.485/2011 e as normas da Agência Nacional do Cinema (Ancine). Portanto, cada serviço tem definições e regras quanto aos elementos necessários a sua prestação e suas características.

O RGC versa sobre os direitos e deveres de usuários e das operadoras. Dentre os direitos dos usuários, destacam-se o detalhamento em fatura dos serviços utilizados e respectivos valores de cobrança, além dos impostos incidentes. Entre os deveres da prestadora, está o atendimento aos usuários que tenham algum tipo de dúvida, reclamação, elogio, etc.

Atendemos a lei oferecendo serviço de call center 24 horas para atendimento ao consumidor e canais de contato nas lojas ou no site, além de trabalharmos cada vez mais na oferta de canais digitais para facilitar o atendimento.



## Segurança dos dados dos clientes



Nossas ações de segurança das informações de clientes trafegadas dentro da companhia são baseadas nas normas legais aplicáveis e buscam apoiar o desenvolvimento de produtos e serviços, definir padrões de tecnologia da rede e de conscientização da equipe, principalmente, nas áreas de negócio, tecnologia da informação e engenharia.

O acesso às informações trafegadas é feito pelo fluxo de aprovações que avaliará a necessidade do usuário ter acesso ou não ao grupo de informações. A gestão da segurança da informação garante os requisitos mínimos de segurança em pesquisa e desenvolvimento de produtos, bem como nos testes anteriores à entrada em produção e atua também em qualquer disponibilização de informações de clientes ou armazenamento externo.

Os sistemas de informação da área de Business Intelligence (BI) têm controle de acesso por senha pessoal e registro *(log)* das transações efetuadas e a área de BI também emite relatórios contendo dados de clientes, como CPF e histórico de chamadas, para a elaboração de análises de negócio e tomada de decisões.

Com o objetivo de aprimorar os processos de segurança de dados de nossos clientes, estamos sempre avaliando melhorias em nossos processos internos.

Com relação a reclamações, em 2015 foram recebidas 1.617 queixas sobre utilização indevida de dados cadastrais, sendo 29% em banda larga, 41% em telefonia fixa, 27% em telefonia móvel e 3% em TV.

<b>G4-PR8</b> Reclamações relativas ao uso indevido de dados cadastrais	2015	2014*	2013*
Móvel pessoal	439	91	846
Telefonia fixa	656	107	880
TV por assinatura	46	13	33
Banda larga	476	ND	ND
<b>TOTAL</b>	<b>1.617</b>	<b>211</b>	<b>1759</b>

\*A partir de janeiro de 2015, a ANATEL passou a agrupar esse tipo de reclamação em um único motivo, descontinuando a forma de classificação que apresentamos no relatório de 2014.

ND - Informação histórica não disponível, pois a Oi não prestava esse serviço.

# ENGAJAMENTO DOS COLABORADORES

## Perfil do quadro de colaboradores

G4-9, G4-10 COLABORADORES POR NÍVEL FUNCIONAL	2015			2014			2013		
	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES
Diretoria	114	99	15	113	100	13	118	107	11
Gerência	883	641	242	924	679	245	960	713	247
Supervisão/coordenação	923	584	339	996	633	363	907	620	287
Quadro funcional	14.637	9.198	5.439	16.262	10.460	5.802	16.962	11.090	5.872
<b>Total de colaboradores<sup>1</sup></b>	<b>16.557</b>	<b>10.522</b>	<b>6.035</b>	<b>18.295</b>	<b>11.872</b>	<b>6.423</b>	<b>18.947</b>	<b>12.530</b>	<b>6.417</b>
Terceiros <sup>2</sup>	125.816	-	-	159.277	-	-	148.298	-	-
Aprendizes <sup>3</sup>	101	40	61	150	78	72	116	51	65
Estagiários <sup>4</sup>	346	189	157	670	414	256	419	243	176
<b>TOTAL</b>	<b>142.373</b>	<b>10.751</b>	<b>6.253</b>	<b>177.572</b>	<b>12.364</b>	<b>6.751</b>	<b>167.245</b>	<b>12.824</b>	<b>6.658</b>

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

2. Os terceiros são contratados de acordo com a CLT, sendo o prazo do contrato e o período de jornada definidos pela contratante. A Oi não gerencia os dados de terceiros e, por isso, não dispõe da separação deles por gênero.

3. Os aprendizes são contratados por tempo determinado, de acordo com a CLT e com a jornada de trabalho diária de quatro horas.

4. Os estagiários são contratados por tempo determinado, regidos pela Lei do Estágio e com jornada de trabalho de quatro ou de seis horas.

COLABORADORES POR REGIÃO	2015			2014			2013*		
	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES
Sul	1.817	1.342	475	2.159	1.596	563	2.398	1.777	621
Sudeste	9.606	5.929	3.677	10.676	6.615	4.061	10.807	6.836	3.971
Centro-Oeste	1.331	954	377	1.563	1.118	445	1.666	1.183	483
Nordeste	3.022	1.776	1.246	2.962	1.929	1.033	2.970	2.012	958
Norte	781	521	260	935	614	321	1.029	671	358
<b>TOTAL</b>	<b>16.557</b>	<b>10.522</b>	<b>6.035</b>	<b>18.295</b>	<b>11.872</b>	<b>6.423</b>	<b>18.870</b>	<b>12.479</b>	<b>6.391</b>

\* Em 2013 havia também 77 colaboradores na operação internacional (Estados Unidos, Colômbia, Bermudas e Venezuela), descontinuada em 2014.

## Diversidade – Oi para todos

Prezamos pela diversidade, pelo respeito e pela igualdade entre nossos colaboradores e, por isso, desenvolvemos o Programa da Diversidade, uma série de iniciativas com abordagem em inclusão, valorização da diversidade e combate à discriminação.

O Programa – que aborda as temáticas de deficiência, gênero, raça, cultura e orientação sexual – foi criado com base na experiência de diferentes organizações que são referências nos temas e conta com um plano de ações e campanhas para reforçar cada vez mais a igualdade e diversidade.

Um destaque do Oi Para Todos é a inclusão de portadores de deficiência no quadro funcional. Já se formaram nove turmas desde seu início, em 2012. Os 93 profissionais qualificados pela iniciativa foram efetivados na Companhia. Processos seletivos para esse público são desenvolvidos em parceria com o Centro de Vida Independente do Rio de Janeiro e por meio dos Stands de Oportunidades Especiais da consultoria Armazém das Ideias. Em 2015, os 355 portadores de deficiência que atuavam na Oi representavam 2,1% do total dos colaboradores, um aumento de 3,2% em relação ao encerramento do ano anterior.

Em dezembro de 2015, realizamos o Dia da Diversidade na Oi, reforçando nosso compromisso com o desdobramento dessa temática dentro da Empresa.

## Engajamento para a sustentabilidade

Todos os nossos colaboradores têm acesso ao *e-learning* Trilha de Sustentabilidade. A capacitação tem um conteúdo de seis horas, feito em três etapas, com módulos que tratam de temas como Impactos das Ações Não Sustentáveis, Sustentabilidade e Inovação e Mudanças Climáticas. Em 2015, 334 colaboradores completaram esse treinamento.



## Cultura Corporativa e Desenvolvimento

Consciente de que nossa capacidade de transformação está diretamente ligada à motivação e ao desempenho de nossos colaboradores e, ainda, à nossa responsabilidade no desenvolvimento de milhares de profissionais, criamos o Programa de Gente

e Gestão, com o objetivo de engajar e empoderar nossas equipes no processo de transformação, apoiar a evolução de nossos colaboradores e, assim, alcançar os resultados do Plano 2015.

Acreditamos que o Programa deve permitir uma transformação cultural que caminhe alinhada à do negócio, com colaboradores capacitados, empenhados e inspirados pela cultura pró-cliente que é o alicerce do nosso modelo de negócios.

PROGRAMA  
DE GENTE E  
GESTÃO

# Programa de Gente e Gestão

## Liderança

### Objetivo:

retomar o desenvolvimento dos gestores, que são os agentes de transformação e devem inspirar suas equipes.

### Iniciativas e resultados:

- 23.552 horas de treinamentos no programa Trilha de Liderança
- Participação de mais de 850 gestores no ano
- Abordagem de temas como: Influência, Comunicação, *Coaching*, Gestão de Reuniões Eficazes e Confiança

## Modelo de gestão

### Objetivo:

gestão da rotina para melhoria contínua e alcance dos objetivos do ano, por meio do fluxo de Planejar, Executar, Verificar e Agir.

### Iniciativas e resultados:

- Definição de metas bem estruturadas, alinhadas aos objetivos do negócio e desdobradas com os times desde o início do ano

## Análise de desempenho

### Objetivo:

proporcionar caminhos de desenvolvimento aos colaboradores, criando um ambiente que incentive sua evolução e a reconheça.

### Iniciativas e resultados:

- 12.436 avaliações individuais com validação de *feedback* do gestor realizadas [75% do total de colaboradores]
- 3.225 colaboradores participaram de palestras de esclarecimento sobre o Ciclo de Análise de Desempenho

## Pesquisa de opinião interna

### Objetivo:

dialogar e captar insumos para a criação de ações de melhoria da saúde organizacional e de fortalecimento da cultura Oi

### Iniciativas e resultados:

- Participação de 15 mil colaboradores [80% de adesão]
- 91% dos colaboradores dizem estar dispostos a se empenhar acima do esperado para que a Oi seja bem-sucedida
- 76% acreditam que a Oi tem as capacidades necessárias para atingir seus objetivos

# Saúde e segurança

## G4-LA5, G4-LA7, G4-LA8

Prezamos pela saúde e garantia da segurança de nossos colaboradores, conhecendo todos os possíveis riscos presentes na natureza de nosso negócio e promovendo uma gestão preventiva, atenta e próxima.

Em relação às doenças ocupacionais, as atividades desempenhadas pelos colaboradores são consideradas de baixo risco. Ainda assim, contamos com Comissões Internas de Prevenção de Aci-

dentos, que abrangem 62% dos colaboradores, e Brigadas Voluntárias de Prevenção e Combate a Incêndio, que representam 37% dos colaboradores.

Em relação à segurança no trabalho, promovemos uma gestão ativa e intensa, de modo a manter uma cultura de prevenção, principalmente nas atividades de campo, mitigando possíveis riscos. Também cumprimos a legislação, fornecendo aos colaboradores Equipamento de Proteção Individual (EPI), Equipamento de Prote-

ção Coletiva (EPC), e o estabelecido em acordo coletivo de trabalho: a prestação de assistência médica, hospitalar, odontológica e auxílio-medicamentos aos empregados e seus dependentes.

Em 2015, atualizamos nosso Plano de Atendimento a Emergências (PAE) para unidades prediais, estabelecendo um conjunto de medidas a serem tomadas em situações de emergências, os recursos necessários e a investigação e correção de desvios, com o objetivo de preservar a integridade das pessoas, das instalações e do meio ambiente.

## Indicadores de saúde e segurança

G4-LA6	NORTE	CENTRO-OESTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	GERAL 2015	GERAL 2014	GERAL 2013
<b>TAXA DE LESÕES POR GÊNERO E REGIÃO*</b>								
Masculino	0,57	0,10	0,16	0,36	0,15	0,19	0,08	nd
Feminino	0,00	0,47	0,08	0,20	0,13	0,14	0,35	nd
<b>Total</b>	<b>0,37</b>	<b>0,20</b>	<b>0,13</b>	<b>0,32</b>	<b>0,14</b>	<b>0,18</b>	<b>0,18</b>	<b>0,14</b>
Terceiros	1,80	0,66	1,83	1,17	0,91	1,11	1,59	1,08

\*Não inclui pequenas lesões [primeiros socorros].

TOTAL DE DIAS PERDIDOS*	NORTE	CENTRO-OESTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	GERAL 2015	GERAL 2014	GERAL 2013
Masculino	28,30	2,20	1,79	3,68	4,40	4,84	3,24	nd
Feminino	0,00	6,78	2,27	3,01	2,05	2,40	3,02	nd
<b>Total</b>	<b>18,32</b>	<b>3,53</b>	<b>1,99</b>	<b>3,51</b>	<b>3,49</b>	<b>3,94</b>	<b>3,16</b>	<b>34,25</b>
Terceiros	12,71	13,09	65,73	61,20	22,82	33,48	75,63	80,52

\*Considera 250 dias de trabalho em 2014.

TOTAL DE ABSENTEÍSMO*	NORTE	CENTRO-OESTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	GERAL 2015	GERAL 2014	GERAL 2013
Próprios	1,53	1,44	1,25	1,23	1,54	1,40	356,90	278,57

\*A Oi não monitora o absenteísmo de terceiros. \*\*Os valores registrados em 2014 e 2013, foram calculados de forma incorreta. Por esse motivo, existe a discrepância de valores registrados em comparação com 2015.

Conheça mais detalhes dos indicadores de saúde e segurança no anexo de indicadores complementares, disponível em 69.

# RESPONSABILIDADE NA CADEIA DE FORNECEDORES

G4-9, G4-12, G4-HR10

## Perfil da cadeia de fornecedores

Nossa rede de fornecedores em 2015 contou com 1.755 empresas, que receberam volume de pagamentos por volta de R\$ 9,8 bilhões, sendo 99,7% desse valor destinado a fornecedores brasileiros.

Os principais elementos dessa cadeia são as empresas Prestadoras de Serviços de Rede (PSRs), as empresas de *call center* e as fornecedoras de Tecnologia e Equipamentos, que representam por volta de 50% do total de pagamentos efetuados a fornecedores e atuam em pontos-chave para qualidade da nossa operação e excelência no atendimento.

- PSRs: implantação e manutenção da planta externa, infraestrutura de fibras ópticas, além de serviços especializados, nas áreas de licenciamento e *site acquisition*.
- Empresas de Tecnologia e Equipamentos: fornecimento de equipamentos para a rede móvel, equipamentos para clientes [dados, satélite e voz], comutação, transmissão [rádios e *backbones*], suporte técnico, plataformas e equipamentos específicos para o segmento de TV digital.
- *Call center*: atendimento telefônico a todos os nossos segmentos de clientes.

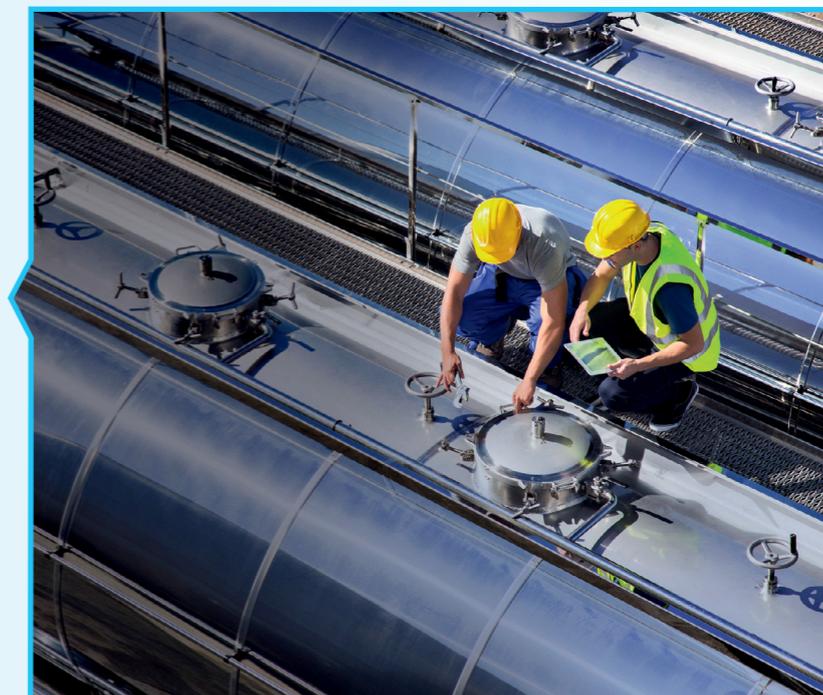
## Compartilhamento de boas práticas e capacitação

Em 2015, desenvolvemos ações para evolução de nossa gestão de fornecedores, entre as quais se destacam a revisão da Política de compra e contratação de serviços e dos regulamentos e instruções operacionais, a classificação de grupos de fornecedores críticos e a consolidação de critérios socioambientais para a contratação destes.

## Boas práticas

No processo de seleção e contratação de fornecedores, solicitamos que todos aceitem nossa Política de Sustentabilidade e o seu Código de Ética, bem como cumpram os requisitos do anexo socioambiental que evidencia questões de saúde, segurança, meio ambiente e direitos humanos.

O monitoramento de conformidade de fornecedores é realizado por meio das auditorias de Índice de Qualificação de Fornecedores (IQF) e conduzidas pela Gerência de Gestão de Terceiros, em parceria com a Gerência de Saúde, Segurança e Meio Ambiente.



Do total de fornecedores avaliados no período, 188 [14,9%] foram avaliados em relação aos novos critérios de sustentabilidade. Os critérios de seleção e contratação são diversificados e têm relação com assuntos como impactos ocupacionais, ambientais e sociais, cumprimento de requisitos legais, ações de responsabilidade socioambiental, entre outros.

## Capacitação

Para garantir a qualidade esperada dos fornecedores no atendimento às demandas, em 2015, atuamos junto a 80 fornecedores brasileiros, buscando capacitá-los e dar mais agilidade no fornecimento das unidades regionais.

