



oi

RELATÓRIO ANUAL  
DE SUSTENTABILIDADE  
2016

# SUMÁRIO

---

Introdução	03
Mensagem da administração	06

---

## Modelo de geração de valor 12

Prioridades estratégicas	13
Gestão de riscos	19

---

## Relacionamentos de valor 24

Ética e responsabilidade nos relacionamentos	25
Satisfação dos clientes	26
Engajamento dos colaboradores	30
Responsabilidade na cadeia de fornecedores	34
Desenvolvimento da sociedade	35
Relações com acionistas e investidores	40
Relacionamento setorial	41

---

<b>A Oi</b>	<b>08</b>
Propósito, valores e atitudes	09
Atuação	11

---

## Resultados 21

Resultados econômico-financeiros	22
----------------------------------	----

---

## Gestão ambiental 43

Redução de impacto	44
--------------------	----

---

Balanço social	46
Demonstrações Financeiras	
Índice de conteúdo GRI	53
Informações corporativas e créditos	69
Anexo I - caderno de indicadores extras	70

# INTRODUÇÃO

Esta publicação reúne informações sobre o perfil da nossa operação em 2016, além de tratar sobre políticas, práticas, desempenho e gestão. Você encontrará os pontos principais que orientaram nossos relacionamentos e nossas ações no período, com o objetivo de gerar valor aos 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 2016 e têm sua abordagem orientada pelas diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI), permitindo a comparabilidade do nosso perfil e dos desempenhos econômico, social e ambiental ao longo dos últimos seis anos em que adotamos esse padrão. **G4-3, G4-7, G4-28**

No conteúdo, também são apresentados dados de anos anteriores, para contextualizar as informações, perspectivas e objetivos futuros, com a intenção de dar 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, em 2014, uma consulta com os 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 estão descritos o processo de consulta e os resultados que elencaram os temas relevantes apresentados ao longo do relatório. Pretendemos, até 2019, realizar um novo processo para reavaliar a materialidade.

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). **G4-15, G4-32**

### 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 de Desenvolvimento Sustentável.

## 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

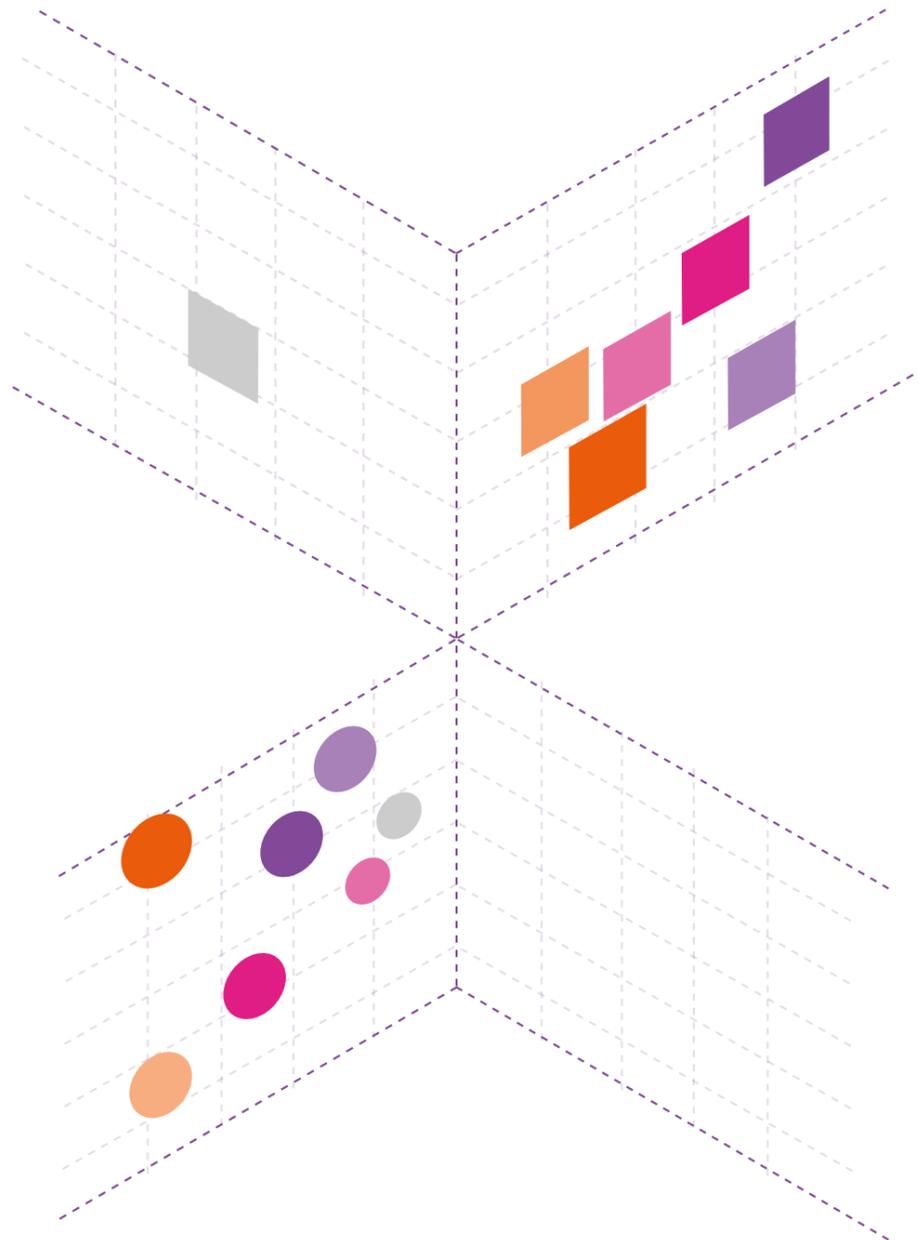
## Consulta on-line aos públicos de relacionamento

G4-24

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

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





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

### Priorização da liderança

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

### Temas relevantes

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

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

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

## Canal aberto

Nossa 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

No ano de 2016, a Oi concentrou seus esforços em avanços na transformação do seu negócio, a fim de garantir um futuro sustentável e solidificar sua posição de relevância no mercado de telecomunicações brasileiro. Essa mudança, baseada na estratégia de convergência, digitalização, experiência do cliente e austeridade nos custos, vem permitindo mais eficiência operacional, rentabilização da base de clientes e melhoria da qualidade dos serviços prestados. O ano de 2016 foi desafiador do ponto de vista macroeconômico, o que impactou diretamente nossas receitas, principalmente dos segmentos de Mobilidade Pessoal, mais especificamente o pré-pago, e de B2B (Business-to-business). O segmento pré-pago é influenciado diretamente pela taxa de desemprego no País; com relação ao B2B, a retração econômica tem um peso relevante nas empresas e governos que buscam redução de custos. Como resultado, a receita líquida consolidada das operações brasileiras da Companhia totalizou R\$ 25.996 milhões em 2016, registrando queda anual de 5,0%, impactada principalmente pela deterioração do ambiente macro e pelo corte anual das tarifas reguladas de interconexão.

Mesmo diante desse cenário economicamente menos aquecido, a Oi obteve resultados importantes em 2016, como o crescimento anual de 23,6% na receita de TV paga, de 6,9% na receita de banda larga e de 9,4% na receita de pós-pago. No segmento de TV paga, a Oi teve o melhor desempenho no período, sendo a única operadora a registrar crescimento entre os grandes grupos econômicos do mercado. Esses resultados compensaram parcialmente os efeitos macroeconômicos e a queda das tarifas regulatórias. A estratégia de convergência dos serviços tem sido fundamental, principalmente no segmento Residencial, para reduzir o impacto macroeconômico.

Com a estratégia de transformação digital, a Oi vem antecipando inovações em um mercado altamente dinâmico e se colocando em uma posição de referência no setor de telecomunicações, possibilitando a criação de novos produtos e serviços digitais. Estabelecemos parcerias para criar soluções inovadoras para as telecomunicações com startups e institutos de pesquisas brasileiros, como o primeiro laboratório de referência na América Latina para desenvolvimento de projetos de Internet das Coisas (IoT) e soluções voltadas para a transformação digital das cidades, que contribuirão para questões como mobilidade urbana, qualidade de vida e mudanças climáticas.

Em paralelo, a Companhia manteve entre suas prioridades a busca por mais eficiência operacional. Mesmo com pressão inflacionária, os custos e despesas das operações brasileiras caíram 2,0% em 2016 em relação a 2015, o que significa uma redução real de aproximadamente 8% no período. O resultado se deve principalmente ao trabalho desenvolvido ao longo do ano em diversas frentes para controlar os custos, otimizar as operações, aumentar a produtividade e melhorar a qualidade da prestação dos serviços.