Outro esforço realizado junto aos fornecedores de maneira intensa e contínua vem sendo a avaliação e o monitoramento das práticas de sustentabilidade dos fornecedores críticos para a continuidade do negócio, bem como dos fornecedores mapeados como relevantes pelo critério socioambiental, como as PSRs e as empresas de *call center*. Em 2015, foram realizadas 21 avaliações do IQF, que trata de temas relativos à administração de RH e Saúde e Segurança do Trabalho (SST), junto a esses fornecedores.

Um comitê específico acompanha esse monitoramento, por meio da realização de Avaliações Econômica, Financeira e Socioambientais preventivas e recorrentes dos fornecedores críticos. O processo de seleção de fornecedores inclui exigências referentes à governança, ética e sustentabilidade, como o compromisso de respeito aos direitos humanos, direitos do trabalho e proteção do meio ambiente.

Além disso, é utilizado o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), banco de informações mantido pela Controladoria-Geral da União, com o objetivo de identificar empresas que sofreram sanções que gerem restrições ao direito de participar de licitações ou celebrar contratos com a Administração Pública.

Todos os contratos são celebrados utilizando minutas-padrão com cláusulas sobre preservação dos direitos humanos, ratificando a preocupação com a prevenção à exploração do trabalho escravo.

# DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE

## G4-15

Buscamos gerar valor a partir de nossa atuação para o desenvolvimento social em duas esferas: colaborando com o acesso às telecomunicações e com a inclusão digital e direcionando nosso investimento social privado, para a promoção da educação, cultura e projetos socioambientais por meio da atuação do Oi Futuro.

Conheça a seguir as principais iniciativas realizadas em 2015 dentro desses objetivos.

## G4-PR1, G4-PR2

Em nosso objetivo de desenvolvimento social a partir do acesso às telecomunicações, buscamos também promover o uso consciente e responsável da tecnologia e das telecomunicações, conscientizando e engajando os usuários sobre situações que possam trazer riscos à sociedade.

Em 2015, mantivemos nossa participação na campanha “Parada - um pacto pela vida”, que reuniu governo, empresas e população em torno de ações de conscientização, realizadas ao longo do ano para promover a educação no trânsito.

A área de Segurança preparou atividades e palestras para os colaboradores levando dicas de pequenas mudanças de atitude que fazem a diferença por um trânsito mais seguro. Um dos focos foi a questão do uso do celular ao volante, o que pode provocar acidentes graves.

Vale ressaltar que a atividade que desenvolvemos não apresenta riscos à saúde ou segurança do cliente. A radiação das estações rádio-base, que emitem ondas eletromagnéticas, estão adequadas à lei e se dão em níveis muito menores do que às estações de rádio e TV. Nossas ERBs têm raios de cobertura que variam de dezenas de metros até aproximadamente cinco quilômetros. A emissão de ruídos também se dá em conformidade com a legislação federal.

Monitoramos esses níveis continuamente e apresentamos relatórios periódicos à ANATEL sobre a intensidade dos campos de radiação e adota medidas para reduzir os níveis de ruído.

# Acesso às telecomunicações e inclusão digital

G4-EC7

## Plano nacional de banda larga (PNBL)

Disponibilizamos o PNBL em 4.687 municípios, contribuindo para ampliar o acesso à banda larga, promover a inclusão digital e reduzir as desigualdades sociais e regionais no Brasil.

## Programa banda larga nas escolas (PBLE)

Ao fim de 2015, atendíamos a 52.378 escolas, fornecendo banda larga, com investimento no ano de R\$ 7,9 milhões. O objetivo do PBLE é disponibilizar internet com velocidade de 2 MB em todas as escolas públicas indicadas pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC) até 2025.

## Plano geral de metas de universalização (PGMU)

Participamos do plano, que busca garantir acesso à telefonia fixa, com investimento de mais de R\$ 36 milhões em 2015, abrangendo 581 localidades.

## Backhaul

No ano de 2015, investimos no projeto Backhaul R\$ 326.520,00, para a instalação de banda larga em mais municípios, sem quaisquer repasses de custos aos clientes, e *upgrade* das velocidades anteriormente instaladas. Atualmente, atendemos mais de 3.100 municípios brasileiros com o Backhaul.

## Atendimento ao exército brasileiro

Fornecemos ao exército brasileiro serviços de telecomunicações com o objetivo de contribuir para a segurança nacional nas fronteiras. São ao todo 66 pontos de presença em dez estados do País e, em 2015, fomos reconhecidos com o título de Amigo do Centro de Telemática do Exército no Quartel General do Comando Militar do Norte, em Belém (PA).

Fora do Brasil, em 2015 instalamos novas antenas de telecomunicações da Estação Antártica Comandante Ferraz (EACF), da Marinha Brasileira, no Polo Sul, que fornecem o sinal de televisão, internet e telefonia móvel para a base.

Na parceria com o exército, desenvolvemos ainda o projeto Soldado Cidadão, que qualifica gratuitamente os recrutas que prestam o Serviço Militar para facilitar o ingresso desses jovens no mercado de trabalho ao retornarem à vida civil. Em 2015 o Programa aconteceu em Salvador (BA), no Distrito Federal (GO) e em Belo Horizonte (MG).

# Investimento Social

## G4-EC8, G4-S01

Investimos em projetos sociais utilizando recursos incentivados e recursos próprios, por meio da área de Patrocínios e Eventos e do Oi Futuro, nosso instituto de responsabilidade social.

O Oi Futuro desenvolve e apoia programas e projetos nas áreas de Educação, Cultura e Sustentabilidade para a promoção da transformação e inclusão social por meio do uso da tecnologia. Desde

2001, suas ações visam democratizar o acesso ao conhecimento e reduzir distâncias geográficas e sociais, com especial atenção à população jovem.

Conheça a seguir investimentos e principais projetos do Oi Futuro e da área de Patrocínios e Eventos que desenvolvemos em 2015.



G4-EC4	2012	2013	2014	2015
<b>INVESTIMENTO EM PROJETOS COM RECURSOS INCENTIVADOS (R\$ MIL)</b>				
Educação	-	-	-	-
Cultura	39.249.470	37.209.005	38.677.124	43.014.764
Sustentabilidade	2.695.358	1.200.000	850.000	1.010.000
Esporte	15.050.168	6.860.600	19.780.890	24.462.709
Estrutura administrativa Oi Futuro*	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>56.994.996</b>	<b>45.269.605</b>	<b>59.308.014</b>	<b>68.487.473</b>

G4-EC4	2012	2013	2014	2015
<b>INVESTIMENTO EM PROJETOS COM RECURSOS PRÓPRIOS (R\$ MIL)</b>				
Educação	17.089.255	14.828.654	17.748.406	16.478.242
Cultura	10.959.770	13.517.991	13.830.021	14.106.960
Sustentabilidade	4.287.585	3.595.575	4.476.162	3.976.839
Esporte	2.388.902	1.120.000	3.404.822	4.520.320
Estrutura administrativa Oi Futuro*	4.821.037	4.503.187	4.401.795	4.160.759
<b>TOTAL</b>	<b>39.546.550</b>	<b>37.565.407</b>	<b>43.861.206</b>	<b>43.243.120</b>

[\*] Considera contrapartida de projetos incentivados via ICMS.

## Educação

**Programa NAVE (Núcleo Avançado em Educação):** são escolas públicas estaduais, no Rio de Janeiro (RJ) e em Recife (PE), nas quais o poder público é responsável pelo ensino regular e a Oi oferece os cursos técnicos profissionalizantes nas áreas de Programação de Jogos Digitais, Multimídia e Roteiros para Mídias Digitais.

Atualmente, cerca de 900 estudantes e 80 educadores participam das duas escolas.

O Programa vem sendo reconhecido continuamente em todo o País e em referências internacionais. Conheça a seguir os destaques de 2015:

- Desde 2009 o programa é reconhecido pela Microsoft por ter uma das escolas mais inovadoras do mundo.
- Escolhido para constar no Banco de Experiências Inovadoras em Práticas de Formação e Desenvolvimento Profissional Docente do PASEM (Programa de Apoio ao Setor Educacional do Mercosul).
- Junto ao Oi Futuro, o NAVE foi premiado na categoria Educação & Capacitação do Prêmio Rio+Empreendedor, que reconheceu a contribuição do Instituto para o desenvolvimento social e econômico do estado do Rio de Janeiro.

- Desempenho de destaque dos seus alunos no ENEM (Exame Nacional do Ensino Médio), com o Colégio Estadual José Leite Lopes (NAVE Rio) sendo, nas quatro últimas edições, o primeiro colocado entre as escolas públicas da rede e a Escola Técnica Estadual Cícero Dias (NAVE Recife) em primeiro lugar entre as escolas públicas de ensino técnico vinculadas à Secretaria Estadual de Educação de Pernambuco.
- 75% dos alunos formados no Programa estão cursando faculdade, de amostra de ex-alunos entrevistados em pesquisa realizada.

Saiba mais em: <http://www.oifuturo.org.br/educacao/nave/>

**Oi Kabum!:** a Oi Kabum! Escola de Arte e Tecnologia oferece aos jovens de comunidades populares urbanas, estudantes ou egressos da rede pública, formação em cursos ligados à economia criativa – fotografia, *design* gráfico, vídeo, *webdesign* e computação gráfica – em quatro cidades: Belo Horizonte (MG), Recife (PE), Rio de Janeiro (RJ) e Salvador (BA). Em 2015, a atuação da Oi Kabum! foi continuamente divulgada, expandida e reconhecida:

- Ações Multiplicadoras, iniciativa sistematizada de ensino e aprendizagem de arte e tecnologia por meio de atividades formativas, articulada junto ao poder público e aos líderes comunitários, que ofereceu mais de 100 atividades e beneficiaram mais de 3 mil pessoas.

- Realização de quatro mostras coletivas com obras das quatro escolas, em comemoração aos 12 anos do programa, visitadas por cerca de 14 mil pessoas.
- Lançamento do livro “Arquivo Oi Kabum! 12 anos – juventudes, experiências e aprendizados em arte e tecnologia”, que apresenta conceitos, aprendizagens e práticas experimentadas e criadas nas escolas.
- Reconhecimento pelo Ministério da Educação como exemplo de inovação e criatividade na educação básica.

Saiba mais em: <http://www.oifuturo.org.br/educacao/oi-kabum/>

Para disseminação do programa, foi realizado o evento NAVE de Portas Abertas, no qual os alunos puderam participar de rodas de debate e apresentar seus projetos para cerca de 1.300 visitantes nas duas cidades. Também foi realizado o Decola, evento que apresenta os alunos do terceiro ano para o mercado de tecnologia, incluindo nossa área de Novos Negócios, a fim de compartilhar inovações e abrir portas para o mercado de trabalho.

Em 2015, o programa editou a primeira Revista NAVE, publicada a partir da pesquisa de educadores das duas escolas. A revista visa contribuir para o debate e a disseminação de práticas e metodologias pedagógicas estimulando novas formas de ver, entender e fazer Educação. Conheça em: <http://migre.me/s0uoQ>

## Cultura

### Programa Oi de Patrocínios Culturais Incentivados:

apoia projetos em todas as regiões do País, reafirmando, por meio de editais públicos, o compromisso da Oi e do Oi Futuro com a produção artística nacional.

Em 2015, o edital selecionou 84 projetos em 11 estados brasileiros, nas áreas de música, audiovisual, artes cênicas, tecnologia e novas mídias, *mobile art*, artes visuais, dança, intermídia e cultura popular.

Para disseminar as iniciativas culturais, lançamos a Futuroteca, plataforma digital com informações sobre espetáculos, shows, festivais e seminários, patrocinados por meio do Programa Oi de Patrocínios Culturais Incentivados.

**Centros culturais:** parte dos projetos culturais apoiados foi realizada nos dois Centros Culturais mantidos pela Oi no Rio de Janeiro, o Oi Futuro Flamengo e Oi Futuro Ipanema. Com curadorias próprias, os espaços Oi Futuro apostam no fomento e na disseminação de novas linguagens artísticas, investindo na junção de arte, tecnologia e ciência.

Em 2015 recebemos, por meio do Oi Futuro, o Prêmio Visconde de Mauá que reconhece a Oi como uma das grandes incentivadoras da cultura no estado do Rio de Janeiro.

No ano também foram comemorados os dez anos do Oi Futuro Flamengo, com programação reconhecida pelo jornal O Globo nas listas de “10 melhores”, e mantivemos o projeto Teatro Acessível com sessões totalmente inclusivas para crianças e adultos portadores de deficiências.

Saiba mais em: <http://www.oifuturo.org.br/cultura/>

**Museu das telecomunicações:** atração permanente do Oi Futuro Flamengo, o museu preserva e divulga a história das telecomunicações no País, possuindo acervo único com mais de 100 mil itens. Em 2015, o Programa Educativo do museu ampliou também a sua atuação no campo de acessibilidade e diversidade, atendendo públicos com deficiência, transgêneros e jovens, cumprindo ações socioeducativas.

Em 2015, cerca de 28 mil pessoas visitaram o Museu. Saiba mais em: <http://www.oifuturo.org.br/cultura/museu-das-telecomunicacoes/>

**Coleção Arte e Tecnologia:** a coleção, que já chegou à marca de 100 livros publicados, foi premiada pela Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (ABERJE), na categoria Publicação Especial. A coleção registra as exposições realizadas nos centros culturais do Oi Futuro e contribui na disseminação da produção artística contemporânea brasileira e internacional.

## Sustentabilidade

**Oi Novos Brasis:** o programa reafirma o compromisso do Instituto na área de sustentabilidade ao apoiar e desenvolver projetos socioambientais, em parcerias com organizações sem fins lucrativos para viabilizar ideias inovadoras por meio do uso de tecnologias.

Em 2015, apoiamos 32 projetos, em 20 estados, beneficiando diretamente mais de 8.800 pessoas em situação de vulnerabilidade. Entre os resultados, vale destacar as mais de 5 mil horas de formação, treinamento e capacitação, 114 mil kg de resíduos orgânicos coletados, cerca de 1.000 m<sup>2</sup> de áreas verdes recuperadas, mais de mil mudas plantadas para criação de viveiros e bancos de sementes, e cerca de 300 parcerias firmadas entre associações comunitárias, organizações não governamentais, poder público, escolas, entre outras.

No ano, também recebemos importantes reconhecimentos: quatro iniciativas foram certificadas como tecnologias sociais, ou seja, reconhecidas pela sua aplicabilidade em outros territórios, o Prêmio BNDES de Boas Práticas em Economia Solidária com o projeto A Rede Bodega da organização Cáritas Brasileira Regional Ceará, além do Prêmio Von Martius de Sustentabilidade com o projeto Sustentabilidade na Vereda da Organização Biotrópicos.

Saiba mais sobre os projetos apoiados pelo Oi Novos Brasis, seus objetivos e resultados em: <http://www.oifuturo.org.br/sustentabilidade/oi-novos-brasis/projetos-sustentabilidade/>

### Fundo da infância e da Adolescência (FIA)

Por meio do FIA, o Oi Futuro apoia projetos dos Conselhos de Direitos da Criança e do Adolescente nas esferas nacional, estaduais e municipais, possibilitando o fortalecimento da política pública de garantia de direitos infanto-juvenil e o desenvolvimento de crianças e de adolescentes em situação de risco social.

Em 2015, 13 iniciativas foram apoiadas visando ao desenvolvimento de crianças e de adolescentes em situação de risco social, distribuídas nos seguintes estados: Ceará, Espírito Santo, Maranhão, Minas Gerais, Pernambuco, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, Santa Catarina e São Paulo.

Saiba mais em: <http://www.oifuturo.org.br/sustentabilidade/fia/>

### Programa Oi de Patrocínio Esportivo Incentivado:

o Oi Futuro apoia projetos esportivos e paradesportivos que promovam a melhoria da qualidade de vida e da saúde e valorizem a acessibilidade e a diversidade como instrumentos de transformação social.

Por cinco anos consecutivos, a Oi foi reconhecida pelo Ministério do Esporte com o Prêmio Empresário Amigo do Esporte, como importante patrocinador do esporte brasileiro.

Saiba mais em: <http://www.oifuturo.org.br/sustentabilidade/esportes/>

## Outros projetos

Nossa área de Patrocínios e Eventos coordenou o apoio a diversos projetos de cunho social em 2015, dentre os quais se destacam:

**Jogos Estudantis do Rio de Janeiro:** pelo segundo ano consecutivo apoiamos o projeto em que Educação e Esporte atuam como agentes de transformação cultural e desenvolvimento humano de crianças e de adolescentes do Estado. Foram três meses de jogos com a participação de mais de 6 mil alunos, geração de emprego para cerca de 1.500 pessoas e impacto direto a mais de 12 mil pessoas.

**Acampamento Farroupilha:** considerado o maior evento alusivo à cultura tradicionalista e ao folclore do Rio Grande do Sul, o projeto recebeu 1 milhão de visitantes que puderam assistir a shows e participar de atividades que visavam ao fortalecimento e à propagação da cultura gaúcha, gerando uma aproximação das tradições e do folclore da região.

**Surf e Praia para todos:** projeto realizado em dez cidades do estado de São Paulo, que ofereceu aulas gratuitas e empréstimo de equipamentos como pranchas, roupas e itens de segurança a mais de 3 mil alunos.

**Toque Brasileiro:** o projeto busca fortalecer a MPB e realizou três apresentações musicais com ingressos a preços populares e um público de 4.631 pessoas.

# RELAÇÕES COM ACIONISTAS E INVESTIDORES

## Relacionamento

Contamos com uma equipe dedicada de Relações com Investidores que promove eventos, reuniões e *calls* com investidores nacionais e estrangeiros, encontros públicos da Associação dos Analistas do Mercado de Capitais (APIMEC) e participação em conferências e *roadshows* no Brasil e no exterior, bem como em congressos voltados aos profissionais de investimento e do mercado de capitais para garantir a prestação ágil e assertiva de esclarecimentos ao mercado.

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

Comunicados e informações sobre a Companhia são divulgados pela área por meios oficiais indicados pelas agências reguladoras dos mercados de capitais em que a Companhia possui títulos listados, além do *site* de RI [que conta com uma versão *mobile*], e aplicativo para *tablets* Oi RI.

Nosso relacionamento com acionistas é orientado por boas práticas de governança corporativa, um dos nossos compromissos fundamentais do plano de transformação do negócio. Saiba mais na página 20.

## Composição acionária e estrutura societária

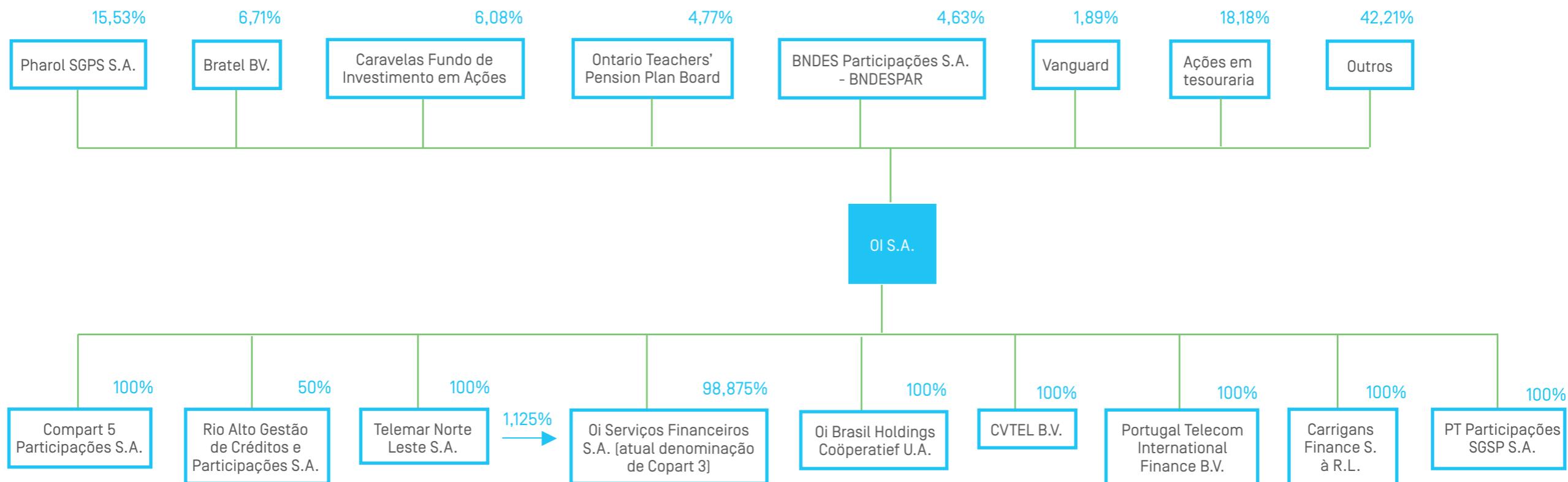
Em março de 2015, após aprovação em Assembleia Geral Extraordinária, foi executada a permuta pela qual a Portugal Telecom SGPS entregou à Oi 47.434.872 ações ordinárias (OIBR3) e 94.869.744 ações preferenciais (OIBR4), todas mantidas em tesouraria; e nós, em contrapartida, transferimos os títulos de emissão da Rio Forte Investments, S.A. à Portugal Telecom SGPS, no valor total principal de €897 milhões.

Em outubro de 2015, nosso Conselho de Administração da Oi homologou a conversão voluntária de ações preferenciais em ações ordinárias de emissão da Oi, aprovou a efetiva conversão

das ações preferenciais, objeto das manifestações de conversão na BM&FBOVESPA e no Banco do Brasil, e aceitou as solicitações de conversão apresentadas por titulares de *American Depositary Shares*, representativos de ações preferenciais.

Durante o prazo de conversão voluntária de ações preferenciais em ações ordinárias de emissão da Oi e da oferta para permuta de *American Depositary Shares* representativos de ações preferenciais ["ADSs Preferenciais"] por *American Depositary Shares* representativos de ações ordinárias ["Oferta para Permuta"], encerrado em 1º de outubro de 2015, um total de 314.250.655 de nossas ações preferenciais da Oi (incluindo as ações preferenciais representadas por ADSs Preferenciais), ou 66,84% das ações preferenciais ex-tesouraria, foram objeto de manifestações de conversão por titulares de ações preferenciais e de aceitação da Oferta para Permuta por titulares de ADSs Preferenciais da Oi.

Como resultado, ao final de 2015, nosso capital era representado por cerca de 826 milhões de ações, sendo 668 milhões de ações ordinárias e por volta de 158 milhões de ações preferenciais, sendo 148 milhões de ações ordinárias e aproximadamente 2 milhões de ações preferenciais em tesouraria.



## Desempenho das ações

Nossas ações são negociadas na Bolsa de Valores de São Paulo (BM&FBOVESPA) sob os códigos OIBR3 (ordinárias) e OIBR4 (preferenciais). Também temos um programa de American Depositary Receipts (ADRs) no mercado dos EUA, onde os papéis são negociados sob os códigos OIBR'C (ordinária) e OIBR (preferencial) na New York Stock Exchange (NYSE).

Na BM&FBOVESPA, nossas ações encerraram o ano de 2015 cotadas a R\$ 2,40 para OiBR3 e a R\$ 1,95 para OiBR4, apresentando desempenho negativo em 2015 de 73,8% e 77,4%, respectivamente. O índice Ibovespa encerrou o ano em 43.349 pontos, apresentando uma queda de 13,3% no período.

Na bolsa de Nova Iorque (NYSE), nossos ADRs apresentaram desvalorização de 81,8% para OIBR.C (ordinária) e 85,6% para OIBR (preferencial) em 2015.

Em 2015, o volume médio diário negociado das ações ordinárias (OIBR3) foi de R\$ 4,646 milhões e das ações preferenciais (OIBR4) de R\$ 19,423 milhões, representando variações anuais de -49,3% e -71,3%, respectivamente. No mesmo período, o volume médio diário das ADRs foi de US\$ 403 mil (OIBR'C) e US\$ 4.057 mil (OIBR).

# RELACIONAMENTO SETORIAL

## G4-S06, G4-EC7

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

Nossa área de Regulamentação e Assuntos Institucionais nos representa no relacionamento com os órgãos reguladores – entre os quais se destacam a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), Ministério das Comunicações e a Agência Nacional do Cinema (ANCINE) – e os governos no Executivo e no Legislativo nas esferas Federal, Estadual e Municipal. Para garantir a ética nesses relacionamentos, a atuação da área é orientada pelo Guia de Relacionamento Institucional, pelo Código de Ética e pela Política para Atuação Institucional das Companhias Oi.

Para acompanhar e analisar os projetos de lei em tramitação no Congresso Nacional, na Câmara Legislativa do Distrito Federal, nas Assembleias Legislativas dos Estados e nas Câmaras Municipais que tratam temas relativos ao setor das telecomunicações, contamos com o Comitê de Acompanhamento das Proposições Legislativas (CAPLE).

Em 2015, foram realizadas nove reuniões e selecionadas para análise e acompanhamento 113 proposições legislativas. Desde a sua formalização em 2009, o CAPLE já analisou 1.245 propostas legislativas, com impacto direto sobre os negócios de telecomunicações ou de interesse geral da iniciativa privada no Brasil.

Não apoiamos ou contribuimos com partidos, políticos ou instituições relacionadas, por sermos uma concessionária de serviço público e, portanto, atendermos à Lei nº 9.504/1997. **G4-S06**

Foram realizadas nove reuniões e selecionadas para análise e acompanhamento 113 proposições legislativas

# Legislações estaduais e municipais do setor de telecomunicações

No diálogo com as lideranças políticas estaduais e municipais, destacaram-se as discussões sobre os seguintes temas:

- Leis relativas à instalação e expansão da telefonia móvel.
- Processo de licenciamento urbanístico e ambiental de infraestrutura de telecomunicações.
- Leis de Ocupação do Solo.
- Faixa de domínio nas rodovias estaduais.
- Leis de combate ao furto de cabos e baterias.
- Tornar subterrâneo o cabeamento aéreo instalado nos municípios.
- Convênio nº 56/2012 do Conselho Nacional Fazendário (CONFAZ).
- Convênio nº 102/2013 do CONFAZ ou implantação de lei para utilização de créditos do ICMS para o pagamento de despesas com serviço de telecomunicações contratados pelos estados.
- Regras para a interrupção de serviços motivada por falta de pagamento.
- Leis de incentivo à cultura e ao esporte.



# Legislação federal do setor de telecomunicações

## G4-14, G4-16

Discussões importantes sobre a legislação federal do setor de telecomunicações aconteceram em 2015. Em parceria com o Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal (SindiTeleBrasil), participamos da discussão de diversos projetos de lei no âmbito federal, incluindo a fase de sanção pelo Poder Executivo da chamada Lei de Antenas (Lei Federal nº 13.116/2015), que estabelece critérios gerais, especialmente urbanísticos, aplicáveis a todos os estados e municípios brasileiros no que se refere à instalação das antenas, e outros itens de infraestrutura de telecomunicações.

Conheça a seguir outros projetos relevantes em andamento:

- PL 5476/2001, sobre o fim da Assinatura Básica.
- PL 6025/2010, que altera o Código de Processo Civil, já sancionado e transformado na Lei Federal nº 13.105/2015.
- PL 7415/2012, que trata de alterações no prazo de validade de créditos pré-pagos para telefonia celular.
- PL 4330/2004, que institui normas sobre a terceirização de serviços, aprovado na Câmara dos Deputados em 2015, e em tramitação no Senado Federal (PLC 30/2015).
- PL 6789/2013 que pretende instituir um novo marco regulatório dos serviços de telecomunicações no Brasil.
- Diversas Medidas Provisórias de interesse do setor de telecomunicações, especialmente aquelas que trataram de matéria tributária.

# GESTÃO AMBIENTAL

Redução de impacto



# REDUÇÃO DE IMPACTO

Dando continuidade à consolidação da gestão ambiental do negócio, iniciada em 2014 com a definição da área de Saúde, Segurança e Meio Ambiente (SSMA), em 2015 a governança desse aspecto evoluiu a partir do início da implantação da Gestão Ambiental da Companhia, voltada a direcionar os esforços para reduzir os impactos da operação no meio ambiente e reforçar, nas rotinas do negócio e na conscientização dos colaboradores, a importância da redução do consumo de recursos e da geração de resíduos.

Em 2015, o principal destaque operacional de nossa gestão ambiental foi o avanço no planejamento para redução do consumo de energia e, conseqüentemente, das emissões de gases causadores de efeito estufa.

Em julho, criamos a Diretoria de Energia, com objetivos de promoção da eficiência no consumo e transformação da nossa matriz energética para uma forte presença de fontes renováveis nos próximos anos, reduzindo assim o impacto ambiental e as emissões de gases de efeito estufa proveniente do consumo de energia, além de diminuir expressivamente os custos dessa esfera.

Ao longo do último trimestre de 2015, nossas primeiras iniciativas conquistaram uma redução no consumo na faixa de 4% a 6%, resultado expressivo considerando que de ano a ano o consumo naturalmente aumenta cerca de 2% pela expansão da operação. Isso foi possível a partir de três principais iniciativas:

- Estabelecimento de horário padrão para o funcionamento das unidades administrativas da Oi, das 7h às 19h, como parte do programa de redução de horas extras e das diretrizes de redução geral de consumo de energia elétrica nas unidades.
- Conscientização dos colaboradores para a redução do consumo a partir de informativos nos escritórios e inserção do tema nas rotinas de comunicação interna.
- Planejamento estratégico da Diretoria, que prevê diversas iniciativas a fim de reduzir o consumo de energia e desenvolver uma matriz energética mais limpa e renovável, conforme infográfico:

## G4-PR1

Outra forma de mitigar o impacto ambiental indiretamente decorrente de nossa operação são as urnas coletoras disponibilizadas em nossas lojas para o descarte de celulares, baterias e acessórios, além do recolhimento de pilhas e baterias em nossos prédios administrativos. Em 2015, esses resíduos ficaram temporariamente armazenados, já que estivemos em processo licitatório para contratação de fornecedor de logística e destinação final ambientalmente adequada dos resíduos, de maneira a não impactarem o meio ambiente ou a saúde da sociedade.

Paralelamente a esse processo, realizamos o projeto-piloto ECOM-PENSA em prédios administrativos, disponibilizando urnas interativas que estimularam o recolhimento de resíduos e alavancaram o total coletado em, aproximadamente, cinco vezes, tendo como resultado o número de 739 descartes em apenas 11 dias de campanha.

# Menor consumo de energia

## Eficiência energética

Projetos a serem desenvolvidos em 2016, investimentos e metas:

### Conscientização do uso e hábito:

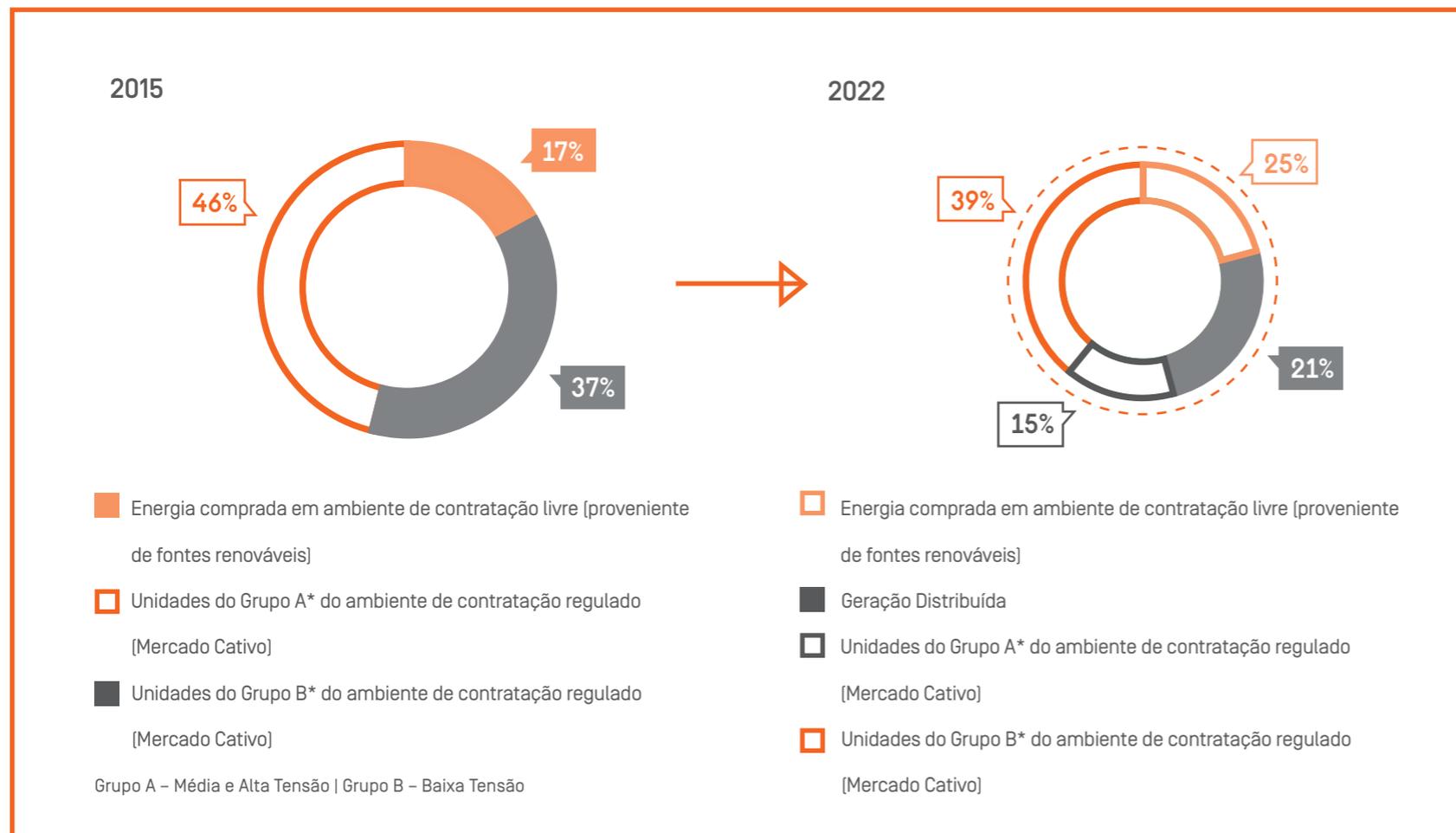
- Engajamento dos colaboradores para consumo mais eficiente por meio da comunicação interna e de lembretes nas instalações.
- Mapeamento dos processos de suprimentos para incluir a eficiência energética na tomada de decisão de compra de equipamentos ou de contratação de serviços.