Entre as frentes de eficiência operacional de 2016, um dos destaques foi a absorção das atividades das Prestadoras de Serviços de Rede (PSRs), empresas terceirizadas responsáveis pelas operações de manutenção, instalação e reparo da rede. Esse movimento teve como objetivo melhorar a experiência de nossos clientes e reduzir os custos das operações de campo. Com uma gestão direta sobre a força de campo, a Companhia conseguiu mais eficiência na gestão das atividades de manutenção preventiva da rede, o que permitiu uma redução do número de reparos e o aumento de produtividade. Ao mesmo tempo, a Companhia investiu intensamente na capacitação e na promoção da melhoria da qualidade de vida dos técnicos de campo.

Como consequência dessa estratégia, a Oi avançou em diversos indicadores operacionais, como no tempo médio de solução de defeitos, que caiu mais de 30% no ano, e no tempo médio de instalação dos serviços, que foi reduzido em quase 60%, por exemplo. Esses resultados tiveram impacto direto na melhoria da qualidade dos serviços, evidenciada pela redução de 28% nas reclamações por motivos técnicos registradas na Anatel.

Em outra frente relevante para a queda de custos, a Companhia realizou diversas ações para redução no consumo de energia elétrica, promovendo a cultura do consumo consciente, em processos do uso da energia, automação e substituição de equipamentos ineficientes. Também foram realizadas mudanças em iluminação, climatização, equipamentos de telecomunicações e cogeração, por exemplo. Além disso, a Oi aumentou as contratações no mercado livre de energia, estimulando a expansão de geradores de fontes renováveis, como Pequenas Centrais Hidroelétricas (PCH), biomassa, eólica e solar.

A Companhia investiu R\$ 4,8 bilhões no Brasil em 2016, 17,6% a mais que o valor investido em 2015, demonstrando seu compromisso a longo prazo, com a transformação e a sustentabilidade do negócio. Os investimentos em infraestrutura asseguraram o desempenho operacional mais eficiente e promoveram uma melhoria na qualidade dos serviços e experiência dos usuários, que são observados na evolução contínua dos diversos indicadores de qualidade da rede, com reflexo direto na geração de valor para o negócio.

No contexto regulatório, é importante destacar a evolução das discussões sobre o marco regulatório no País e o modelo de concessão, em particular para permitir a redução das obrigações das concessionárias e sua migração para um ambiente de autorização. Nesse sentido, a Anatel vem estudando a melhor forma de valorar os ganhos resultantes da migração e da redução de obrigações de serviços sem demanda pela população como contrapartida para ampliar investimentos em banda larga.

Conforme amplamente divulgado ao mercado, em junho de 2016, a Oi e algumas de suas subsidiárias ajuizaram pedido de recuperação judicial. O objetivo desse instrumento legal é possibilitar – por meio da aprovação de um plano de recuperação judicial pelos credores – o equacionamento do endividamento das empresas e permitir que elas continuem investindo na melhoria da prestação de serviços a seus clientes, desempenhando suas atividades operacionais normalmente e preservando empregos.

Ao mesmo tempo em que vem aumentando investimentos em infraestrutura e melhorando consistentemente os indicadores de qualidade, desde o início do processo de recuperação judicial, a Companhia também vem registrando forte geração de caixa, demonstrando que tem uma operação saudável e grande potencial de geração de valor. Entre junho e dezembro de 2016, as operações da Oi geraram mais de R\$ 2,7 bilhões, terminando o ano com R\$ 7,8 bilhões de saldo em caixa.

A Oi vem trabalhando para concluir as negociações com seus credores para aprovação do plano de recuperação judicial e assim garantir a sustentabilidade da Companhia no futuro. É importante mencionar que o Grupo Oi é relevante no cenário nacional, investe maciçamente no País e tem um ecossistema que envolve cerca de 130 mil empregos diretos e indiretos. Reforçamos o nosso comprometimento com os compromissos públicos assumidos, como o Pacto Global, refletidos em nossas políticas corporativas, e com a responsabilidade social, dando continuidade às diversas ações que realizamos em prol dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Em decorrência dos regulamentos dos índices de sustentabilidade do mercado, que impedem a participação de empresas que estejam em recuperação judicial, deixamos de integrar as carteiras e *ratings* dos quais participávamos até então, como o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), o Índice de Carbono Eficiente (IC02), ambos da BM&FBovespa (atual B3), o índice Euronext Vigeo Emerging 70, da bolsa de valores europeia, além do Índice Dow Jones de Sustentabilidade (Dow Jones Sustainability Index, DJSI), da New York Stock Exchange (NYSE), na categoria Mercados Emergentes. No entanto, como indicado acima, a Empresa mantém a estratégia de incorporar os princípios e ações sustentáveis em todas as suas frentes de negócio.

Em resumo, apesar de o Grupo Oi estar sob um processo de recuperação judicial, mantém os compromissos com a continuidade do processo de transformação operacional e com os investimentos em infraestrutura, com o objetivo de aumentar a eficiência e melhorar a qualidade dos serviços prestados aos mais de 63 milhões de clientes de forma sustentável por todo o País.

Boa leitura!

**José Mauro Mettrau Carneiro da Cunha**  
Presidente do Conselho de Administração

**Marco Norci Schroeder**  
Diretor-Presidente



A man with a beard and curly hair, wearing a plaid shirt, is sitting on a bicycle. He is looking down at a smartphone in his hands. A black helmet is hanging from the handlebars, and a black basket is attached to the front of the bike. The background shows a street with trees and cars, suggesting an urban environment.

**A OI**

**CAPÍTULO. 1**

# PROPÓSITO, VALORES E ATITUDES

## 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

### Cliente primeiro

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

Antecipamos necessidades e pensamos nos outros antes de pensar em nós. Os meus clientes norteiam tudo o que faço.

### Compromisso com a evolução

Em todas as nossas ações, procuramos promover ambientes colaborativos, estimular o espírito empreendedor, a inovação e a curiosidade.

Sabemos que ao contribuir para a evolução das pessoas, estamos impulsionando a sociedade e cumprindo o nosso propósito: potencializar conexões que impulsionam pessoas.

### Foco dá resultado

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

Permite que sejamos mais efetivos em tudo que fazemos, gerindo os recursos da Companhia como se fossem nossos.

### 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, com todos os nossos parceiros.

### Nós somos a Oi

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.

# Atitudes Oi

## Atitude de dono

Agimos e tomamos decisões como se a Empresa fosse nossa. O comprometimento é total. Vamos além das nossas obrigações: priorizamos o que é melhor para o negócio e somos alinhados aos princípios éticos da Companhia. É assim que evoluímos, superamos os desafios e tornamos os resultados sustentáveis.



## Foco no resultado

Atuamos com determinação para atingir o objetivo estabelecido. Somos incansáveis, nunca desistimos. Consideramos os detalhes, tiramos todas as dúvidas, priorizamos o que é mais importante. E somos rápidos e assertivos na resolução de problemas. Gostamos de celebrar bons resultados!



## Visão cliente

Oferecemos soluções eficientes e adequadas ao cliente (interno e externo), alinhadas à estratégia do negócio. Estamos sempre atentos. Escutamos suas necessidades. Só quem conhece de perto o cliente pode atender suas expectativas e conquistar sua confiança.

## Controle de custos

Controlamos os custos nas nossas atividades e somos responsáveis pelo uso dos recursos da Companhia.

Agimos sempre com consciência. Não toleramos desperdícios e pensamos em como utilizar os recursos da Companhia da melhor forma. Planejamos nossas atividades com antecedência e estamos sempre buscando novas formas de aumentar a produtividade.

## Espírito colaborativo

Trabalhamos de forma colaborativa para garantir a entrega dos resultados. Compartilhamos conhecimento e experiência. Contribuímos uns com os outros. Queremos o desenvolvimento de todos. Juntos, somos mais fortes. Juntos, podemos mais.



# 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), uso de redes (interconexão) 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 14.431 colaboradores diretos e uma rede de terceirizados composta por 116.460 profissionais, atendendo aproximadamente 63,6 milhões de Unidades Geradoras de Receitas (UGRs). Contamos com aproximadamente 363 mil quilômetros de fibra ótica instalada, detendo o maior *backbone* do Brasil. Nossa cobertura móvel abrange aproximadamente 88,9% da população brasileira. G4-5, G4-6



## UGRs por segmento



<sup>1</sup> B2B: Sigla em inglês que significa “negócio para negócio”, ou seja, é o setor de atuação da Oi voltado a atender empresas.

**MODELO  
DE GERAÇÃO  
DE VALOR**

---

**CAPÍTULO. 2**



# PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

G4-13

Em 2016, nosso plano estratégico se manteve focado em digitalização, convergência, dados, controle de custos e melhor experiência do cliente. Conquistamos avanços operacionais em nossos segmentos de negócio, com destaque para o Residencial.

Nossa estratégia foi baseada em avanços operacionais com acúmulo de caixa, notadamente nos seguintes pontos:

- Enfoque crescente na execução, fazendo mais com menos e garantindo a viabilidade operacional da Companhia;
- Continuidade na melhoria de eficiência operacional e controle rígido de custos;
- Ampliação dos investimentos, mesmo com cenário macroeconômico mais adverso;
- Melhoria na qualidade dos serviços, avançando em diversos indicadores operacionais e de qualidade (como os indicadores da Anatel<sup>2</sup>, JEC<sup>3</sup> e Procon<sup>4</sup>), refletindo na melhor experiência do cliente;
- Continuidade da componente de transformação digital para garantir o futuro sustentável do negócio, baseado na inovação e geração de valor;
- Processo de recuperação judicial evoluindo dentro da normalidade.

## Melhoria operacional e novos negócios

### Qualidade operacional

Com foco na operação, melhoramos a qualidade da rede e aumentamos os investimentos, passando a priorizar os projetos estruturais, com fóruns de qualidade e processos de garantia de receita. A modernização e ampliação da rede, aliada ao lançamento de produtos estratégicos, suportados pela gestão direta das operações de campo e pelo novo modelo de atendimento a clientes, promoveu a eficiência operacional com a consequente melhoria da experiência do cliente.

Nosso plano operacional foi estruturado em quatro pilares:

1. Investimento seletivo em elementos ofensores de rede;
2. Modelo operacional baseado em planejamento e controle da produção (PCP);
3. Automação da força de campo com ganhos de eficiência operacional;
4. Incorporação de Prestadoras de Serviços de Rede, empresas responsáveis pelas atividades de manutenção da planta, instalação e reparo.

Ao final do ano, tínhamos 75% dos técnicos que atuavam em campo nas atividades operacionais, trabalhando nas empresas vinculadas à Oi e sob nossa gestão. Atuamos diretamente na supervisão dessas atividades, treinando, orientando e adequando os processos. Isso refletiu tanto em qualidade quanto em redução de custos.

### Confira os principais indicadores operacionais e seus avanços



<sup>2</sup> Agência Nacional de Telecomunicações, órgão governamental que regula o setor.

<sup>3</sup> Juizado Especial Cível, órgão da Justiça criado para processar as causas de menor complexidade.

<sup>4</sup> Órgão de proteção ao consumidor.

# Governança Corporativa

Nosso Estatuto Social, aprovado em setembro de 2015, caracteriza-se pela adoção de elevados padrões de governança corporativa.

## Novos negócios

Em 2016, reforçamos o nosso comprometimento com o desenvolvimento de iniciativas ligadas à inovação. A partir do contínuo investimento em projetos de inovação e P&D, que totalizaram mais de R\$ 78 milhões no ano, intensificamos a nossa atuação em instituições de ciência e tecnologia e incubadoras para a exploração de oportunidades de negócios de elevado potencial, mas não relacionadas ao negócio principal, como saúde, *mobile advertising* – publicidade em sites ou aplicações móveis – e aplicações em IoT (Internet of Things, Internet das Coisas).

Utilizando a Esteira de Inovação, desenvolvemos projetos de vanguarda com parceiros, permitindo a criação de ofertas pioneiras no mercado de telecomunicações. Soluções como o Oi Smart e o Oi Mais Saúde mostram que uma estratégia de inovação aberta, que estreita o nosso relacionamento com o ecossistema de startups, permite a exploração de oportunidades associadas aos nossos negócios, com mais rapidez e efetividade.

Em paralelo, nos posicionamos como uma empresa de vanguarda no segmento de IoT, lançando em parceria com a Nokia o primeiro laboratório de IoT capacitado a trabalhar com o padrão LTE-M (Long Term Evolution for Machines, tecnologia de celular para IoT) na América Latina. A tecnologia presente no laboratório, único no Brasil, representa a próxima geração em conectividade para o segmento de IoT e nos permitirá apoiar parceiros selecionados no desenvolvimento de soluções com alto potencial disruptivo, tornando o laboratório um polo de atração de iniciativas dessa natureza. Assim, o laboratório se tornará uma nova fonte de oportunidades a serem exploradas, na forma de parcerias, em um dos mercados com maior potencial de crescimento nos próximos anos.

## 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 no Oi Futuro;



Segregação das funções de Presidente do Conselho de Administração e de Diretor-Presidente.

<sup>2</sup> Agência Nacional de Telecomunicações, órgão governamental que regula o setor.  
<sup>3</sup> Juizado Especial Cível, órgão da Justiça criado para processar as causas de menor complexidade.  
<sup>4</sup> Órgão de proteção ao consumidor.

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



## Governança da sustentabilidade

Como signatários do Pacto Global desde 2009, promovemos iniciativas relacionadas aos seus princípios e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável [conheça na página seguinte 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. Além disso, implementamos ações no âmbito do Termo de Mútua Cooperação contra a Pedofilia, que reúne empresas de telecomunicações, o Ministério Público Federal, a Polícia Federal e a organização Safernet Brasil para prevenir e combater crimes praticados pela internet contra crianças e adolescentes.

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: assessora o Comitê de Gestão da Companhia na adoção de boas práticas de sustentabilidade;
- Comitê de Gestão (CDG): comitê interno de instância superior, formado por diretores N1 (diretores nível 1 reportam diretamente ao Diretor-Presidente) para a tomada de decisões e acompanhamento dos temas de mais importantes 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. Analisa e delibera sobre os casos de violação do Código de Ética e decide sobre as sanções a serem aplicadas, as quais são 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, é composto por membros independentes, indicados pelo Conselho de Administração, e é 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, é composto por membros independentes, indicados pelo Conselho de Administração, e é responsável por supervisionar a gestão e o controle de contingências e cuidar da articulação dos órgãos de administração e fiscalização da Companhia;
- Comitê de Qualidade (CdQ): comitê estratégico, formado por diretores N1, para a tomada de decisões e acompanhamento dos indicadores e temas de qualidade mais importantes para a Companhia, visando uma melhor experiência por parte do cliente.



## 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 agridem o meio ambiente.
10. Combater a corrupção em todas as suas formas inclusive extorsão e propina.

## Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

1. Acabar com a pobreza em todas as suas formas, em todos os lugares
2. Acabar com a fome, alcançar a segurança alimentar e melhoria da nutrição e promover a agricultura sustentável
3. Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades
4. Assegurar a educação inclusiva e equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos
5. Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas
6. Assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e saneamento para todos
7. Assegurar o acesso confiável, sustentável, moderno e a preço acessível à energia para todos
8. Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos
9. Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação
10. Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles
11. Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis
12. Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis
13. Tomar medidas urgentes para combater a mudança do clima e seus impactos
14. Conservação e uso sustentável dos oceanos, dos mares e dos recursos marinhos para o desenvolvimento sustentável
15. Proteger, recuperar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, gerir de forma sustentável as florestas, combater a desertificação, deter e reverter a degradação da terra e deter a perda de biodiversidade
16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis
17. Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável

Prioridades estratégicas    Gestão de riscos

Item	Ações/Iniciativas	Correlação com os Princípios do Pacto Global										Correlação com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável																	Página(s)	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17		
1	Política de Sustentabilidade																													25
2	Política de Saúde, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente																													25
3	Política de Engajamento com Partes Interessadas																													25
4	Código de Ética																													25
5	Política de Mudanças Climáticas																													25
6	Canal de Denúncias para Público Interno																													25
7	Atuação do Comitê de Ética																													15
8	Treinamento On-line (e-learning) de Ética																													77
9	Sustentabilidade na Cadeia de Fornecedores																													34
10	Laboratório IoT																													6 e 14
11	Capacitação de Fornecedores																													34
12	Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEEs)																													72
13	Informações anuais para o Carbon Disclosure Project (CDP)																													15 e 72
14	NAVE – Núcleo Avançado em Educação																													38
15	Oi Kabum! - Escolas de Arte e Tecnologia																													38
16	Oi Novos Brasis																													39
17	Fundo da Infância e da Adolescência (FIA)																													39
18	Patrocínio Esportivo Incentivado																													39
19	Centros Culturais																													38
20	Museu das Telecomunicações																													38



# 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.

Possuímos uma Política de Gestão de Riscos e Controles Internos, aprovada pela alta administração e publicada internamente. Essa política considera a estrutura consolidada da Companhia, e seus monitoramentos, anualmente revisados e atualizados, visam assegurar a identificação e priorização de riscos críticos, desenvolvendo estratégias de gestão, com objetivo de implementar ações e controles para mitigação. Nossa política está aderente às melhores práticas de mercado, tais como:

- Melhores práticas de Governança Corporativa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC);
- ABNT NBR ISO 31000:2009 – Gestão de Riscos – Princípios e Diretrizes;
- The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO – ERM);
- ABNT NBR ISO 22301:2013 – Segurança da sociedade – Sistema de gestão de continuidade de negócios;
- Lei nº12.846/13 (anticorrupção) – para fins de avaliação de riscos de corrupção.