### Projetos estruturantes

- A Oi implantará projetos para troca de lâmpadas de baixo rendimento por lâmpadas LED, até 50% mais econômicas, em suas unidades mais ofensivas em consumo.
- Revisão do sistema de refrigeração das unidades prioritárias, com expectativa de economia de cerca de 20% no consumo de energia dos equipamentos para os próximos anos.

Projeto de Geração de Energia Oi

## Matriz energética do consumo da Oi



## Projeto de Geração de Energia Oi

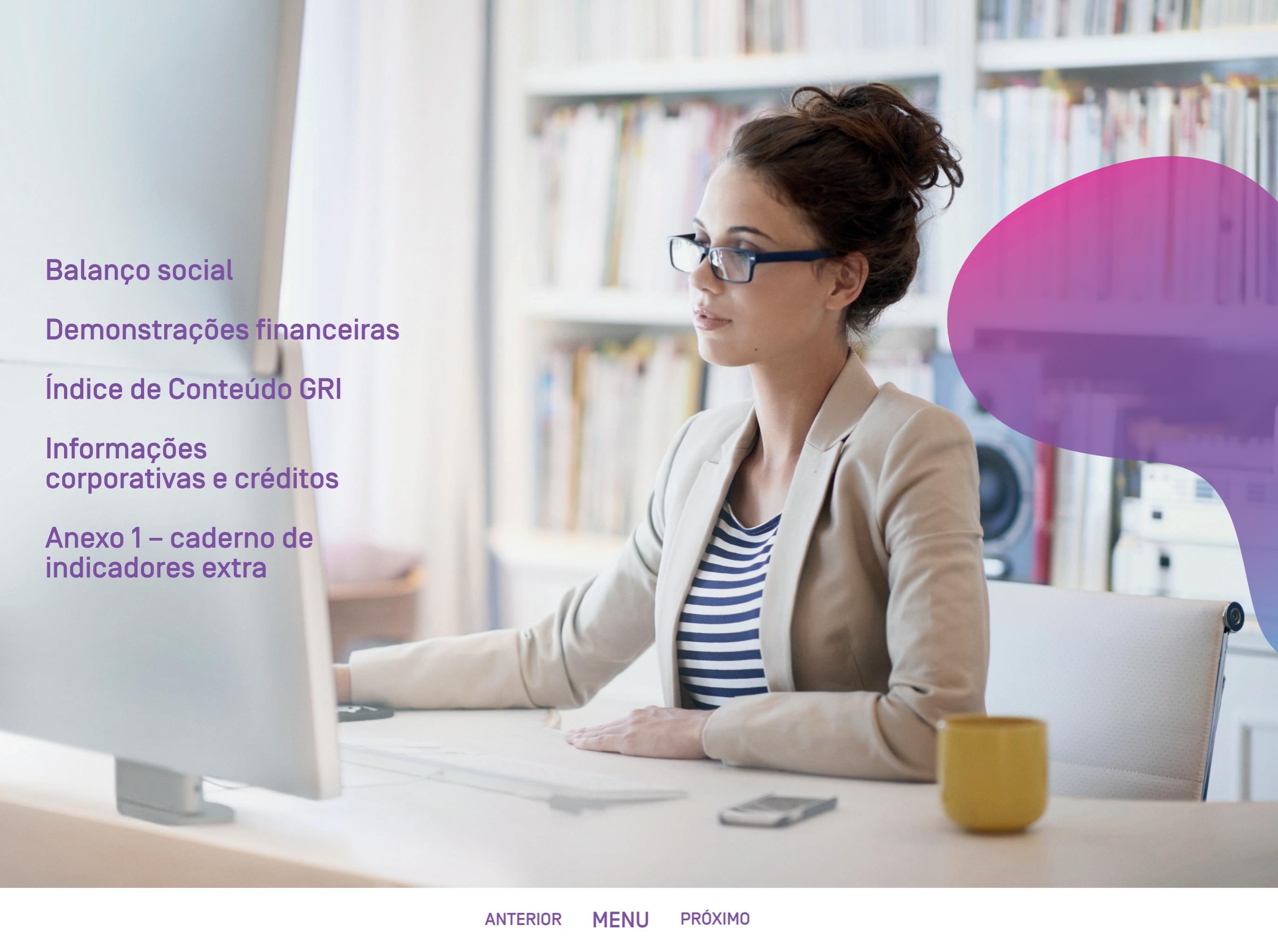
Projeto em estudos para desenvolvimento:

### Soluções de Geração Distribuída

- Na área de Geração Distribuída, a Oi incentivará iniciativas de geração de energia elétrica proveniente de fontes renováveis, tais como solar, eólica, cogeração, entre outras.

O gráfico demonstra que em 2022 a Oi pretende reduzir a compra de energia no ambiente de contratação regulada, através da implementação de projetos de geração de energia distribuída e de uma maior compra de energia no ambiente de contratação livre. Essa mudança permitirá a utilização de energia mais limpa.

No anexo desta publicação, na página 101, saiba mais sobre os outros aspectos ambientais relacionados ao negócio e o nosso desempenho em 2015.



Balanço social

Demonstrações financeiras

Índice de Conteúdo GRI

Informações  
corporativas e créditos

Anexo 1 – caderno de  
indicadores extra

# BALANÇO SOCIAL

1 – BASE DE CÁLCULO	2015 – R\$ MIL	2014 – R\$ MIL
Receita Líquida (RL)	27.353.765	28.422.147
Resultado Operacional (RO)	5.700.704	2.012.169
Folha de Pagamento Bruta (FPB)	2.442.570	2.222.372
Valor Adicionado Total (VAT)	22.717.734	20.509.138

2 – INDICADORES SOCIAIS INTERNOS	2015				2014			
	R\$ MIL	% SOBRE	% SOBRE	% SOBRE	R\$ MIL	% SOBRE	% SOBRE	% SOBRE
		FPB	RL	VAT		FPB	RL	VAT
Alimentação	188.518	7,72%	0,69%	0,83%	176.821	6,96%	0,63%	1,05%
Encargos sociais compulsórios	493.396	20,20%	1,80%	2,17%	480.851	18,93%	1,70%	2,85%
Previdência privada	58.286	2,39%	0,21%	0,26%	60.253	2,37%	0,21%	0,36%
Saúde	146.424	5,99%	0,54%	0,64%	134.120	5,28%	0,47%	0,79%
Segurança e saúde no trabalho	13.463	0,55%	0,05%	0,06%	11.912	0,47%	0,04%	0,07%
Educação	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	-	-	-
Cultura	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	-	-	-
Capacitação e desenvolvimento profissional	4.261	0,17%	0,02%	0,02%	8.326	0,33%	0,03%	0,05%
Creches ou auxílio-creche	11.723	0,48%	0,04%	0,05%	11.572	0,46%	0,04%	0,07%
Esporte	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	-	-	-
Participação nos lucros ou resultados	214.375	8,78%	0,78%	0,94%	287.764	11,33%	1,02%	1,70%
Transporte	42.506	1,74%	0,16%	0,19%	45.537	1,79%	0,16%	0,27%
Outros	12.172	0,50%	0,04%	0,05%	28.792	1,13%	0,10%	0,17%
<b>TOTAL – INDICADORES SOCIAIS INTERNOS</b>	<b>1.185.125</b>	<b>48,52%</b>	<b>4,33%</b>	<b>5,22%</b>	<b>1.245.948</b>	<b>49,06%</b>	<b>4,41%</b>	<b>7,38%</b>

3 – INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS	2015				2014			
	R\$ MIL	% SOBRE	% SOBRE	% SOBRE	R\$ MIL	% SOBRE	% SOBRE	% SOBRE
		RO	RL	VAT		RO	RL	VAT
Educação	16.478	0,29%	0,06%	0,07%	17.748	1,57	0,06	0,11
Cultura	57.122	1,00%	0,21%	0,25%	53.212	4,72	0,19	0,32
Saúde e saneamento	126	0,00%	0,00%	0,00%	141	0,01	0,00	0,00
Esporte	28.983	0,51%	0,11%	0,13%	22.481	1,99	0,08	0,13
Combate à fome e à segurança alimentar	486	0,01%	0,00%	0,00%	334	0,03	0,00	0,00
Indicador setorial	-	-	-	-				
Outros	8.536	0,15%	0,03%	0,04%	9.252	0,82	0,03	0,05
<b>Total das contribuições para a sociedade</b>	<b>111.731</b>	<b>1,96%</b>	<b>0,41%</b>	<b>0,49%</b>	<b>103.168</b>	<b>9,15</b>	<b>0,37</b>	<b>0,61</b>
Tributos (excluídos encargos sociais)	8.384.978	147,09%	30,65%	36,91%	9.619.746	852,76	34,06	56,97
<b>TOTAL – INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS</b>	<b>8.608.439</b>	<b>151,01%</b>	<b>31,47%</b>	<b>37,89%</b>	<b>9.722.914</b>	<b>861,90</b>	<b>34,42</b>	<b>57,58</b>

4 – INDICADORES AMBIENTAIS	2015				2014			
	R\$ MIL	% SOBRE	% SOBRE	% SOBRE	R\$ MIL	% SOBRE	% SOBRE	% SOBRE
		RO	RL	VAT		RO	RL	VAT
4.1 - Investimentos relacionados com a produção/operação da empresa								
Desapropriação de terras	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Passivos e contingências ambientais	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Programa de desenvolvimento tecnológico e industrial	729.149	12,79%	2,67%	3,21%	286.500	25,40	1,01	1,70
Conservação de energia	892.310	15,65%	3,26%	3,93%	15.535.313	1377,15	55,00	92,01
Educação ambiental	0	0	0	0	0	0	0	0
Indicador setorial	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL DOS INVESTIMENTOS RELACIONADOS COM A PRODUÇÃO/OPERAÇÃO DA EMPRESA</b>	<b>1.621.459</b>	<b>28,44%</b>	<b>5,93%</b>	<b>7,14%</b>	<b>15.821.813</b>	<b>1402,55</b>	<b>56,01</b>	<b>93,71</b>

Continua

4 – INDICADORES AMBIENTAIS	2015				2014			
4.2 – Investimentos em programas e/ou projetos externos								
Projetos de educação ambiental em comunidades	738	0,01%	0,00%	0,00%	780	0,07	0,00	0,00
Preservação e/ou recuperação de ambientes degradados	0	0,00%	0,000%	0,000%	915	0,08	0,00	0,01
Outros	0	0,00%	0,000%	0,000%	133	0,01	0,00	0,00
<b>Total dos investimentos em programas e/ou projetos externos</b>	<b>738</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>1.828</b>	<b>0,16</b>	<b>0,01</b>	<b>0,01</b>
<b>TOTAL DOS INVESTIMENTOS EM MEIO AMBIENTE (4.1 + 4.2)</b>	<b>1.622.197</b>	<b>28,46%</b>	<b>5,93%</b>	<b>7,14%</b>	<b>15.823.641</b>	<b>1402,71</b>	<b>56,02</b>	<b>93,72</b>

	2015		2014	
Distribuição dos investimentos em meio ambiente	R\$ mil	% sobre total	R\$ mil	% sobre total
Total dos investimentos em ações de prevenção ambiental	R\$ 127.148,00	0,00	0	0,00
Total dos investimentos em ações de manutenção ambiental	0	0,00	0	0,00
Total dos investimentos em ações de compensação ambiental	R\$ 764.651,35	0,00	0	0,00
Quantidade de processos ambientais, administrativos e judiciais movidos contra a entidade:	81 processos administrativos		276	
Valor das multas e das indenizações relativas à matéria ambiental determinadas administrativa e/ou judicialmente:	Não reportado		29.607,00	
Quanto ao estabelecimento de metas anuais para minimizar resíduos e o consumo em geral na produção/operação para aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa:	<input type="checkbox"/> Não tem metas <input type="checkbox"/> Cumpre de 0% a 50% <input type="checkbox"/> Cumpre de 51% a 75% <input checked="" type="checkbox"/> Cumpre 76% a 100%		<input type="checkbox"/> Não tem metas <input type="checkbox"/> Cumpre de 0% a 50% <input checked="" type="checkbox"/> Cumpre de 51% a 75% <input type="checkbox"/> Cumpre 76% a 100%	

5 – INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL	2015	2014
	EM UNIDADES	EM UNIDADES
Número de empregados(as) no fim do período	16.557	18.295
Número de admissões durante o período	2.497	4.339
Número de desligamentos durante o período	4.272	5.116
Número de empregados(as) terceirizados(as)	125.816	159.277
Número de estagiários(as)	346	670
Número de empregados(as) acima de 45 anos	3.886	3.981
<b>Número de empregados por faixa etária:</b>		
Menores de 18 anos	0	0
De 18 a 35 anos	7.095	8.751
De 36 a 45 anos	5.589	5.562
De 46 a 60 anos	3.432	3.641
Acima de 60 anos	441	341
<b>Número de empregados por nível de escolaridade:</b>		
Analfabetos	0	0
Com Ensino Fundamental	25	95
Com Ensino Médio/Técnico	7.564	8.752
Com Ensino Superior	7.277	7.578
Pós-graduados	1.691	1.870
Número de mulheres que trabalham na empresa	6.035	6.423
Percentual de cargos de chefia ocupados por mulheres	27%	25%
Número de homens que trabalham na empresa	10.522	11.872
Percentual de cargos de chefia ocupados por homens	73%	75%
Número de negro(as) que trabalham na empresa	Não reportado	Não reportado
Percentual de cargos de chefia ocupados por negros(as)	Não reportado	Não reportado
Número de portadores(as) de deficiência ou de necessidades especiais	355	344
<b>Remuneração bruta segregada por:</b>		
Empregados	Não reportado	Não reportado
Administradores	Não reportado	Não reportado
<b>Diferença entre o menor salário pago pela empresa e o salário-mínimo (nacional ou regional):</b>		
Diferença entre o menor salário pago pela empresa e o salário-mínimo	72	135
Fonte	FPW folha de pagamento	FPW folha de pagamento

6 – INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA EMPRESARIAL	2015		2014	
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	Não reportado		Não reportado	
Número total de acidentes de trabalho	84		145	
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram desenvolvidos por:	<input type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Direção e gerências <input type="checkbox"/> Todos(as) os(as) empregados(as)		<input type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Direção e gerências <input type="checkbox"/> Todos(as) os(as) empregados(as)	
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e gerências <input checked="" type="checkbox"/> Todos(as) os(as) empregados(as) <input type="checkbox"/> Todos + CIPA		<input type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Direção e gerências <input type="checkbox"/> Todos(as) os(as) empregados(as) <input type="checkbox"/> Todos + CIPA	
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	<input checked="" type="checkbox"/> Não se envolve <input type="checkbox"/> Segue as normas da OIT <input type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT		<input checked="" type="checkbox"/> Não se envolve <input type="checkbox"/> Segue as normas da OIT <input type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT	
A previdência privada contempla:	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e gerências <input checked="" type="checkbox"/> Todos(as) os(as) empregados(as)		<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e gerências <input checked="" type="checkbox"/> Todos(as) os(as) empregados(as)	
A participação nos lucros ou resultados contempla:	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e gerência <input checked="" type="checkbox"/> Todos(as) os(as) empregados(as)		<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e gerências <input checked="" type="checkbox"/> Todos(as) os(as) empregados(as)	
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa	<input type="checkbox"/> Não são considerados <input type="checkbox"/> São sugeridos <input checked="" type="checkbox"/> são exigidos		<input type="checkbox"/> Não são considerados <input type="checkbox"/> São sugeridos <input checked="" type="checkbox"/> são exigidos	
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Apoia <input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva		<input type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Apoia <input type="checkbox"/> Organiza e incentiva	
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	Na empresa	Não reportado	Na empresa	Não reportado
	No Procon	Não reportado	No Procon	366.723
	Na Justiça	Não reportado	Na Justiça	254.124
Percentual de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	Na empresa	Não reportado	Na empresa	Não reportado
	No Procon	Não reportado	No Procon	Não reportado
	Na Justiça	Não reportado	Na Justiça	Não reportado
Montante de multas e indenizações a clientes determinado por órgãos de proteção e defesa do consumidor ou pela Justiça:	No Procon	Não reportado	No Procon	Não reportado
	Na Justiça	Não reportado	Na Justiça	Não reportado

Continua

Ações empreendidas pela entidade para sanar ou minimizar as causas das reclamação:

Número de processos trabalhistas:

Movidos contra a entidade	43.394		42.981	
Julgados procedentes	ND*		ND*	
Julgados improcedentes	ND*		ND*	
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da Justiça:	Não disponível		Não disponível	
Valor adicionado total a distribuir (R\$ mil):	22.718		16.884	
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	R\$ mil	% sobre total	R\$ mil	% sobre total
Governo	8.672	38,2	9.914.338	58,72
Colaboradores(as)	2.443	10,8	2.539.835	15,04
Acionistas	-413	-1,8	1.290	0,01
Terceiros	16.951	74,6	8.836.888	52,34
Retido	-4.935	-21,7	-4.407.711	-26,10

## 7 – OUTRAS INFORMAÇÕES (2015)

No item 3, “Outros”, consideramos a linha de Sustentabilidade (apoio a projetos de Desenvolvimento Comunitário e Ambiente e Biodiversidade). Considerada também a Estrutura Administrativa Oi Futuro - áreas de apoio (Comunicação, RH, Financeiro, Planejamento, Patrimonial e Processamento de Patrocínios). Em “Número de negro (as) e %” do item 5 a Oi não coleta a informação conforme critério do IBGE (autodeclaração) no sistema..