Considerando a necessidade de dispormos de mecanismos claros de avaliação e gestão dos riscos que afetam os negócios, implementamos os seguintes componentes para o processo de gestão:

- **Dicionário de Riscos:** assegura a descrição clara e objetiva do risco em linguagem comum. Possibilitando utilizá-la não só internamente como também nas várias divulgações efetuadas ao mercado sobre essa matéria;
- **Metodologia:** formaliza os processos e procedimentos de identificação, análise, mitigação e reporte de riscos relevantes;
- **Repositório de Riscos:** agrega a informação associada a cada risco relevante, simplificando a análise e correlação entre os vários fatores de riscos registrados, suportando a hierarquização da resposta e a identificação de sinergias entre as ações de mitigação.

Em 2016, fortalecemos o modelo de gestão de riscos com a manutenção do funcionamento do Comitê de Continuidade de Negócios, implementado em 2012. O Comitê atua em conformidade com a norma ABNT NBR ISO 22301:2013, com objetivo de mitigar possíveis riscos que possam impactar não só suas operações, mas principalmente a sociedade ou o meio ambiente.

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

Em sintonia com as exigências de mercado quanto à transparência das operações, no ano de 2016 lançamos o Programa de Integridade da Oi, com o objetivo de aprimorar a estrutura de mitigação de riscos corporativos, os mecanismos anticorrupção e promover a otimização dos processos de negócio.

## Riscos da operação

Relacionados aos níveis de:

**Robustez dos processos**

**Escassez de energia**

**Confiabilidade dos sistemas internos**

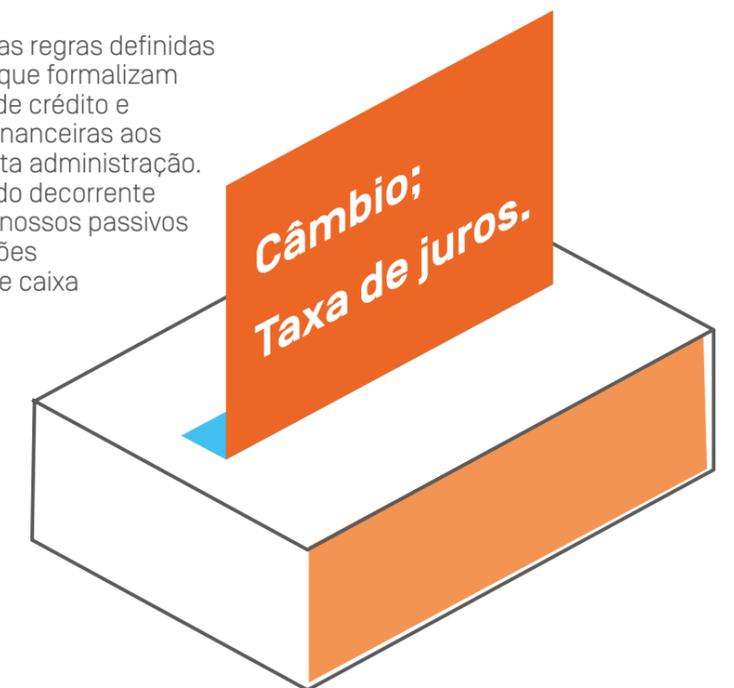
**Dependência de fornecedores estratégicos**

**Inadimplência de clientes**

**Segurança da rede**

### Riscos de mercado

Monitoramos os principais riscos financeiros através das regras definidas pelas Políticas de *Hedge* e de Aplicações Financeiras, que formalizam a gestão de exposição a fatores de risco de mercado, de crédito e de liquidez. Monitoramos a aderência das operações financeiras aos limites estabelecidos pelas políticas e reportamos à alta administração. Estamos expostos, principalmente, ao risco de mercado decorrente das variações nas taxas de câmbio, que impactam os nossos passivos denominados em moeda estrangeira, além das variações nas taxas de juros, que afetam o valor justo e o fluxo de caixa das operações financeiras.



**RESULTADOS**

**CAPÍTULO. 3**



Resultados econômico-financeiros

# RESULTADOS ECONÔMICO- FINANCEIROS

G4-9

Nossa receita líquida consolidada totalizou R\$ 25.996 milhões no ano de 2016. Desse montante, R\$ 9.376 milhões correspondem ao segmento Residencial, R\$ 7.849 milhões ao de Mobilidade Pessoal e R\$ 7.607 milhões ao segmento B2B. A receita líquida das outras operações internacionais encerrou o ano em R\$ 833 milhões.

Apesar da queda anual da receita líquida, os destaques em 2016 foram os produtos de banda larga e TV por assinatura, que compensaram parcialmente a queda da receita da telefonia fixa e contribuíram para o aumento de residências com pacotes convergentes, alavancando a receita média líquida por cliente e fidelizando a base do segmento Residencial.

Os custos e despesas operacionais (excluindo depreciação e amortização) totalizaram R\$ 19.620 milhões em 2016, sendo os principais custos: R\$ 6.399 milhões com serviços de terceiros, R\$ 4.330 milhões com aluguéis e seguros, R\$ 2.852 milhões com pessoal, R\$ 1.540 milhão em serviço de manutenção da rede, e R\$ 1.173 milhão com custos de interconexão.

Em 2016, nosso Ebitda totalizou R\$ 6.377 milhões, com uma margem de 24,5%. O prejuízo líquido anual, de R\$ 7.121 milhões, foi impactado principalmente pela baixa contábil de créditos tributários sobre prejuízo fiscal acumulado na linha de imposto de renda e contribuição social, refletindo as estimativas de resultado tributário do plano de recuperação judicial.

## Distribuição do Valor Adicionado (DVA)

G4-EC1

Em 2016, a Oi distribuiu um valor adicionado de aproximadamente R\$ 16 milhões, destinado a:

Distribuição do Valor Adicionado	2014		2015		2016	
	Total (R\$ mil)	(%)	Total (R\$ mil)	(%)	Total (R\$ mil)	(%)
Governo	9.915	58,7%	8.551	38,2%	11.560	72,7%
Colaboradores	2.540	15,0%	2.443	10,9%	2.537	16,0%
Acionistas	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
Retidos	[4.408]	-26,1%	[5.168]	-23,1%	[6.944]	-43,7%
Terceiros	8.837	52,3%	16.951	75,8%	8.928	56,1%

R\$ milhões endividamento	Dez/16	Dez/15
Curto prazo	48.191	13.192
Longo prazo		41.789
<b>Dívida total</b>	<b>48.191</b>	<b>54.981</b>
Em moeda nacional	13.448	12.922
Em moeda estrangeira	34.638	46.935
Swap	105	-4.876
(-) Caixa	-7.849	-16.826
<b>(=) Dívida líquida</b>	<b>40.342</b>	<b>38.155</b>

## Endividamento

Ao final de 2016, apresentamos uma dívida bruta consolidada de R\$ 48.191 milhões. No comparativo anual, as amortizações de principal e juros realizadas até o pedido de recuperação judicial, em junho de 2016, contribuíram para a redução anual da dívida bruta; além do impacto positivo da valorização do real em relação ao dólar (+16,5%) e ao euro (+19,1%) sobre a parcela da dívida denominada em moeda estrangeira.

A dívida líquida encerrou o último trimestre de 2016 em R\$ 40.342 milhões, uma redução de 2,0% em relação ao terceiro trimestre. A queda da dívida líquida ocorreu pelo segundo trimestre consecutivo, motivada pela dívida bruta inferior e pelo aumento de 9,9%, ou R\$ 708 milhões, do caixa no trimestre, explicado pela geração operacional positiva e pelas receitas nas aplicações financeiras. A posição de caixa atingiu R\$ 7.849 milhões em 31 de dezembro de 2016.

Resultados econômico-financeiros

# Investimentos

R\$ milhões Investimentos Brasil	2016	2015
Rede	4.068	3.525
Serviços de TI	447	301
Outros	244	222
Total	4.759	4.048

Os investimentos das operações no Brasil realizados ao longo de 2016 totalizaram R\$ 4.759 milhões, um acréscimo de 17,6% em relação ao ano de 2015.

Ao fim de 2016, foram concluídos os projetos previstos de ampliação de capacidade das redes, a fim de sustentar o crescente tráfego de dados e a evolução da qualidade dos serviços fixo, móvel e de TV, bem como continuar permitindo o lançamento de novas ofertas mais adequadas às demandas atuais dos clientes. No segmento móvel, foram realizadas e concluídas ações nas redes de acesso 3G e 4G e ações estruturantes no *core* da rede permitindo a expansão de serviços. Na rede fixa, demos continuidade aos projetos estruturantes de infraestrutura, principalmente para a expansão do *backbone* de Rede Óptica de Transporte (OTN) de 100 Gbps, a modernização do *core* da rede IP e a expansão de seu acesso por meio do projeto *Single Edge*, além das iniciativas de modernização e otimização da capacidade da rede de acesso.

No ano de 2016, 85,5% dos investimentos totais das operações brasileiras foram destinados à rede, representando R\$ 4,1 bilhões, distribuídos principalmente na: (I) melhoria da qualidade da rede móvel 3G, (II) melhoria da rede fixa para o serviço de banda larga, (III) otimização da plataforma do produto Oi TV e (IV) implantação e expansão da rede 4G.



# RELACIONAMENTOS DE VALOR

## CAPÍTULO. 4



# 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 demandas, participar da discussão de políticas públicas e fornecer quaisquer esclarecimentos necessários.

Acreditamos que a ética e a responsabilidade com relação ao ambiente e aos públicos com os quais nos relacionamos são a base para a continuidade do negócio. 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, no 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 premissas para a responsabilidade socioambiental e recomendações sobre respeito à diversidade, uso adequado de bens e recursos, tratamento de informações confidenciais, relacionamento com órgãos públicos, mídia, investidores, clientes e fornecedores. O documento também está disponível 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 Saúde, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente:

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 Anticorrupção:

disciplina regras e diretrizes que devem ser obrigatoriamente observadas e cumpridas para garantir a conformidade entre as atividades e as exigências regulatórias contra corrupção.



## Política Institucional:

oficializa conceitos e estabelece diretrizes para a interação dos nossos executivos, colaboradores e representantes com agentes públicos ou representantes de órgãos governamentais.



## 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.



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

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

Para ler nossas políticas, acesse:  
<http://www.oi.com.br/ri> > A Empresa > Sustentabilidade e  
<http://www.oi.com.br/ri> > A Empresa > Códigos e Políticas

# SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

## Convergência e digital

O nosso principal desafio em 2016 foi transformar eficiência em experiência. Para melhorar a experiência dos clientes tivemos que ser inovadores, apostar na sinergia entre os times, unir conhecimentos, ser assertivos no uso dos recursos e aperfeiçoar os processos que impactaram em melhorias internas e refletiram no atendimento e na satisfação dos clientes. Investimos na digitalização dos serviços, mantendo o foco no operacional; conseguimos ampliar investimentos e realizar melhorias, mesmo em um ano adverso.

No final de 2016, nos reposicionamos no mercado com o lançamento do produto mais completo do setor, o Oi Total, que integra móvel, banda larga, TV e fixo. Através do Oi Play, portal de conteúdos da Oi, totalmente gratuito para os clientes, conteúdos do cinema, da TV e da internet ficam disponíveis a qualquer hora e em qualquer lugar.

O lançamento do Oi Total foi baseado em pesquisas qualitativas etnográficas, cujo objetivo foi mapear o comportamento dos consumidores. O levantamento identificou o grande interesse dos clientes por conteúdo, além da necessidade de estarem conectados a diversos dispositivos simultaneamente. Além disso, um amplo questionário foi realizado com mais de 3.200 pessoas para determinar o portfólio de planos Oi Total e os preços a serem praticados.

Pelo Minha Oi, via website ou aplicativo móvel, nossos clientes podem acompanhar os gastos no fixo, na banda larga e no móvel, sem desperdiçar papel e com segurança. Além de reduzir custos para a Companhia, a conta on-line traz praticidade para o dia a dia do cliente.

Desenvolvida internamente a partir de sugestões de colaboradores, a ferramenta Dados Fácil automatizou etapas complexas no processo de entrega de serviços de dados corporativos, agilizando o nosso atendimento ao cliente. Iniciativa pioneira no mercado de telecomunicações, a solução, que possibilita a digitalização de processos, foi desenvolvida para o time de suporte aos técnicos de campo, reduzindo o tempo das ativações e trazendo mais produtividade, qualidade e segurança. Lançamos uma versão piloto para dispositivos móveis dos técnicos, que poderão configurar os links de dados e roteadores dos clientes corporativos diretamente pelo smartphone, sem a necessidade do contato com o time de suporte. Além disso, elimina a necessidade da documentação em papel do relatório de visita técnica, que poderá ser assinado digitalmente pelo cliente, reduzindo o tempo de ativação, os custos com logística e eliminando a necessidade do deslocamento da equipe de suporte.

Para o nosso segmento de clientes empresariais, que concentra as pequenas e médias empresas, a solução Oi Mais Empresas disponibiliza aos nossos clientes, por meio do autoatendimento, uma série de serviços que podem ser solicitados pelo aplicativo, como a segunda via de contas, reparos ou até mesmo a compra de um novo produto ou serviço.

Ativamos a primeira rede do Brasil totalmente interligada com conexões de 100 Gbps por segundo, em uma extensão de 30 mil quilômetros no território nacional. Além de aumentar a qualidade e a capacidade de transmissão de dados, a rede, que utiliza equipamentos Optical Transport Network (OTN) foi desenhada para elevar a proteção dos nossos clientes de interrupções provocadas por acidentes e eventos externos, incluindo os de natureza climática.

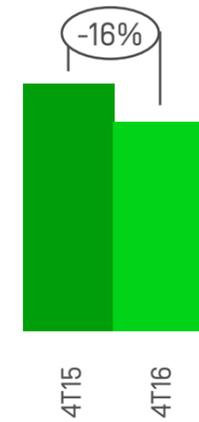
Ampliamos a nossa cobertura 4G, chegando a mais 88 municípios em dezembro, cumprindo a determinação da Anatel, que previa um mínimo de 80% de cobertura em todas as cidades com mais de 200 mil habitantes. Nesse projeto, realizado em parceria com outras duas operadoras (Tim e Vivo) que trabalham conosco no modelo de *ran sharing* (compartilhamento de rede), foram construídos 1.575 sites, sendo 504 sob responsabilidade da Oi, em 30 municípios.

Ativamos a primeira rede do Brasil totalmente interligada com conexões de 100 Gbps por segundo, em uma extensão de 30 mil quilômetros no território nacional

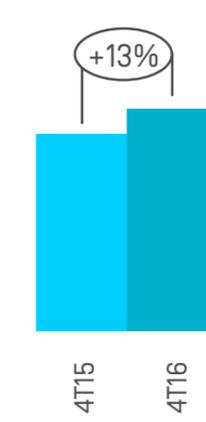
# Melhora no atendimento

Estabelecemos um novo modelo de qualidade no atendimento a clientes, melhorando a eficiência, reduzindo custos e aumentando a satisfação, estabelecendo um modelo de competição com parceiros que realizam o atendimento aos clientes. Nosso modelo estava concentrado em dois fornecedores e, em 2016, ampliamos para seis, dividindo entre eles o volume total de tráfego das nossas operações. A cada trimestre, realizamos uma avaliação dos parceiros, utilizando quatro indicadores: número de chamadas repetidas, número de reclamações registradas na Anatel por chamada atendida, satisfação do cliente obtida em pesquisas e índice de contestação. A partir dessas informações, classificamos os parceiros de acordo com o desempenho de cada um, que podem ganhar ou perder volume de tráfego. Dessa forma, estimulamos uma competição saudável e melhoramos a qualidade de atendimento aos nossos clientes, bonificando os parceiros que obtiveram os melhores resultados.

Custo de atendimento indexado



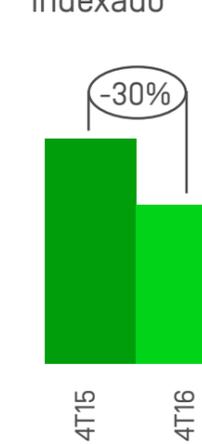
Satisfação do cliente<sup>1</sup> indexado



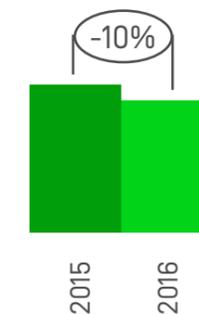
Volume de chamadas repetidas indexado



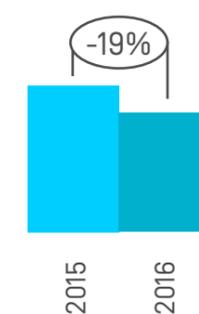
Reclamações na Anatel por motivo de atendimento indexado



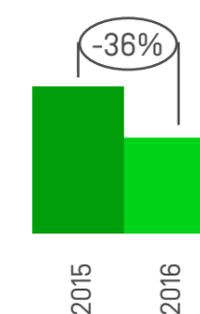
Entrada de Reclamações Anatel Média Mensal. Indexado



Entrada de Reclamações Procon Média Mensal. Indexado



Entrada de Reclamações JEC Média Mensal. Indexado



<sup>1</sup> Clientes que ligaram para o SAC são contatados em até 24 horas após o atendimento e questionados quanto a satisfação em relação ao serviço prestado pelo operador. Resultado da pesquisa é utilizado para remuneração variável do atendente e bonificação dos parceiros.