No item 6 “Número total de acidentes” - não vamos divulgar os números por decisão gerencial/estratégica. No item 4.2 “Quantidade de processos ambientais, administrativos e judiciais movidos contra a entidade” somente estão informados os processos ADMINISTRATIVOS. Os processos JUDICIAIS não serão reportados por decisão gerencial/estratégica. No tocante ao item 6\*, mais especificamente em relação ao número de processos julgados “procedentes”/ “improcedentes”, não é possível informar tendo em vista que na maioria absoluta os processos são “procedentes em parte”.

# Índice de conteúdo GRI

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
<b>CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS</b>				
<b>Estratégia e Análise</b>				
G4-1	Mensagem do Presidente	Página 6 do Relatório		Não material
G4-2	Descrição dos impactos, riscos e oportunidades	Páginas 3, 21, 27 e 38 do Relatório		Material
<b>Perfil Organizacional</b>				
G4-3	Nome da Organização	Página 3 do Relatório		Não material
G4-4	Principais marcas produtos e/ou serviços	Página 10 do Relatório		Material
G4-5	Localização da Sede da organização	Página 10 do Relatório		Não material
G4-6	Países onde estão as principais unidades de operação ou as mais relevantes para os aspectos da sustentabilidade do relatório.	Página 10 do Relatório		Não material
G4-7	Natureza da propriedade e a forma jurídica da organização.	Página 3 do Relatório		Não material
G4-8	Mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	Página 10 do Relatório		Material
G4-9	Porte da organização	Páginas 10, 30, 44 e 48 do Relatório		Material
G4-10	Perfil dos empregados.	Página 44 do Relatório		Material
G4-11	Percentual de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	100% dos colaboradores da Oi são cobertos por acordos de negociação coletiva.		Não material

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
<b>CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS</b>				
G4-12	Descrição da cadeia de fornecedores da organização.	Página 48 do Relatório		Material
G4-13	Mudanças significativas em relação a porte, estrutura, participação acionária e cadeia de fornecedores.	Página 13 do Relatório		Material
G4-14	Descrição sobre como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução.	Página 58 do Relatório		Não material
G4-15	Cartas, princípios e outras iniciativas desenvolvidas externamente	Páginas 3 e 49 do Relatório		Não material
G4-16	Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais.	Página 58 do Relatório		Não material
<b>Aspectos Materiais Identificados e Limites</b>				
G4-17	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas e entidades não cobertas pelo relatório.	O Relatório e as Demonstrações Financeiras abordam a OI S.A. e suas controladas, entretanto, os indicadores socioambientais dizem respeito apenas à Controladora, já que não há gestão sobre esses aspectos nas controladas.		Não material
G4-18	Processo adotado para definir o conteúdo do relatório.	Página 3 do Relatório		Não material
G4-19	Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	Página 5 do Relatório		Não material

INDICADOR		INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
G4-20	Limite do aspecto material dentro da organização.	Página 5 do Relatório			Não material
G4-21	Limite do aspecto material fora da organização.	Página 5 do Relatório			Não material
G4-22	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores.	Possíveis reformulações são contextualizadas e explidadas junto dos próprios indicadores.			Não material
G4-23	Alterações significativas de escopo e limites de aspectos materiais em relação a relatórios anteriores.	Não houve alteração significativa de escopo e limite dos aspectos materiais em relação aos anos anteriores.			Não material
<b>Engajamento de Stakeholders</b>					
G4-24	Relação de grupo de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	Página 4 do Relatório			Não material
G4-25	Base para identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar	Página 3 do Relatório			Não material
G4-26	Abordagem e frequência para o engajamento dos <i>stakeholders</i>	A abordagem está descrita no capítulo "Introdução" e a frequência é variável de acordo com a estratégia da Companhia.			Não material
G4-27	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos <i>stakeholders</i>	Página 5 do Relatório			Não material
<b>Perfil do Relatório</b>					
G4-28	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	Página 3 do Relatório			Não material

INDICADOR		INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
G4-29	Data do relatório anterior mais recente	2014			Não material
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios	Anual			Não material
G4-31	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou ao seu conteúdo	Página 5 do Relatório			Não material
G4-32	Opção de acordo [essencial ou abrangente] escolhida pela organização.	Essencial			Não material
G4-33	Política e prática atual relativa a busca de verificação externa para o relatório	O relatório não passou por verificação externa.			Não material
<b>Governança</b>					
G4-34	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês do mais alto órgão de governança	Página 20 do Relatório			Material
G4-35	Processo de delegação do mais alto órgão de governança para tópicos econômicos, ambientais e sociais.	Página 22 do Relatório			Não material
G4-36	Cargos e funções executivas responsáveis pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais.	Diretoria de Relações com Investidores e Sustentabilidade			Não material

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
G4-37	Processos de consulta entre <i>stakeholders</i> e o mais alto órgão de governança em relação aos tópicos econômicos, ambientais e sociais.	Por meio da ouvidoria e do canal de denúncias os <i>stakeholders</i> podem acessar o mais alto órgão de governança, já que os Comitês que fazem a gestão dos contatos desses canais tem acesso ao Conselho de Administração e se reportam diretamente ao órgão.		Material
G4-38	Perfil do mais alto órgão de governança e dos seus comitês.	Página 20 do Relatório		Material
G4-39	Relato em caso de o presidente do mais alto órgão de governança ser também um diretor-executivo	O Presidente do Conselho de Administração não é um Diretor Executivo.		Material
G4-40	Critérios de seleção e processos de nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês.	Os membros do Conselho de Administração são eleitos em Assembleia Geral Ordinária (AGO) e o Conselho elege os membros dos comitês internos que o assessoram.		Material
G4-41	Processos usados pelo mais alto órgão de governança para garantir a prevenção e a administração de conflitos de interesse.	O Estatuto Social da Companhia e o Regimento Interno do Conselho de Administração estabelecem critérios que impeçam a eleição de membro do Conselho com interesses conflitantes com os da Companhia e determina deveres dos Conselheiros em se manifestarem caso um conflito seja percebido.		Material

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
<p>G4-42</p> <p>Papéis desempenhados pelo mais alto órgão de governança e pelos executivos seniores no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, declaração de missão, visão e valores, e definição de estratégias, políticas e metas relacionadas a impactos econômicos, ambientais e sociais da organização.</p>	<p>Página 22 do Relatório</p>			<p>Material</p>
<p>G4-43</p> <p>Medidas tomadas para desenvolver e aprimorar o conhecimento do mais alto órgão de governança sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais.</p>	<p>Página 22 do Relatório</p>			<p>Material</p>
<p>G4-44</p> <p>Processos de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança no que diz respeito à tópicos econômicos, ambientais e sociais.</p>	<p>Em 2016 será apreciado pelos Comitês de Assessoramento do Conselho de Administração (CA) uma sugestão de formulário para implementação, pela primeira vez, de um processo de autoavaliação do CA. Assim que aprovado, o objetivo é, no mesmo ano, implementar o processo de autoavaliação.</p>			<p>Material</p>

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
G4-45	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais e na implementação de processos de due diligence.			Material
G4-46	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para tópicos econômicos, ambientais e sociais.			Material
G4-47	Frequência com que o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais.	No mínimo trimestralmente, frequência na qual a Companhia divulga resultados ao mercado, o Conselho analisa os riscos e oportunidades da Oi.		Material
G4-48	Órgão ou o cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização e garante que todos os Aspectos materiais sejam abordados.			Material

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
G4-49	Processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança.	Página 22 do Relatório		Material
G4-50	Natureza e número total de preocupações críticas comunicadas ao mais alto órgão de governança e o(s) mecanismo(s) adotado(s) para abordá-las e resolvê-las.	Página 22 do Relatório		Material
<b>Ética e Integridade</b>				
G4-56	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	Página 35 do Relatório	10	Material
G4-57	Mecanismos internos e externos em busca de aconselhamento sobre o comportamento ético e legal.	Página 35 do Relatório		Material
G4-58	Mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação.	Página 35 do Relatório		Material

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS				
CATEGORIA ECONÔMICA				

**Aspecto Desempenho Econômico**

G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Página 28 a 33 do Relatório		Material
G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Página 32 do Relatório		Não material
G4-EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas.	Página 99 do Anexo	7	Não material
G4-EC3	Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefício definido da organização	Página 99 do Anexo		Não material
G4-EC4	Assistência financeira recebida do governo.	Página 51 do Relatório		Não material

**Aspecto Presença no Mercado**

G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Página 78 e 100 do Relatório		
--------	-------------------------------------	------------------------------	--	--

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
<b>CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS</b>				
G4-EC5	Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes.	O objetivo da Oi em seus processos seletivos é identificar e contratar o melhor candidato, independentemente do nível hierárquico da vaga e da unidade da empresa. Saiba mais na página 100 e 101.	6	Não material
G4-EC6	Proporção dos membros da alta direção contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes	O objetivo da Oi em seus processos seletivos é identificar e contratar o melhor candidato, independentemente do nível hierárquico da vaga e da unidade da empresa.	6	Não material
<b>Aspecto Impactos Econômicos Indiretos</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Página 50 a 54, 57 e 58 do Relatório		
G4-EC7	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	Página 50 e 57 do Relatório		Não material
G4-EC8	Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos.	Página 51 do Relatório		Não material

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
<b>CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS</b>				
<b>Aspecto Práticas de compra</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Página 48 do Relatório		
G4-EC9	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	Página 101 do Anexo		Não material
<b>Categoria Ambiental</b>				
<b>Aspecto Materiais</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Página 60 do Relatório		
G4-EN1	Materiais usados, discriminados por peso ou volume.	Página 101 do Anexo	7 e 8	Não material
G4-EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem.	Página 102 do Anexo	8	Não material
<b>Aspecto Energia</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Página 60 e 61 do Relatório		
G4-EN3	Consumo de energia dentro da organização	Página 102 do Anexo	8	Não material
G4-EN5	Intensidade Energética	Página 102 do Anexo	8	Não material

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
<b>CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS</b>				
G4-EN6	Redução do consumo de energia.	Página 102 do Anexo	8	Não material
G4-EN7	Reduções nos requisitos de energia relacionados a produtos e serviços	Página 103 do Anexo	8 e 9	Por não haver medição setorizada, não apresenta as reduções especificamente ligadas a cada produto ou serviço, mas sim de maneira geral. Não há previsão de data de publicação.
<b>Aspecto Água</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Página 60 e 103 do Relatório		
G4-EN8	Total de retirada de água por fonte.	Página 103 do Anexo	7 e 8	Não material
<b>Aspecto Biodiversidade</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Página 60 do Relatório		
G4-EN13	<i>Habitats</i> protegidos ou restaurados	Página 103 do Anexo	7 e 8	Não material
<b>Aspecto Emissões</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Páginas 60, 61, 103 e 104 do Relatório		

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
<b>CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS</b>				
G4-EN15	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) [escopo 1]	Página 103 e 104 do Anexo	7 e 8	Não material
G4-EN16	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia [escopo 2].	Página 103 e 104 do Anexo	8	Não material
G4-EN17	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) [escopo 3].	Página 103 e 104 do Anexo	8	Não material
G4-EN18	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Página 104 do Anexo	8	Não material
G4-EN19	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Página 104 do Anexo	8 e 9	Não material
G4-EN20	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO).	Página 104 do Anexo	8	Não material
<b>Aspecto Efluentes e Resíduos</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Página 60 e 105 do Relatório		
G4-EN23	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.	Página 105 do Anexo	8	Não material
G4-EN24	Número total e volume de vazamentos significativos.	Página 105 do Anexo	8	Não material

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS	
<b>CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS</b>					
G4-EN25	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.	Página 105 do Anexo	8	Não material	
<b>Aspecto Produtos e Serviços</b>					
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Página 60 e 105 do Relatório			
G4-EN27	Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços.	Página 105 do Anexo	7, 8 e 9	Não material	
G4-EN28	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos discriminado por categoria de produtos.	Página 106 do Anexo	8	Não é apresentado o percentual em relação a todos os produtos, pois não há informações sobre recuperação de produtos que não sejam os <i>decoders</i> da Oi TV. Não há previsão para divulgação	Não material
<b>Aspecto Conformidade</b>					
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Página 106 do Relatório			

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS	
<b>CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS</b>					
G4-EN29	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Página 106 do Anexo	8	Valor não publicado por ser confidencial e, portanto, sem data de publicação.	Não material
<b>Aspecto Transporte</b>					
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Página 60 e 106 do Relatório			
G4-EN30	Impactos ambientais significativos decorrentes do transporte de produtos e outros bens e materiais usados nas operações da organização, bem como do transporte de seus empregados.	Página 106 do Anexo	7, 8 e 9		Não material
<b>Aspecto Geral</b>					
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Página 60 e 106 do Relatório			
G4-EN31	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, discriminado por tipo.	Página 106 do Anexo	7		Não material

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
<b>CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS</b>				
<b>Aspecto Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Página 106 do Relatório		
G4-EN34	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais protocoladas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	Página 106 do Anexo	8	Não material
<b>Categoria Social: Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente</b>				
<b>Aspecto Emprego</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Páginas 107 e 108 do Relatório		
G4-LA1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região.	Página 107 do Anexo	6	Não material
G4-LA2	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período discriminados por unidades operacionais importantes da organização.	Página 108 do Anexo		Não material
<b>Aspecto Relações Trabalhistas</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Página 108 do Relatório		

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
<b>CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS</b>				
G4-LA4	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva.	Página 108 do Anexo	3	Não material
<b>Aspecto Saúde e Segurança no Trabalho</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Página 47 do Relatório		
G4-LA5	Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho.	Página 47 do Relatório		Material
G4-LA6	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho discriminados por região e gênero.	Página 47 e 109 do Anexo	O controle do absenteísmo de terceiros não é feito pela Companhia e, portanto, a informação não é reportada e não há previsão de data para divulgação.	Material
G4-LA7	Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação.	Página 47 do Relatório		Material
G4-LA8	Tópicos relativos à saúde e à segurança cobertos por acordos formais com sindicatos.	Página 47 do Relatório		Material

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
<b>CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS</b>				
<b>Aspecto Treinamento e Educação</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Página 109 e 110 do Relatório		
G4-LA9	Número médio de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional.	Página 109 do Anexo	6	Não discrimina por categoria funcional pela informação não ser monitorada pela Companhia e não ser relevante na gestão do dia a dia de treinamento e, portanto, sem previsão de divulgação.
G4-LA10	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos funcionários em período de preparação para a aposentadoria.	Página 110 do Anexo	6	
<b>Aspecto Diversidade e Igualdade de Oportunidades</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Página 110 do Relatório		
G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governança e pela discriminação de empregados por categoria funcional de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	Página 110 do Anexo	6	

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
<b>CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS</b>				
<b>Aspecto Igualdade de Remuneração entre Mulheres e Homens</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Página 111 do Relatório		
G4-LA13	Razão matemática do salário e da remuneração entre mulheres e homens discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes.	Página 111 do Anexo	6	Não material
<b>Aspecto Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Página 112 do Relatório		
G4-LA16	Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	Página 112 do Anexo	1, 2, 4, 4, 5 e 6	Não material
<b>Categoria Social: Direitos Humanos</b>				
<b>Aspecto Práticas de Investimento e de Processos de Compra</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Página 87 do Relatório		
G4-HR1	Número total e percentual de acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos à avaliação referente a direitos humanos.	A Oi não faz esse tipo de avaliação em seus contratos de investimento.	2	Não material

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
<b>CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS</b>				
G4-HR2	Número total de horas de treinamento de empregados em políticas de direitos humanos ou procedimentos relacionados a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações da organização, incluindo o percentual de empregados treinados.	Página 113 do Anexo	1	Não material
<b>Aspecto Não Discriminação</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Página 113 do Relatório		
G4-HR3	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas.	Página 113 do Anexo		
<b>Aspecto Liberdade de Associação e Negociação Coletiva</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Páginas 48 e 113 do Relatório		
G4-HR4	Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo violado ou haja risco significativo disso e as medidas tomadas para apoiar esse direito.	Página 113 do Anexo	3	Não material

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
<b>CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS</b>				
<b>Aspecto Trabalho Infantil</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Páginas 48 e 113 do Relatório		
G4-HR5	Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil.	Página 113 do Anexo	5	Não material
<b>Aspecto Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Páginas 48 e 113 do Relatório		
G4-HR6	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalhos forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalhos forçado ou análogo ao escravo.	Página 113 do Anexo	4	Não material
<b>Aspecto Práticas de Segurança</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Páginas 48 e 113 do Relatório		