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

**G4-PR5**

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

A pesquisa permite acompanhar diariamente a evolução da satisfação e utilizar os resultados na definição de produtos ou parceiros, além de adotar providências adequadas sempre que for identificada alguma alteração significativa. Em 2016, as pesquisas eletrônicas da Central de Atendimento registraram resultado geral de 6,32 pontos.

Em 2016, realizamos 30 enquetes sobre variados temas para compreender problemas e/ou necessidades dos consumidores, que somente conseguiríamos identificar através de pesquisa. As enquetes são utilizadas para detectar o comportamento do nosso cliente em relação a um serviço ou a uma determinada funcionalidade e são utilizadas nas tomadas de decisão em relação à configuração de novas ofertas, correções, abordagens de comunicação e melhorias nos processos internos. São pesquisas quantitativas com a nossa base que permitem avaliar, inclusive, a satisfação do cliente.



Oferecendo serviço de *call center* 24 horas para atendimento ao consumidor

Estados	Móvel		Residencial	
	2015	2016	2015	2016
Amapá, Maranhão, Piauí, Pará e Ceará	5,42	6,08	6,02	6,16
Distrito Federal, Amazonas, Mato Grosso do Sul, Rondônia, Roraima, Goiás, Acre, Mato Grosso e Tocantins	5,74	6,33	6,92	6,95
Minas Gerais e Espírito Santo	5,31	6,06	6,35	6,33
Rio Grande do Norte, Paraíba, Bahia, Alagoas, Pernambuco e Sergipe	5,43	6,13	6,21	6,47
Rio de Janeiro	5,63	6,22	6,17	6,43
São Paulo	5,26	5,76	5,96	6,17
Paraná, Rio Grande do Sul e Santa Catarina	5,86	6,40	6,75	6,95

**G4-PR3**

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

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

# SEGURANÇA DOS DADOS DOS CLIENTES

Ações de segurança das informações de clientes trafegadas na Companhia são baseadas nas normas legais aplicáveis e buscam definir padrões de tecnologia da rede e de conscientização da equipe, principalmente, nas áreas de negócio, tecnologia da informação e engenharia.

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

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

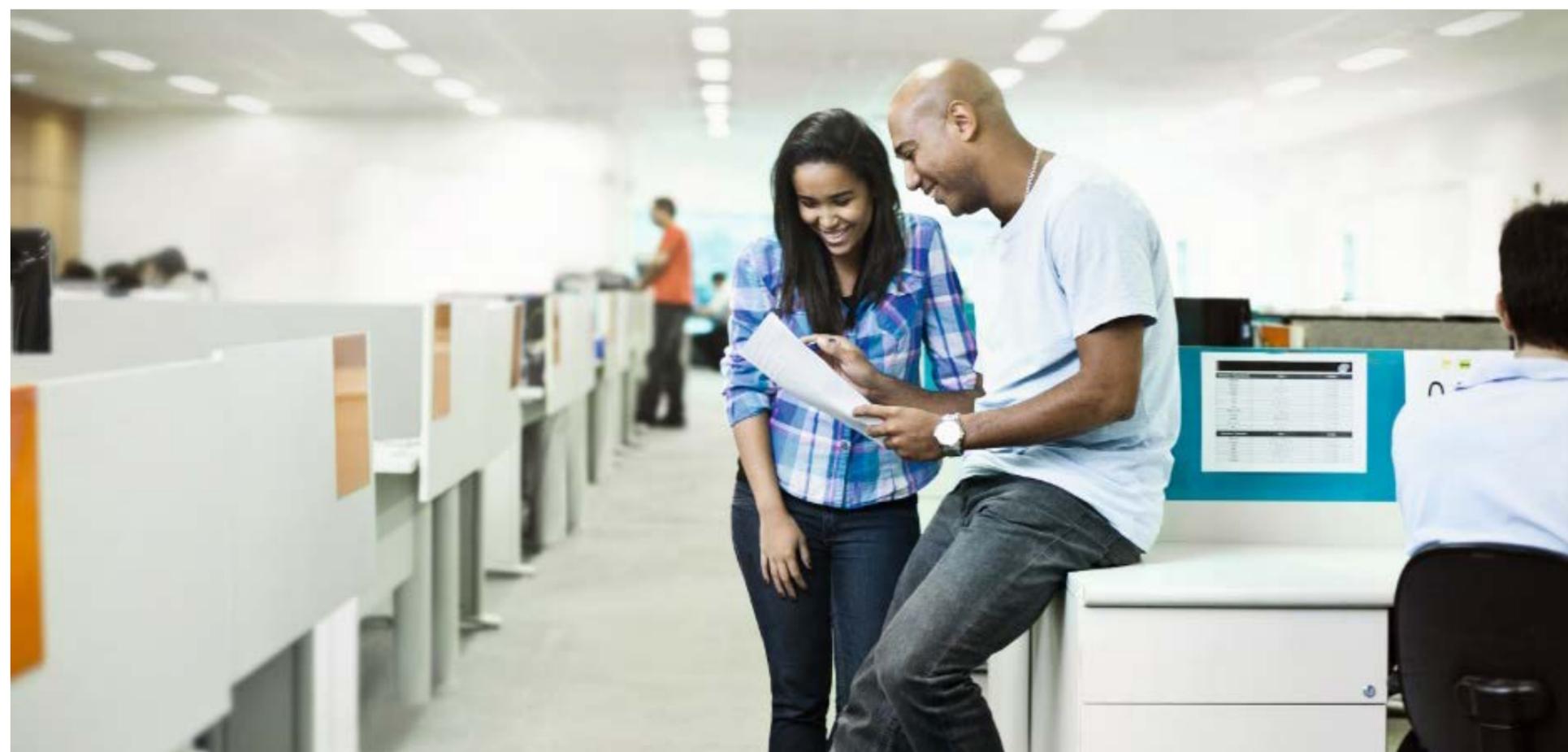
Os dados cadastrais e demais informações de comunicações telefônicas de clientes apenas são divulgados às autoridades públicas, nas hipóteses constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.

Em 2016, foram recebidas 983 reclamações pelos canais da Anatel sobre utilização indevida de dados cadastrais.

## G4-PR8

Reclamações relativas ao uso indevido de dados cadastrais	2015	2016
Oi - Banda larga	476	105
Oi - Fixa	656	396
Oi - Móvel	439	438
Oi TV	46	44
<b>Total</b>	<b>1.617</b>	<b>983</b>

## A gestão da segurança da informação garante os requisitos mínimos de segurança em pesquisa e desenvolvimento de produtos



# ENGAJAMENTO DOS COLABORADORES

## Perfil do quadro de colaboradores

G4-9, G4-10

Colaboradores por nível funcional	2016			2015			2014		
	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres
Diretoria	94	83	11	114	99	15	113	100	13
Gerência	791	553	238	883	641	242	924	679	245
Supervisão/coordenação	874	547	327	923	584	339	996	633	363
Quadro funcional	12.672	7.854	4.818	14.637	9.198	5.439	16.262	10.460	5.802
<b>Total <sup>(1)</sup></b>	<b>14.431</b>	<b>9.037</b>	<b>5.394</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>
Terceiros <sup>(2)</sup>	116.460			125.816	-	-	159.277	-	-
Aprendizes <sup>(3)</sup>	116	51	65	101	40	61	150	78	72
Estagiários <sup>(4)</sup>	340	172	168	346	189	157	670	414	256
<b>Total</b>	<b>131.347</b>	<b>9.260</b>	<b>5.627</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>

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

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

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

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

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

Colaboradores por região	2016			2015			2014		
	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres
Sul	1.539	1.101	438	1.817	1.342	475	2.159	1.596	563
Sudeste	8.464	5.193	3.271	9.606	5.929	3.677	10.676	6.615	4.061
Centro-Oeste	1.189	858	331	1.331	954	377	1.563	1.118	445
Nordeste	2.603	1.461	1.142	3.022	1.776	1.246	2.962	1.929	1.033
Norte	636	424	212	781	521	260	935	614	321
<b>Total</b>	<b>14.431</b>	<b>9.037</b>	<b>5.394</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>

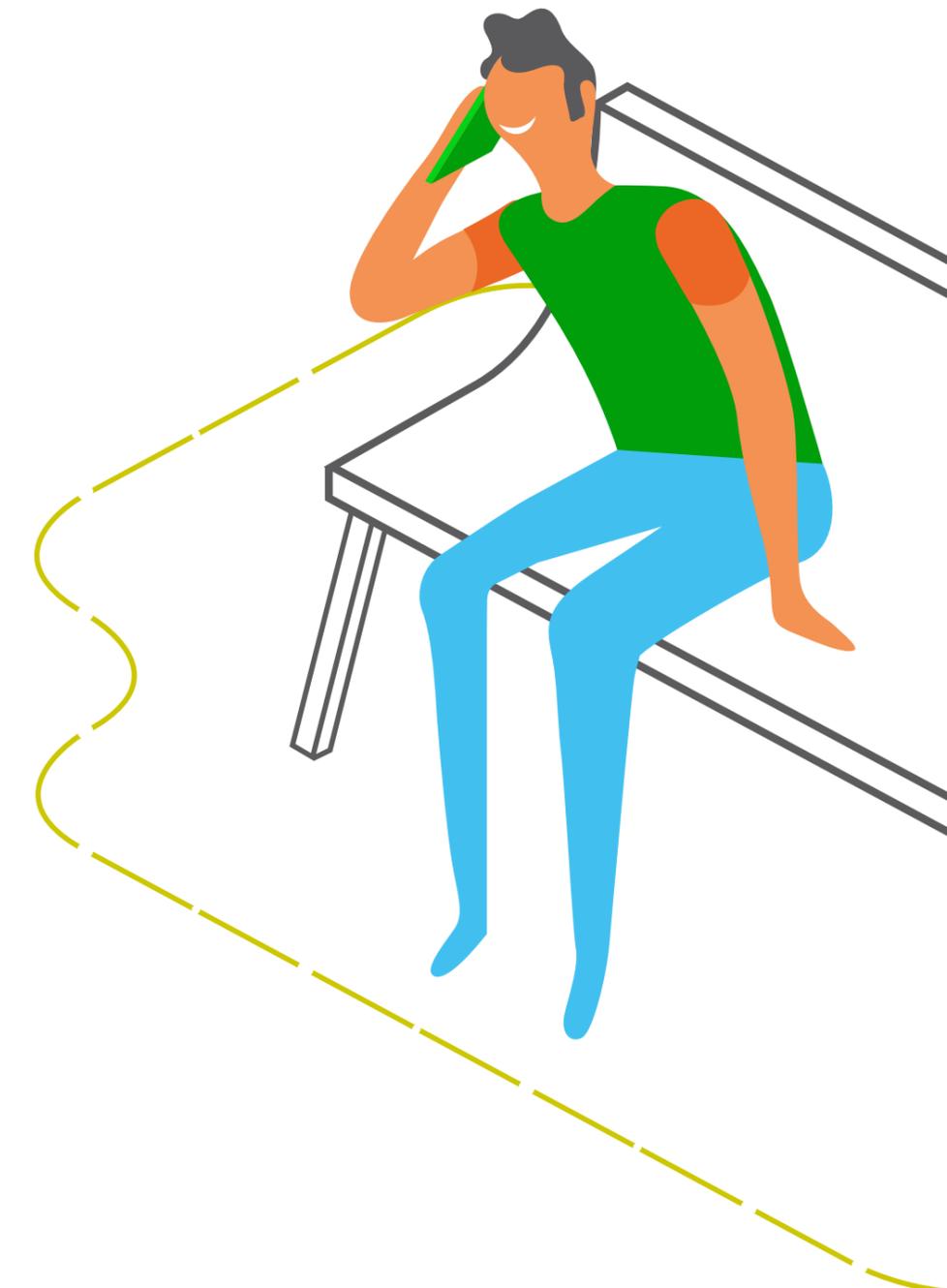
## Desenvolvimento

G4-LA9, G4-LA10

Em 2016, demos mais um passo para incentivar o desenvolvimento dos nossos colaboradores, com a evolução da plataforma de capacitação. Lançamos o Oi Educa, ferramenta para gerenciamento de treinamentos, possibilitando um controle melhor dos processos e oferecendo mais recursos e experiências para proporcionar aprendizado. Além do *e-learning* convencional, a plataforma oferece recursos de vídeo, salas de treinamento virtual, biblioteca de documentos, *chats* e fóruns, proporcionando um ambiente para colaboração e interação entre os colaboradores. Entramos definitivamente na era do aprendizado social, na qual a colaboração e a troca de conhecimentos são fatores-chave para o desenvolvimento das pessoas e, conseqüentemente, para evolução do negócio.

No período, os treinamentos realizados totalizam

**210.772 horas, tempo 13% superior ao de 2015.**



## Outras iniciativas

**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 seleção e capacitação de multiplicadores dos mais diversos assuntos, utilizando experiências e conhecimentos técnicos preexistentes e/ou adquiridos após os treinamentos. Além da parte técnica, os multiplicadores também são capacitados em técnicas de comunicação e replicação do conhecimento.

**Programa Geração:** promove o desenvolvimento de jovens talentos envolvidos com seu crescimento profissional.

**Programa Geração Estágio Técnico:** voltado para as áreas de Tecnologias de Rede e Sistemas e Operações, teve 6.641 inscritos para 99 vagas oferecidas.

**Programa Geração Estágio Superior:** aproximadamente 27.300 candidatos se inscreveram para 209 vagas oferecidas.

Em 2016, foram oferecidas em torno de 23.015 horas de treinamento para o público do Programa Geração.

## Horas de treinamento por gênero

Gênero	2015	2016
Masculino	142.368	157.313
Feminino	44.056	53.458
<b>Total</b>	<b>186.424</b>	<b>210.772</b>

## 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 do negócio e promovendo uma gestão preventiva, atenta e próxima. Essa preocupação se estende também aos nossos prestadores de serviços.

Em relação às doenças ocupacionais, as atividades desempenhadas pelos colaboradores são consideradas de baixo risco. Ainda assim, contamos com Comissões Internas de Prevenção de Acidentes e Brigadas Voluntárias de Prevenção e Combate a Incêndio.

Quanto 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.

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

Conforme nosso Plano Nacional para Redução de Acidentes e Trabalho Seguro, realizamos treinamentos de 344 membros das Cipas. No programa, também realizamos 462 treinamentos sobre “Direção Consciente e Preventiva”, reforçando a necessidade de conscientização dos colaboradores na utilização de veículos, seja no trabalho ou não. Já o curso “Percepção de Risco e Planejamento Seguro da Tarefa”, treinou 1.424 colaboradores. Além disso, tivemos a participação de 1.520 colaboradores no curso de segurança para trabalhos com eletricidade e em altura, objetivando a garantia da segurança e a saúde dos trabalhadores envolvidos direta ou indiretamente nessas atividades.

O programa foi além do treinamento, levando o conceito da prevenção para o campo. Nossa equipe de segurança realizou, em 2016, mais de 1.600 ins-

Apoiamos mais de

# 610 vidas entre gestantes e bebês no programa de gerenciamento de gestação segura.

peções de campo e mais de 9.700 funcionários foram conscientizados através de ações como Diálogo Semanal de Segurança (DSS), Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho (SIPAT Nacional) e de campanhas de conscientização.

Pensando no bem-estar físico e emocional dos colaboradores, demos continuidade ao programa “Oi Vida em Dia”, iniciado em 2014, que promove iniciativas que visam à valorização, ao cuidado e ao reconhecimento do capital humano. Nos nossos programas de monitoramento da saúde e da gestão da qualidade de vida, realizamos 12.880 exames, monitoramos cerca de 1.900 colaboradores e/ou dependentes com doenças crônicas e apoiamos mais de 610 vidas entre gestantes e bebês no programa de gerenciamento de gestação segura.