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
<b>CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS</b>				
G4-HR7	Percentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento nas políticas ou nos procedimentos da organização relativos a direitos humanos que sejam relevantes às operações.	Página 113 do Anexo	1 e 2	Não material
<b>Aspecto Direitos dos povos Indígenas e Tradicionais</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Páginas 48 e 113 do Relatório		
G4-HR8	Número total de casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais e medidas tomadas a esse respeito.	Página 113 do Anexo	1 e 2	Não material
<b>Aspecto Avaliação de fornecedores em direitos humanos</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Páginas 48 e 113 do Relatório		
G4-HR10	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos.	Página 48 do Relatório	1 e 2	Não material
<b>Aspecto Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Página 113 do Relatório	1 e 2	Não material

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
<b>CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS</b>				
G4-HR12	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	Página 113 do Anexo	1 e 2	Não material
<b>Categoria Social: Sociedade</b>				
<b>Aspecto Comunidade</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Página 49 a 54 do Relatório		
G4-S01	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local.	Página 51 do Relatório	1	Não é publicado especificamente o percentual das operações e a Companhia avalia possibilidade de monitorar e disponibilizar essa informação, mas sem previsão de data.
G4-S02	Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais.	As operações da empresa não são consideradas de impacto negativo significativo.	1	Não material
<b>Aspecto Combate à corrupção</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Página 114 do Relatório		
G4-S03	Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados.	Página 114 do Anexo	10	Não material

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
<b>CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS</b>				
G4-S04	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção.	Página 114 do Anexo	10	Não material
G4-S05	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas.	Página 114 do Anexo	10	Não material
<b>Aspecto Políticas Públicas</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Página 57 do Relatório		
G4-S06	Valor total de contribuições financeiras para políticos e partidos políticos e discriminado por país e destinatário/beneficiário.	Página 57 do Relatório	10	Não material
<b>Aspecto Concorrência Desleal</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Página 114 do Relatório		
G4-S07	Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados.	Página 114 do Anexo		Não material
<b>Aspecto Conformidade</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Página 114 do Relatório		

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
<b>CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS</b>				
G4-S08	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos.	Página 114 do Anexo		Não material
<b>Aspecto Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Página 114 do Relatório		
G4-S011	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	Página 114 do Anexo		Não material
<b>Categoria Social: Responsabilidade pelo Produto</b>				
<b>Aspecto Saúde e Segurança do Cliente</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Páginas 41,49 e 60 do Relatório		
G4-PR1	Percentual das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e na segurança a fim de buscar melhorias.	Páginas 49 e 60 do Relatório		Não material

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
<b>CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS</b>				
G4-PR2	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado.	Página 49 do Relatório		Não material
G4-PR4	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços discriminado por tipo de resultados.	Em 2015, a Companhia recebeu multa de R\$ 47.981,36 em processo de 2012, julgado em 2015, relacionada a faturamento e cobrança indevida e violação aos direitos dos usuários.		Material
G4-PR5	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente.	Página 41 do Relatório		Material
<b>Aspecto Comunicações de Marketing</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Página 95 do Relatório		

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
<b>CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS</b>				
G4-PR6	Venda de produtos proibidos ou contestados.	A Oi não vende produtos proibidos. O setor é bem regulamentado e a Anatel atua de forma rígida com as operadoras.		Material
G4-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 resultados.	Ao longo do ano de 2015, a Companhia respeitou o Código de Ética do Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (CONAR) ao divulgar suas campanhas promocionais e anúncios, bem como os princípios da honestidade e transparência junto aos consumidores. Nesse sentido, foi registrada apenas uma representação contra a Oi, que resultou em arquivamento, e a Oi registrou uma representação a outra operadora.		Material
<b>Aspecto Privacidade do Cliente</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Página 43 do Relatório		
G4-PR8	Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes.	Página 43 do Relatório		Material

INDICADOR	INFORMAÇÃO REPORTADA OU PÁGINA	RELAÇÃO COM COMPROMISSO DO PACTO GLOBAL	OMISSÕES	MATERIALIDADE DOS ASPECTOS
CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS				

## Aspecto Conformidade

G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	Página 96 do Relatório		
G4-PR9	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos a fornecimento e uso de produtos e serviços.	No ano de 2015, continuaram as negociações para o projeto de Ajustamento de Conduta com a Anatel. Com isso, os julgamentos de processos se encontravam suspensos ao longo do ano e, portanto, a Oi não recebeu multas significativas.		Material

# INFORMAÇÕES CORPORATIVAS E CRÉDITOS

## Sede

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

## Serviços de ações escriturais

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

## Banco depositário dos ADRs

The Bank of New York Mellon  
Oi S.A. c/o BNY Mellon  
Shareowner Services  
P.O. Box 358016  
Pittsburgh, PA 15252-8016  
Phone [toll free]: 1-888-BNY-ADRS [269-2377]  
Phone [international]: +1 201-680-6825  
E-mail: shrrelations@bnymellon.com

## Bolsas de Valores

BM&FBOVESPA [Bolsa de Valores de São Paulo]  
Código das Ações: Oi S/A | OIBR3 e OIBR4  
[posição em 31 de dezembro de 2014]  
New York Stock Exchange [NYSE] nos EUA  
Código dos ADRs: OIBR.C e OIBR [posição em 31 de dezembro de 2014]

## Contatos

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

## Créditos

Coordenação e redação  
Diretoria de Finanças Corporativas | Diretoria de Relações com  
Investidores e Sustentabilidade | Gerência de Sustentabilidade

## Consultoria GRI, redação e edição

RICCA RI

## Projeto gráfico

MZ Group

## Auditores independentes [em 31 de dezembro de 2015]

KPMG Auditores Independentes | SEC e CVM

## Verificação externa do inventário GEE

Green Domus, acreditada pelo INMETRO

## ANEXO 1 - CADERNO DE INDICADORES EXTRAS

Este documento é parte integrante do Relatório Anual de Sustentabilidade da Oi e traz, como informação complementar aos temas materiais, abordados na publicação principal, indicadores que temos reportado historicamente.

Conheça a seguir os indicadores de desempenho, baseados nas diretrizes da GRI G4, que trazem informações sobre nossas operações e de nossas controladas de 1º de janeiro de 2015 a 31 de dezembro de 2015.

Para saber mais sobre a Oi e os aspectos de maior relevância de nossa estratégia atual de sustentabilidade, acesse o Relatório Anual de Sustentabilidade disponível em: [www.oi.com.br/ri](http://www.oi.com.br/ri)

# DIMENSÃO ECONÔMICA

## G4-EC2 – Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas.

### Riscos operacionais:

- Danos materiais a redes, centrais, torres, antenas de telecomunicações e prédios administrativos causados por fortes chuvas, inundações, deslizamentos de terra, ventos, furacões, tornados ou descargas atmosféricas.
- Diminuição da vida útil de equipamentos, por causa da probabilidade de aumento da umidade e da salinidade do ar.
- Atrasos ou interrupções do serviço, na eventualidade de danos e falhas de rede ou equipamentos devido a fenômenos naturais.
- Diminuição da produtividade em processos da Companhia, em virtude da possibilidade de afastamento de colaboradores afetados por doenças ou epidemias com origem climática.
- Escassez de água e seu impacto nas operações da Oi e no abastecimento das unidades devem ser levados em consideração no cenário de disponibilidade hídrica atual.

### Riscos financeiros:

- Falta de cobertura para determinados ativos e o aumento dos custos, ambos relativos à contratação de seguros para cobrir danos em equipamentos e instalações causados por fenômenos naturais.
- Aumento do consumo de água e de energia elétrica decorrente do aumento médio da temperatura nas regiões onde a Oi atua.
- Impactos da escassez de água em dois focos de análise: a escassez para consumo e uso em processos da empresa, e o impacto na geração de energia do País, levando ao acionamento mais frequente das termoeletricas e aumentando o valor a ser pago pelo consumo de kW/h.

### Riscos estratégicos:

- Possibilidade de perda de clientes, bem como de danos à imagem da Companhia em razão de falhas, atrasos e interrupções de serviço originadas por fenômenos climáticos.
- Possibilidade de limitação de desenvolvimento e expansão da rede da Oi, caso se estabeleça uma escassez de energia em virtude de mudanças climáticas.
- Repasse do aumento do preço da energia ao consumidor, prejudicando manutenção da base de clientes.

### Riscos de conformidade:

- Possibilidade de recebimento de expressivas sanções regulatórias (incluindo multas ou perda da concessão) por suposto descumprimento das metas mínimas de qualidade e disponibilidade do serviço prestado aos clientes e pela ausência de critérios claros de fiscalização.

## G4-EC3 – Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefício oferecido.

Patrocinaos planos de benefícios de aposentadoria aos nossos colaboradores que aderirem aos planos, que são administrados por duas fundações: Fundação Atlântico que administra os planos BrTPREV, TCSPREV, TelemarPrev e PBS-Telemar, e Fundação Sistel que administra os planos PBS-A, PBS-TNCP e CELPREV.

Atualmente, o plano BrTPREV de benefício definido é o único plano onde as obrigações são diretamente cobertas pelos recursos da organização, os demais planos são superavitários e nenhuma obrigação é constituída. Em 31 de dezembro de 2015, o valor estimado da obrigação do BrTPREV monta a R\$ 544 milhões.

Para os planos administrados pela Fundação Atlântico, o percentual varia de acordo com a idade e escolha do participante sobre

o salário de participação: BrTPREV varia de 3% a 8%; TCSPREV, de 3% a 8%; TelemarPrev, de 0,5% a 3%; e PBS-Telemar, de 0,5% a 1,5%. Para os planos administrados pela Fundação Sistel, o plano PBS-A atualmente é destinado aos participantes que se encontravam na condição de assistidos. No PBSTNCP o regime de determinação do custeio é o de capitalização e a contribuição devida e no CELPREV é de 0% a 2% do salário de participação.

## G4-EC5 - Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes.

Em 2015, nosso piso salarial foi fixado em R\$ 989,00, sendo, portanto, 25,5% maior que o salário-mínimo nacional.

ESTADO	2015			COMPARAÇÃO DO CONSOLIDADO	
	HOMEM	MULHER	CONSOLIDADO	2014	2013
Acre	114%	101%	101%	-37	-24
Amazonas	106%	115%	106%	-20	-7
Rondônia	146%	101%	101%	-37	-31
Roraima	149%	101%	101%	-18	-10
Pará	101%	107%	101%	-24	-12
Amapá	164%	114%	114%	-5	+3
Tocantins	120%	120%	120%	-18	-5
Maranhão	106%	113%	106%	-19	-10
Piauí	121%	113%	113%	-13	-14
Ceará	100%	113%	100%	-19	-16
Rio Grande do Norte	101%	114%	101%	-18	-15
Paraíba	114%	113%	113%	-12	-3
Pernambuco	100%	100%	100%	-19	-19
Alagoas	129%	121%	121%	-4	-44
Sergipe	113%	122%	113%	-13	-3
Bahia	100%	100%	100%	-25	-19
Distrito Federal	104%	126%	104%	-34	-21
Mato Grosso	106%	106%	106%	-33	-21
Mato Grosso do Sul	112%	119%	112%	-26	-13
Goiás	106%	125%	106%	-19	-26
Minas Gerais	100%	100%	100%	-26	-19
Espírito Santo	114%	113%	113%	-14	-14
Rio de Janeiro	104%	101%	101%	-27	-19
São Paulo	109%	109%	109%	-23	-23
Paraná	112%	106%	106%	-26	-26
Santa Catarina	106%	112%	106%	-32	-26
Rio Grande do Sul	101%	119%	101%	-31	-21

Para entender a tabela: se a relação indica, por exemplo, 150%, isso informa que o salário mais baixo é 50% maior do que o salário-mínimo nacional. Como atuamos em todo o País, não utilizamos a classificação de “unidades importantes” e, por esse motivo, detalhamos a informação por estado. A diferença do consolidado em relação aos anos de 2014 e 2013 apresenta o histórico do dado, por exemplo, se no estado a relação atual é de 101% e a diferença em relação a 2014 é de -15 pontos percentuais, isso significa que em 2014 a relação era de 116%.

#### G4-EC5 - Proporção dos membros da alta direção contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes.

Nosso objetivo nos processos seletivos é identificar e contratar o melhor candidato, independentemente do nível hierárquico da vaga e da unidade da empresa.

#### G4-EC9 - Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.

Os fornecedores contratados no Brasil representaram 99,7% das compras realizadas em 2015.

## Dimensão Ambiental

#### G4-EN1 - Materiais usados, discriminados por peso ou volume.

CONSUMO DE MATERIAIS POR TIPO	2013	2014	2015
<b>MATERIAIS PARA EMBALAGENS</b>			
Sacolas compradas para utilização nas vendas das lojas [em unidades]	308.940	467.500	112.000
Envelopes "vai e vem" [em unidades]	394.791	60.000	0*
Caixas de papelão utilizadas para expedir produtos e bobina de papelão ondulado [em unidades]	417.659	480.400	7.909
<b>MATERIAIS UTILIZADOS NAS OPERAÇÕES</b>			
Cabos metálicos [em metros]	9.342.892	583.953	10.788.446
Cabos óticos [em metros]	10.347.696	12.065.311	11.240.147
Conjunto emenda [em unidades]	219.787	218.051	294.437
Fio [em metros]	221.023.489	186.834.000	123.946.511
Terminais [em unidades]	170.321	2.024.819	1.173.535

\*Não houve compra desse material em 2015, pois em 2014 foi feita compra de alto volume e eles têm ampla vida útil.

## G4-EN2 Percentual de materiais usados provenientes de reciclagem.

VOLUME DE MATERIAIS CONSUMIDOS QUE VIERAM DE RECICLAGEM	2013	2014	2015
Cabos metálicos (em metros)*	286.825	3.051.336	2.127.525,08
Cabos óticos (em metros)	1.075.766	1.383.682	235.000,00
Conjunto emenda (em unidades)	232.415	181/133	N.A
Fio (em metros)	158.776.000	147.014.815	189.261,00
Terminais (em unidades)	141.550	109.841	N.A
Conjunto emenda (em unidades)	219.787	218.051	294.437
Fio (em metros)	221.023.489	186.834.000	123.946.511
Terminais (em unidades)	170.321	2.024.819	1.173.535

\*O grande volume de venda de sucata de cabo metálico deve-se ao passivo existente em 2014 por falta de anuência da ANATEL.

Esse levantamento se refere à venda de sucata aos parceiros no decorrer de 2015.

## G4-EN3 - Consumo de energia dentro da organização.

ENERGIA DIRETA COMPRADA E CONSUMIDA (GJ)	2013	2014	2015
Rede de abastecimento local	5.142.694	5.247.375	4.924.414
Mercado livre	1.040.097	1.019.130	1.006.249
<b>Total de energia comprada</b>	<b>6.182.791</b>	<b>6.266.504</b>	<b>5.930.663</b>

A energia consumida pela Oi está dividida em energia comprada das concessionárias, que representa em torno de 83% do total da energia consumida e da energia comprada no Mercado Livre. Em 2015 foram consumidos no total 1.644.684 MWh. A meta é a redução de 3,5% do consumo de energia em 2016.

## G4-EN5 - Intensidade energética.

Em 2015, a Diretoria de Energia iniciou o acompanhamento do indicador de intensidade energética, considerando, inicialmente, a relação entre o consumo de energia e o número de colaboradores.

O resultado percebido foi de uma média mensal de 9 MWh consumido por colaborador, entretanto, a análise do dado indica que a flutuação do número de colaboradores não se reflete de forma direta no consumo, já que a energia ligada ao funcionamento dos equipamentos é a parte mais significativa. Sendo assim, o indicador ainda precisa ser amadurecido, a fim de definirmos metas efetivas.

## G4-EN6 - Redução do consumo de energia.

As ações de 2015 trouxeram uma redução de 5,53% no consumo de energia comparado a 2014.

Em 2014, instalamos a Comissão Interna para Conservação de Energia (CICE), buscando a redução do ritmo de crescimento no consumo. Ao longo de 2015, a CICE evoluiu, tornando-se a Sala de Guerra, que conta com reuniões semanais com reporte direto à Diretoria de Transformação, nas quais participam executivos da área de Operação e Energia, a fim de implementar ações para redução do consumo e uso racional de energia elétrica nas nossas unidades.

Foco principal: desligamento de equipamentos e *sites* fora de operação e melhor aproveitamento de iluminação e ventilação naturais.

Foco secundário: pequenas automatizações de acionamentos, por meio de instalações de *timers* e termostatos.

Em 2015, criamos a Diretoria de Energia pautada pelos seguintes objetivos:

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

## G4-EN7 - REDUÇÕES NOS REQUISITOS DE ENERGIA RELACIONADOS A PRODUTOS E SERVIÇOS.

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

## G4-EN8 - Total de retirada de água por fonte.

CONSUMO (M³)	2013	2014	2015
Água subterrânea	2.376	44.477	67.967
Água de chuva	527	85	25.088
Abastecimento municipal ou outras empresas de abastecimento	1.716.325	992.938	3.592.977
<b>TOTAL</b>	<b>1.719.228</b>	<b>1.037.500</b>	<b>3.686.032</b>

A diferença do volume entre os anos se dá pela abrangência crescente do monitoramento. Em 2013, foi considerado apenas Mato Grosso, já em 2014, foram incluídos os estados do Acre, Mato Grosso do Sul, Rondônia e Roraima. Em 2015, por sua vez, o cálculo de água da chuva foi gerido pelas filiais no Acre, Mato Grosso do Sul, Rondônia, Alagoas, Minas Gerais e Espírito Santo e o de água subterrânea em Rondônia, Mato Grosso do Sul, Amazonas, Sergipe, Rio Grande do Sul e Minas Gerais.

Para 2016, buscamos ampliar a conscientização de colaboradores e prosseguir com a implantação de práticas que visam à economia de água, tais como vistoriar diariamente a existência de possíveis vazamentos, investigar novas alternativas de limpeza, diminuir a vazão de água nos banheiros, entre outras, buscando uma redução de 5% no consumo de água da sede.

## G4-EN13 - *Habitats* protegidos ou restaurados.

Em 2015, iniciamos as ações do Plano de Recuperação de Área Degradada (PRAD), definido junto ao IBAMA, na área do Backbone Manaus-Boa Vista e, em 2016, apresentaremos o PRAD para o projeto Backbone Oiapoque-Calçoene, no Amapá.

## G4-EN15 - Emissões diretas de Gases de Efeito Estufa [GEE] [escopo 1].

## G4-EN16 - Emissões indiretas de Gases de Efeito Estufa [GEE] provenientes da aquisição de energia [escopo 2].

## G4-EN17 - Outras emissões indiretas de Gases de Efeito Estufa [GEE] [escopo 3].

Desde 2009, mapeamos anualmente as emissões diretas e indiretas em inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) divulgado, voluntariamente, no registro público de emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol (metodologia usada para realizar o inventário) e do *Carbon Disclosure Project* (CDP).

Além de priorizar a transparência na comunicação das informações, participamos ativamente de debates e iniciativas ligadas às mudanças climáticas. Para tanto, integramos a plataforma Empresas Pelo Clima (EPC), fórum de empresas que busca propostas para reduzir as emissões e ajudar o País na transição para uma economia de baixo carbono, discutindo também soluções e contribuições à legislação sobre o tema.

Também participamos da Simulação de Comércio de Emissões (SCE), iniciativa da EPC que simula um mercado de emissões GEE do tipo *cap-and-trade*, ou seja, que busca restringir a quantidade de emissões de GEE de um setor ou da economia de uma região ou de um país dentro de um limite preestabelecido.

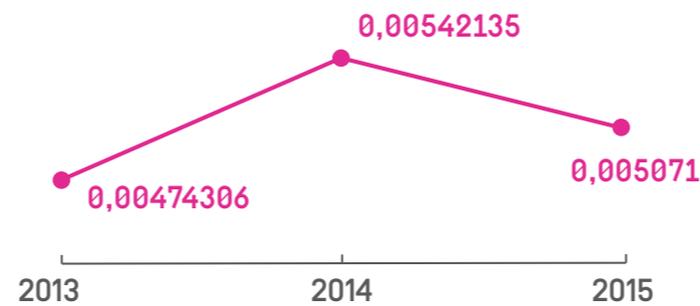
G4-EN15, G4-EN16 EMISSIONS DIRETAS E INDIRETAS ESCOPOS 1 E 2 (TCO <sub>2</sub> E)	2015	2014	2013
Escopo 1 (geradores, frota própria e gases de refrigeração)	47.040,64	41.108,47	24.413,22
Escopo 2 (eletricidade comprada e consumida)	203.105,17	235.131,25	174.855,14
<b>TOTAL</b>	<b>250.145,82</b>	<b>276.239,72</b>	<b>199.268,37</b>
G4-EN17 EMISSIONS INDIRETAS – ESCOPO 3 (TCO <sub>2</sub> E)	2015	2014	2013
Bens e serviços comprados	79.113,46	75.066,90	122.627,30
Atividades relacionadas com combustível e energia não incluídas nos Escopos 1 e 2	1.887,90*	-	-
Transporte e distribuição upstream	4.956,80	35.789,24	9.733,61
Viagens a negócio	4.771,10	5.513,12	12.016,78
Deslocamento de colaboradores	14.375,51	11.251,72	9.550,46
<b>TOTAL</b>	<b>105.104,76</b>	<b>127.620,98</b>	<b>153.928,16</b>

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

#### G4-EN18 - Intensidade de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)

Em 2013, em parceria com as demais companhias do mesmo setor, desenvolvemos um indicador setorial de telecomunicações. O indicador é o volume de emissões (tonelada de CO<sub>2</sub>e) por Unidade Geradora de Receita (UGR). Em 2015, a intensidade de emissões totalizou 0,005071 tonelada de CO<sub>2</sub>e por UGR, queda de 6,6% se comparado ao ano anterior.

#### Intensidade de emissões de GEE [tCO<sub>2</sub>e/UGR]



#### G4-EN20 - Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO).

EMISSIONS DE SUBSTÂNCIAS DESTRUIDORAS DA CAMADA DE OZÔNIO (TCFC11E)	2015	2014	2013
HCFC 22 <sup>1</sup>	2,0295	2,3654	1,759
HCFC 141b <sup>2</sup>	0,2311	0,8336	0,3827

<sup>1</sup> Considera ODP [potencial de esgotamento de ozônio] de 0,055, tendo sido o consumo absoluto em toneladas de 43,00 [2014] e 31,98 [2013].

<sup>2</sup> Considera ODP [potencial de esgotamento de ozônio] de 0,11, tendo sido o consumo absoluto em toneladas de 7,58 [2014] e 3,48 [2013].

#### G4-EN19 – Redução de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)

Os números referentes às nossas emissões de GEE em 2015 mostram evolução na temática de Mudanças Climáticas. A elaboração e publicação da nova Política de Mudanças Climáticas, alinhada com o forte empenho da Companhia em diminuir os custos de uma forma global foram essenciais para os resultados alcançados.

O tímido aumento de emissões observado no escopo 1 do inventário se deve, basicamente, à nossa decisão em reportar as emissões referentes aos extintores de incêndios das nossas instalações. No escopo 2 houve uma redução de 13% nas emissões, resultado da queda no consumo de energia elétrica [-6%], somado à diminuição do fator de emissão do Sistema Interligado Nacional (SIN) em comparação com 2014 [-8%].

Foi observado um pequeno aumento de 4% nas emissões no escopo 3 e algumas quedas significativas, como nas viagens a negócio que apresentaram as seguintes reduções nas emissões: 40% com táxis, 25% com vans e 10% com aeronaves. Resultado de iniciativas como o incentivo ao uso de videoconferências, que, além de reduzir o número de viagens, também contribuiu para reforçar a integração entre as equipes de diversos estados. Na categoria Transporte e Distribuição *Upstream*, em que são reportadas as emissões referentes a operações logísticas, houve uma diminuição de 46% em razão de uma mudança estratégica no modelo de compra e revenda de aparelhos, que não mais é operado pela Empresa em grande parte do segmento Varejo.

### EN23 - Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.

RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO	2015	2014	2013
Aterro sanitário (em toneladas)	590	985	511
Reciclagem pela coleta seletiva nos prédios administrativos (em toneladas)	1.362	4.982	4.592
Reciclagem pela venda de sucatas (em toneladas)	16.950	2.756	6.497
Reciclagem de aparelhos, baterias, seus acessórios e pilhas (em itens)	5.834	3.151	16.086
Reciclagem de lâmpadas (em itens)	22.680	21.912	67.672
Resíduos diversos vendidos para leilão (em itens)	57.770	146.361	69.454

### G4-EN24 - Número total e volume de vazamentos significativos.

Monitoramos frequentemente as atividades e operações que oferecem risco de vazamento e, em 2015, foi registrado apenas um caso, com pronta resposta e mitigação, não representando, portanto, nenhum impacto ao meio ambiente.

### G4-EN25: 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 resíduos transportados internacionalmente.

PESO TOTAL DOS RESÍDUOS PERIGOSOS (T)*	2013	2014	2015
Transportados	1.373	987	2.546.615

\* A quase totalidade de resíduos perigosos refere-se a baterias estacionárias.

Os materiais perigosos transportados pela Oi são baterias estacionárias, que são deslocadas entre estações, *sites* e o depósito central de cada estado. A falta de anuência da ANATEL em 2014 resultou na queda de toneladas transportadas. Em 2015, foi liberada a venda de todo o passivo mais as devoluções ocorridas no decorrer do ano. Neste ano, a Oi teve como meta exigir maior rigor a aspectos como origem e documentos, entre eles a Ficha com Dados de Segurança dos resíduos (FDSR) nos transportes dos materiais.

### G4-EN27 - Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços.

Fomos a primeira operadora do Brasil a lançar o Chip Triplo Corte, ou seja, um chip que possui os tamanhos Normal, Micro e Nano, oferecido no pacote Oi Galera, que reduz o uso de materiais e, como consequência, o impacto ambiental.

Em 2015, o impacto ambiental dos produtos também foi mitigado a partir da reciclagem de 6,6 mil toneladas de sucata, entre materiais de cobre, alumínio e ferro, baterias, cabos telefônicos, sucatas de informática e partes de peças de telefones públicos, entre outros. O aumento na destinação de resíduos em relação ao ano de 2014 deve-se, principalmente, à autorização (anuência) na destinação dos resíduos por parte da ANATEL. O ano também foi importante, pois implementamos nosso Plano de Gerenciamento de Resíduos (PGRS), que viabiliza o rastreamento dos resíduos durante todo seu processo de destinação e contribui para a redução dos impactos ambientais decorrentes dos nossos processos operacionais.

Um de nossos impactos se dá nas emissões da frota própria e de terceiros, que totaliza 35 mil veículos. Por isso, lançamos em 2014 um sistema de gestão de frotas, que otimizou o desempenho dessa atividade. O módulo implementado em 2015, de controle de combustível, permitiu uma melhora de eficiência na forma de condução dos motoristas, com uma redução de até 25% do consumo nos quase 10 mil veículos que participaram da primeira fase do projeto.

O sistema consolida histórico de atividade de cada veículo em uma interface amigável para o gestor de frota para que sejam melhorados aspectos como direção agressiva, manutenção preventiva e utilização de trajetos mais eficientes. O Gestão de Frotas da Oi nasceu a partir do investimento de inovação em uma solução desenvolvida por uma empresa incubada e já despertou o interesse de clientes corporativos como uma solução TIC.

#### G4-EN28 - Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos discriminado por categoria de produtos.

Recuperamos os *decoders* – aparelhos necessários para uso da Oi Tv – após o encerramento de contratos com os clientes, a fim de reutilizá-los. Em 2015, recolhemos um total de 210.190 unidades, das quais 186.035 (88,5%) foram recondicionadas e reaproveitadas, gerando economia de R\$ 26,5 milhões. A meta para 2016 é aumentar a recuperação de *decoders* em 47,6%.

#### G4-EN29 – Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais.

Esta informação é confidencial e estratégica e preferimos não tornar público, neste relatório, os valores de multas referentes a 2015,

já que divulgá-los em meio às mudanças da legislação em que nos enquadrados resulta contrária à nossa gestão responsável.

#### G4-EN30 - Impactos ambientais significativos decorrentes do transporte de produtos e outros bens e materiais usados nas operações da organização, bem como do transporte de seus empregados.

O impacto ambiental considerado é a emissão de GEE pelos veículos da frota para uso de empregados em serviço e a Companhia mitiga por meio da Gestão de Frotas da Oi (saiba mais na página anterior).

Em relação aos impactos a partir do uso de meios de transporte diversos, todo ano realizamos pesquisa com colaboradores para levantar o meio de transporte utilizado no trajeto casa-trabalho, quilometragem percorrida e combustível utilizado. Na última pesquisa realizada, tivemos aderência de 1.806 colaboradores (16% dos funcionários ativos na data da pesquisa, em fevereiro de 2016). Com o resultado, podemos traçar os principais perfis, bem como calcular as emissões de GEE correspondentes, reportadas no escopo 3 do inventário de emissões GEE.

As viagens a negócio também são monitoradas e tiveram uma significativa redução em comparação a 2014.

VIAGENS AÉREAS (KM)	2015	2014	Δ(%)
Curta duração (até 500 km)	4.000.494,94	5.102.429,81	-22%
Média duração (entre 500 km e 3.700 km)	16.890.674,11	15.798.908,86	7%
Longa duração (acima de 3.700 km)	5.208.851,48	7.169.915,64	-27%

#### G4-EN31 - Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, discriminado por tipo.

INVESTIMENTOS E GASTOS EM PROTEÇÃO AMBIENTAL (R\$)	2015
Tratamento e disposição de resíduos (coleta fixa + caçambas de lixo)	R\$ 1.201.359,1
Descarte de baterias, aparelhos e acessórios coletados nas lojas Oi	0*
Gastos com licenciamento ambiental	R\$ 1.181.186,5
Emissão de laudos radiométricos, que servem para monitorar a qualidade dos sinais de radiofrequência, bem como comprovar essa situação perante a ANATEL e o poder público em geral.	R\$ 342.000,0
Custos de transporte e armazenagem de resíduos sólidos	R\$ 400.000,0
Contratação de consultoria para verificação externa do inventário de GEE	R\$ 19.124,00
Custos de prevenção e gestão ambiental	R\$ 31.717,0
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 3.156.262,6</b>

\* Não houve gasto em 2015 no item “Descarte de baterias, aparelhos e acessórios coletados nas lojas Oi”. O volume proveniente desses materiais coletados nas lojas Oi em 2015 foi de somente 23,8 Kg, devido ao fato de que grande parte desses resíduos ficou temporariamente armazenada, já que a Companhia esteve em processo licitatório para contratação de fornecedor de logística e de destinação final adequada desses resíduos. Em 2016 esta contratação está concluída.

#### G4-EN34 - Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais protocoladas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.

Em 2015, nosso Canal de Denúncias não registrou relatos sobre infrações ao meio ambiente.

# Dimensão Social

## Práticas trabalhistas e trabalho decente

G4-LA1 - Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região.

NOVAS CONTRATAÇÕES	2013	2014	2015
<b>Por gênero</b>			
Masculino	6.290	2.403	1.161
Feminino	2.164	1.936	1.336
<b>Por faixa etária</b>			
Abaixo de 30 anos	2.925	2.399	1.358
Entre 30 e 50 anos	4.510	1.876	1.096
Acima de 50 anos	1.019	64	43
<b>Por região</b>			
Sul	1.344	535	142
Sudeste	4.216	2.400	1.299
Centro-Oeste	801	347	140
Nordeste	1.555	879	823
Norte	525	178	93
<b>TAXA DE ROTATIVIDADE (%)</b>			
<b>Por gênero</b>			
Masculino	25.67	14.83	10.89
Feminino	12.33	10.51	9.17
<b>Por faixa etária</b>			
Abaixo de 30 anos	14.74	12.45	8.13
Entre 30 e 50 anos	19.60	11.89	10.19
Acima de 50 anos	3.65	0.99	1.72
<b>Por região</b>			
Sul	5.50	3.53	1.90
Sudeste	20.22	13.68	10.88
Centro-Oeste	3.76	2.16	1.58

Continua

TAXA DE ROTATIVIDADE [%]			
<b>Por região</b>			
Nordeste	6.33	4.76	4.70
Norte	2.11	1.21	0.99
NÚMERO DE DESLIGAMENTOS			
<b>Por gênero</b>			
Masculino	2.599	3.130	2.514
Feminino	2.105	1.986	1.758
<b>Por faixa etária</b>			
Abaixo de 30 anos	2.181	2.249	1.388
Entre 30 e 50 anos	2.277	2.561	2.345
Acima de 50 anos	246	306	539
<b>Por região</b>			
Sul	541	783	499
Sudeste	2.852	2.706	2.374
Centro-Oeste	488	458	393
Nordeste	615	896	764
Norte	198	273	242

#### G4-LA2 - Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período discriminados por unidades operacionais importantes da organização.

Oferecemos a todos os empregados: vale-alimentação, vale-transporte, seguro de vida, plano de saúde, plano odontológico, licença maternidade/paternidade e previdência privada. Também oferecemos opção de adesão ao plano voluntário, com contribuição variável, que contempla renda de aposentadoria, auxílio-doença e pensão por morte.

#### G4-LA4 - Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva.

Não existe prazo mínimo estipulado para notificação com antecedência, mas caso ocorram mudanças operacionais significativas, os colaboradores, seus representantes e o sindicato serão devidamente informados.

**G4-LA6 - Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho discriminados por região e gênero.**

INDICADORES DETALHADOS DE SAÚDE E SEGURANÇA POR GÊNERO E REGIÃO																		
COLABORADORES PRÓPRIOS	NORTE			CENTRO-OESTE			NORDESTE			SUL			SUDESTE			GERAL 2015		
	M	F	Total	M	F	Total	M	F	Total	M	F	Total	M	F	Total	M	F	Total
Taxa de lesões	0,57	0	0,37	0,10	0,47	0,20	0,16	0,08	0,13	0,36	0,20	0,32	0,15	0,13	0,14	0,19	0,14	0,18
Taxa de doenças ocupacionais	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dias perdidos	28,30	0	18,32	2,20	6,78	3,53	1,79	2,27	1,99	3,68	3,01	3,51	4,40	2,05	3,49	4,84	2,40	3,94
Absenteísmo	-	-	1,53	-	-	1,44	-	-	1,25	-	-	1,23	-	-	1,54	-	-	1,40
Óbitos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TERCEIROS	NORTE			CENTRO-OESTE			NORDESTE			SUL			SUDESTE			GERAL 2015		
	M	F	Total	M	F	Total	M	F	Total	M	F	Total	M	F	Total	M	F	Total
Taxa de lesões <sup>1</sup>	-	-	1,80	-	-	0,66	-	-	1,83	-	-	1,17	-	-	0,91	-	-	1,11
Taxa de doenças ocupacionais	-	-	0	-	-	0	-	-	0,04	-	-	0,01	-	-	0	-	-	0,008
Dias perdidos <sup>2</sup>	-	-	12,71	-	-	13,09	-	-	65,73	-	-	61,20	-	-	22,82	-	-	33,48
Absenteísmo	Informação não controlada pela Oi e, portanto, não disponível																	
Óbitos	2	0	2	1	0	1	0	0	0	1	0	1	2	0	2	6	0	6

<sup>1</sup> Não inclui pequenas lesões (primeiros socorros).

<sup>2</sup> Considera dias de trabalho (250 dias em 2015).

**G4-LA9 - Número médio de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional.**

HORAS DE TREINAMENTOS REALIZADOS	2014		2015	
	TOTAL	PER CAPITA	TOTAL	PER CAPITA
Masculino	223.205	19	142.368	14
Feminino	47.140	7	44.056	9
<b>TOTAL</b>	<b>270.345</b>	<b>15</b>	<b>186.424</b>	<b>12</b>

A redução de horas se deve pela diminuição do total de colaboradores no ano e, ainda, pelo alto volume de treinamentos registrados em 2014, em função da primarização de em torno de 4.500 colaboradores da operação. Vale destacar que, em 2015, a participação feminina no percentual de horas treinadas aumentou de 17% para 24%, indicando tendência de equalização entre os gêneros buscada pelo estímulo à diversidade.

Para 2016, nossa meta é ampliar em 70% a carga horária total oferecida a partir do uso de uma nova plataforma de gerenciamento de treinamentos e que aumente a capacidade de gestão e disponibilização dos cursos.

**G4-LA10 - Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos funcionários em período de preparação para a aposentadoria.**

Temos programas de capacitação para diversos níveis funcionais, criando um ambiente propício ao crescimento intelectual e técnico e ao desenvolvimento contínuo das equipes. Dentre os principais programas, destacam-se:

**Trilhas de Liderança** - programa de capacitação dos líderes da Companhia, visando à excelência na execução de suas atividades, focadas nas melhores práticas de gestão.

**Multiplicadores de Qualidade** - programa para definição e capacitação de multiplicadores dos mais diversos assuntos, utilizando experiência e conhecimentos técnicos preexistentes/ adquiridos após treinamentos. Além da parte técnica também são adquiridos conhecimentos de técnicas de comunicação e multiplicação.

**Certificação em Normas Reguladoras** - programa voltado para a certificação de colaboradores nas normas regulamentadoras necessárias para a execução de atividades técnicas, essenciais no mercado de trabalho em geral.

**Recolocação no Mercado** - investimos R\$ 109.000 em programa de *outplacement* para executivos em 2015, possibilitando a identificação e o aprimoramento das suas habilidades, focando nas necessidades indispensáveis para a recolocação no mercado de trabalho.

Para 2016, temos o objetivo de aumentar a quantidade de treinamentos existentes focados em liderança de 5 para 8 e os de multiplicação de conteúdos técnicos de 5 para 12.

**G4-LA12 - Composição dos grupos responsáveis pela governança e pela discriminação de empregados por categoria funcional de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.**

DIVERSIDADE DE GÊNERO POR NÍVEL FUNCIONAL EM % (DO TOTAL DE COLABORADORES)	2013		2014		2015	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
Diretoria	0,60	0,10	0,5	0,1	0,6	0,1
Gerência	3,80	1,30	3,7	1,3	3,9	1,5
Supervisão/coordenação	3,30	1,50	3,5	2	3,5	2,0
Quadro funcional	58,50	31,00	57,2	31,7	55,6	32,9
<b>TOTAL</b>	<b>66,10</b>	<b>33,90</b>	<b>64,9</b>	<b>35,1</b>	<b>63,6</b>	<b>36,4</b>

DIVERSIDADE DE FAIXA ETÁRIA POR NÍVEL FUNCIONAL (%)	2013			2014			2015		
	ABAIXO DE 30 ANOS	30 A 50 ANOS	MAIS DE 50 ANOS	ABAIXO DE 30 ANOS	30 A 50 ANOS	MAIS DE 50 ANOS	ABAIXO DE 30 ANOS	30 A 50 ANOS	MAIS DE 50 ANOS
Diretoria	0,0	75,0	25,0	0,0	71,7	28,3	0	72	28
Gerência	2,0	88,0	10,0	1,5	86,6	11,9	1	85	14
Supervisão/coordenação	19,0	72,0	9,0	24,8	66,0	9,2	25	64	10
Quadro funcional	26,0	60,0	14,0	24,1	61,3	14,6	22	63	15
<b>TOTAL</b>	<b>25,0</b>	<b>62,0</b>	<b>13,0</b>	<b>22,8</b>	<b>62,9</b>	<b>14,2</b>	<b>21</b>	<b>64</b>	<b>15</b>

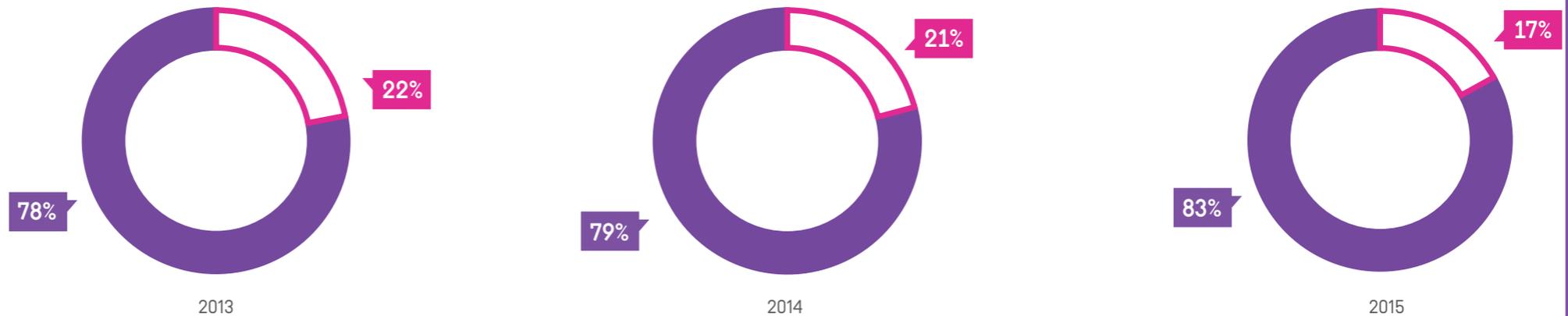
G4-LA13 - Razão matemática do salário e da remuneração entre mulheres e homens discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes.

### Proporção da remuneração de mulheres/homens [%]

Nossa Política de Cargos e Salários não estabelece discriminação de gênero. As diferenças nas médias salariais entre homens e mulheres são justificadas pelo patamar de desenvolvimento e tempo de carreira dos profissionais.

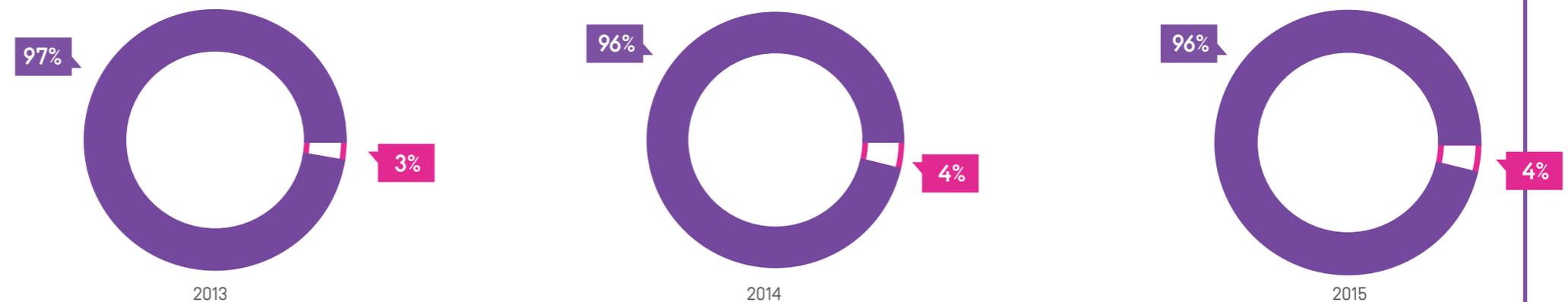
#### Diretoria

■ Homens  
■ Mulheres



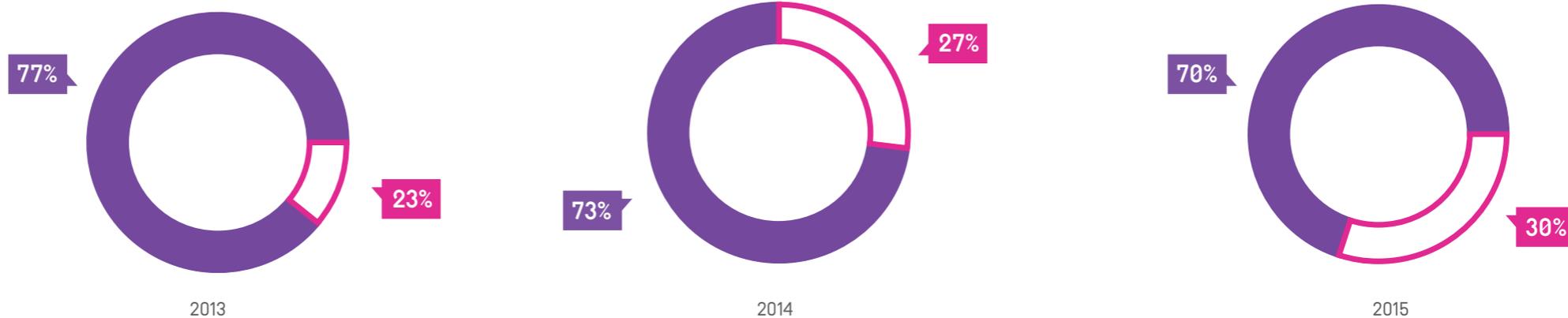
#### Gerência

■ Homens  
■ Mulheres



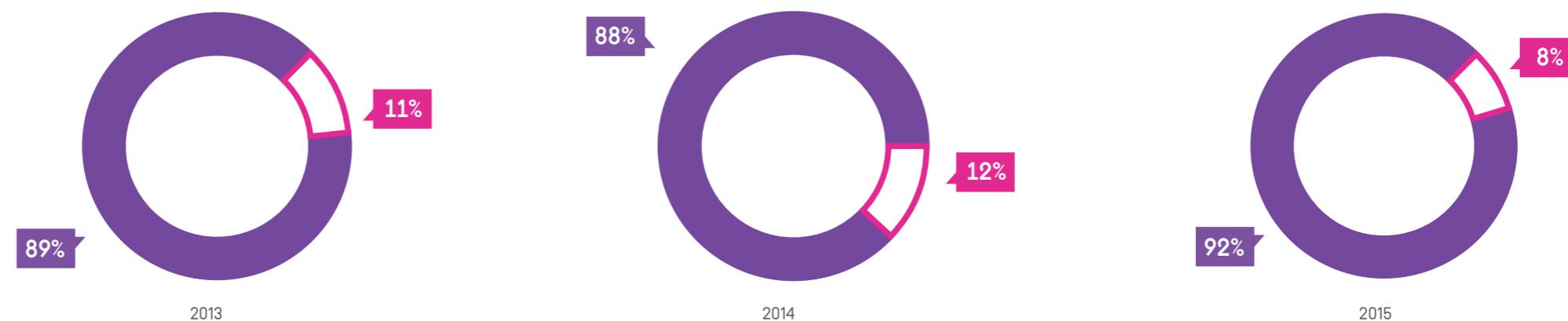
## Supervisão/Coordenação

■ Homens  
■ Mulheres



## quadro funcional

■ Homens  
■ Mulheres



REMUNERAÇÃO MÉDIA POR CATEGORIA FUNCIONAL EM 2015 (R\$)	HOMENS	MULHERES	PROPORÇÃO M/H (%)
Diretoria	37.402,71	31.072,00	83
Gerência	14.015,50	13.426,53	96
Supervisão/ coordenação	5.477,68	3.857,34	70
Quadro funcional	3.924,86	3.629,32	92

**G4-LA16 - Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.**

Em 2015, nosso Canal de Denúncias não registrou relatos sobre queixas relacionadas a práticas trabalhistas.

## Direitos humanos

**G4-HR2 - Número total de horas de treinamento de empregados em políticas de direitos humanos ou procedimentos relacionados a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações da organização, incluindo o percentual de empregados treinados.**

Em 2015, o curso *e-learning* de Ética e Combate à Corrupção foi concluído por 1.058 colaboradores em 1.314 horas, somando um total de 8.527 conclusões desde seu início, em junho de 2014, ou seja, aproximadamente 40% dos colaboradores em atividade.

**G4-HR3 - Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas.**

Em 2015, nosso Canal de Denúncias não registrou denúncias de discriminação.

**G4-HR4 - Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo violado ou haja risco significativo disso e as medidas tomadas para apoiar esse direito.**

Asseguramos o direito de associação dos colaboradores a entidades sindicais e não há operações em que esse direito possa estar em risco. Todos os colaboradores são abrangidos por acordos coletivos, que reúnem cláusulas referentes à jornada diária, saúde, segurança do trabalho, benefício e participação nos resultados.

**G4-HR5 - Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil.**

**G4-HR6 - Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalhos forçados ou análogo ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalhos forçados ou análogo ao escravo.**

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

**G4-HR7 - Percentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento nas políticas ou nos procedimentos da organização relativos a direitos humanos que sejam relevantes às operações.**

100% do efetivo de segurança – terceirizados que atuam na vigilância, portaria e recepção – foram treinados em direitos humanos, com o objetivo de evitar a discriminação na relação com pessoas que acessam nossas dependências. Entre os temas abordados, nesse sentido, estão: demonstração do controle emocional em situações sob pressão; demonstração da paciência e educação no

tratamento com pessoas; comportamento e atitude nos direitos humanos; abordagem sem uso da força; e condução em situação de crise. Para o próximo ano, a meta é seguir treinando 100% do pessoal de segurança.

**G4-HR8 - Número total de casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais e medidas tomadas a esse respeito.**

Não há casos de violação de direitos indígenas. Todavia, nos relacionamos com a FUNAI (Fundação Nacional do Índio) continuamente para garantir a mitigação do impacto de suas operações. Em 2015, firmamos um Termo de Compromisso com a FUNAI para adotar medidas compensatórias pela instalação de estação repetidora de telefonia na Terra Indígena Maraiwatsede (MT), um plano de compensação junto à FUNAI e à associação Povos Indígenas do Oiapoque pelo uso de parte da área indígena, e um acordo está em andamento também com a FUNAI para a reparação de cabos que passam pela Terra Indígena Rio Pindaré (PA).

Além disso, garantimos a essas comunidades indígenas o acesso à telefonia fixa e internet banda larga.

**G4-HR12 - Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.**

Em 2015, nosso Canal de Denúncias não registrou relatos sobre infrações aos direitos humanos.

## Sociedade

### **G4-S03 – Número de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos encontrados.**

Para atender aos preceitos da Lei Sarbanes-Oxley, nossos processos são periciados anualmente por uma auditoria externa, de acordo com a representatividade das contas contábeis relacionadas. Esse processo é realizado nas empresas mais relevantes do grupo, que correspondem a 91% do ativo consolidado. Paralelamente, a auditoria Interna atua em todos os processos, independente da representatividade das contas contábeis.

Os principais fatores de Riscos Críticos de Corrupção identificados e monitorados se dão nas relações com agentes públicos, nas licitações e contratos com fornecedores, na gestão de pagamentos e tributos e na gestão das informações financeiras a serem divulgadas pelo mercado.

### **G4-S04 - Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção.**

Em 2015, o curso *e-learning* de Ética e Combate à Corrupção foi concluído por 1.048 colaboradores em 1.314 horas, somando um total de 8.527 conclusões desde seu início, em junho de 2014, ou seja, aproximadamente 40% dos colaboradores em atividade. No ano também lançamos vídeo institucional reforçando o compromisso de combate à corrupção no Dia Internacional de Combate à Corrupção.

Para o próximo ano está prevista a criação de novo treinamento, sua realização presencial em todo o Brasil e a criação da Diretoria de Compliance, que deve liderar e reforçar a gestão da ética e combate à corrupção.

### **G4-S05 - Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas.**

Em 2015, nosso Canal de Denúncias não registrou relatos sobre casos de corrupção.

### **G4-S07 - Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados.**

Não houve em 2015 nenhuma ação judicial sofrida por concorrência desleal, práticas de truste ou monopólio.

### **G4-S08 - Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos.**

No final de 2015, havia 43.394 processos judiciais trabalhistas em andamento, aos quais provisionamos cerca de R\$ 850 milhões.

### **G4-S011 - Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.**

Em 2015, nosso Canal de Denúncias não registrou relatos sobre impactos na sociedade.