## Indicadores de saúde e segurança

G4-LA6

Taxa de lesões	Norte	Centro-Oeste	Nordeste	Sul	Sudeste	Geral 2016	Geral 2015	Geral 2014
Masculino	0,81	0,44	0,14	0,18	0,12	0,19	0,19	0,08
Feminino	0,00	0,59	0,09	0,00	0,18	0,17	0,14	0,35
<b>Total</b>	<b>0,52</b>	<b>0,48</b>	<b>0,11</b>	<b>0,13</b>	<b>0,14</b>	<b>0,18</b>	<b>0,18</b>	<b>0,18</b>
Terceiros	1,95	1,18	1,85	1,85	1,97	1,83	1,11	1,59
Total de dias perdidos	Norte	Centro-Oeste	Nordeste	Sul	Sudeste	Geral 2016	Geral 2015	Geral 2014
Masculino	20,87	13,35	1,98	2,09	3,01	4,50	4,84	3,24
Feminino	0,00	9,73	1,31	0,00	2,76	2,56	2,40	3,02
<b>Total</b>	<b>13,41</b>	<b>12,37</b>	<b>1,68</b>	<b>1,50</b>	<b>2,91</b>	<b>3,78</b>	<b>3,94</b>	<b>3,16</b>
Terceiros	17,88	22,42	4,82	21,11	18,00	18,75	33,48	75,63
Total de absenteísmo	Norte	Centro-Oeste	Nordeste	Sul	Sudeste	Geral 2016	Geral 2015	Geral 2014
HC Total - Próprio	574	1253	2615	1537	8452	14431	-	-
HDM Total - Próprio	151536	330792	690360	405768	2231328	3809784	-	-
Dias perdidos (absenteísmo) de colaboradores próprios	1902	3829	9543	3337	27162	45773	-	-
Total de absenteísmo de colaboradores próprios	1,26	1,16	1,38	0,82	1,22	1,20	1,40	-
Total de absenteísmo de terceiros	Não fazemos o controle de atestados dos terceiros.							

Conheça mais detalhes sobre indicadores de saúde e segurança no anexo de indicadores complementares [saiba mais na página 70].

# RESPONSABILIDADE NA CADEIA DE FORNECEDORES

G4-12, G4-HR10, G4-EC9

## Perfil da cadeia de fornecedores

Nossa rede de fornecedores era formada, em 2016, por 1.446 empresas, que receberam um montante de pagamentos de cerca de R\$ 9,7 bilhões, sendo 99,8% desse valor destinado a fornecedores presentes no território brasileiro.

Os principais elementos dessa cadeia são as Prestadoras de Serviços de Rede (PSRs), as empresas de *call center* e as fornecedoras de tecnologia e equipamentos, que representam por volta de 50% do total de pagamentos efetuados a fornecedores e atuam em pontos-chave, contribuindo para a qualidade da nossa operação e a 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 segmentos de clientes.

## Compartilhamento de boas práticas e capacitação

### Boas práticas

Em 2016, foi feita revisão de todos os documentos normativos para adequação da Política de *Compliance* no processo de seleção de contratação de fornecedores.

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

Do total de fornecedores avaliados no período, 115 (19,3%) 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 e ações de responsabilidade socioambiental.

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

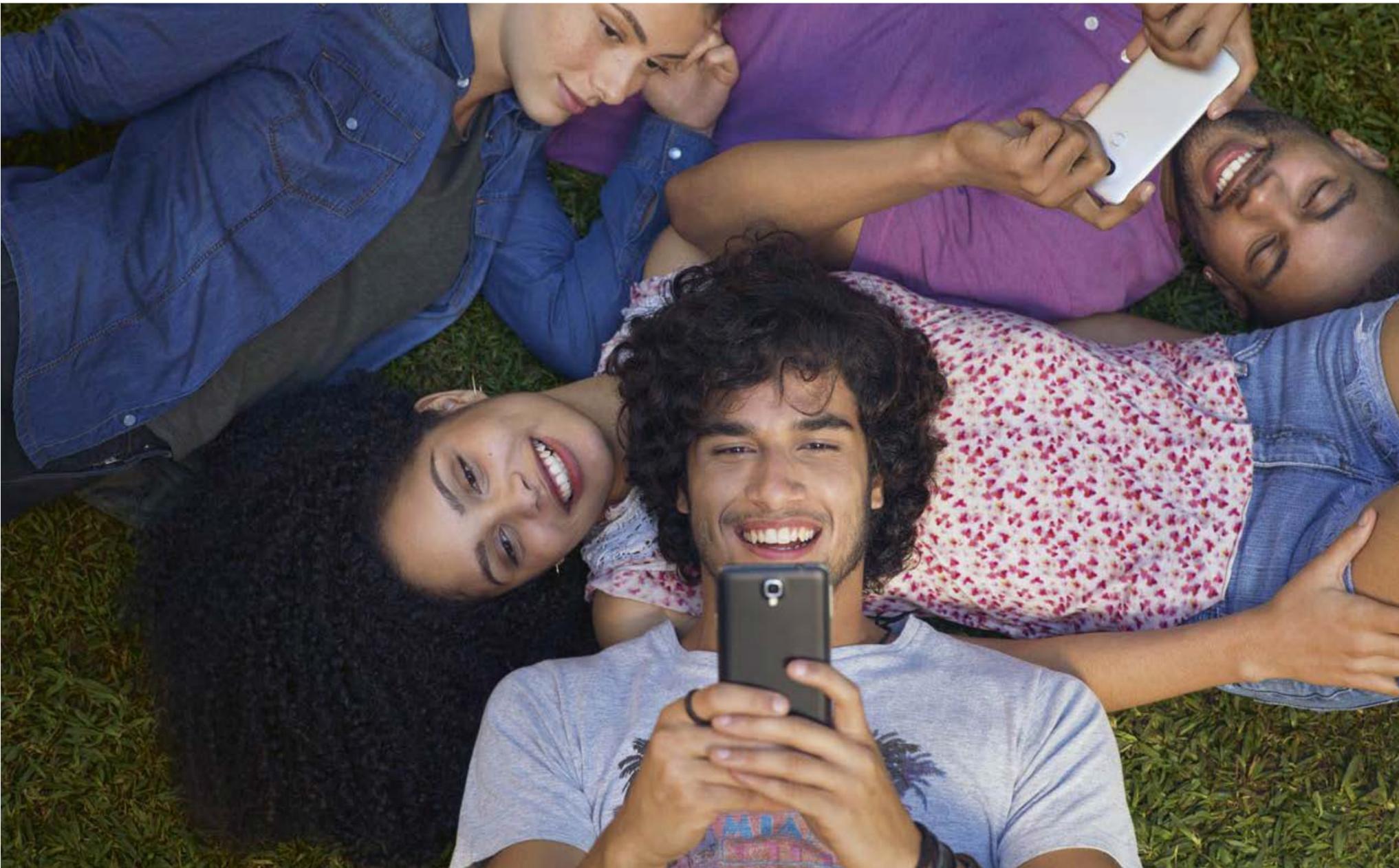
Em 2016, foram realizadas 21 avaliações do IQF, que trata de temas relativos à administração de RH e Saúde e Segurança do Trabalho (SST), de sete fornecedores previamente selecionados. A avaliação gera uma nota embasada na conformida-

de dos processos e um plano de ação, sob responsabilidade do gestor do contrato e do fornecedor avaliado, para corrigir possíveis não conformidades apresentadas no IQF, com o objetivo de elevar a eficiência operacional e reduzir acidentes de trabalho e contingências trabalhistas para contratante e contratada.

### Capacitação

Outro esforço realizado de maneira intensa e contínua vem sendo a avaliação e o monitoramento das práticas de sustentabilidade dos fornecedores essenciais para a continuidade do negócio, bem como dos fornecedores mapeados como relevantes pelo critério socioambiental, como as PSRs e as empresas de *call center*. 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 celebrados são baseados em minutas-padrão, com cláusulas que preveem todos os itens acima listados, além dos termos das leis anticorrupção brasileiras ou de quaisquer outras aplicáveis, em especial o Foreign Corrupt Practices Act dos Estados Unidos (“regras anticorrupção”), comprometendo-se a se abster de qualquer atividade que constitua uma violação das disposições das regras anticorrupção.



# 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 de educação, cultura e projetos de inovação social por meio da atuação do Oi Futuro.

Conheça a seguir as principais iniciativas realizadas em 2016.

G4-PR1, G4-PR2

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

Vale ressaltar que a atividade que desenvolvemos não apresenta riscos à saúde ou segurança do cliente. A radiação das Estações Rádio Base (ERBs), que emitem ondas eletromagnéticas, estão adequadas à lei e se dão em níveis muito menores do que as 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 adoção de 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.

Obs.: Em 31 de dezembro de 2016, o Termo de Compromisso de adesão aos objetivos do PNBL teve sua vigência extinta.

## Programa banda larga nas escolas (PBLE)

Ao fim de 2016, fornecemos banda larga a 52.869 escolas localizadas em áreas urbanas e a 3.740 de áreas rurais, sendo que 533 novas escolas foram atendidas somente no ano de 2016. O objetivo do PBLE é disponibilizar internet com velocidade igual ou superior a 2 MB em todas as escolas públicas urbanas de ensino fundamental e médio e de formação de professores de ensino fundamental e médio, indicadas pelo Ministério da Educação 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\$ 19,7 milhões em 2016, abrangendo 351 localidades, sendo R\$ 13,8 milhões (116 localidades) referentes a acesso individual e R\$ 5,8 milhões (235 localidades) a acesso coletivo.

## Backhaul

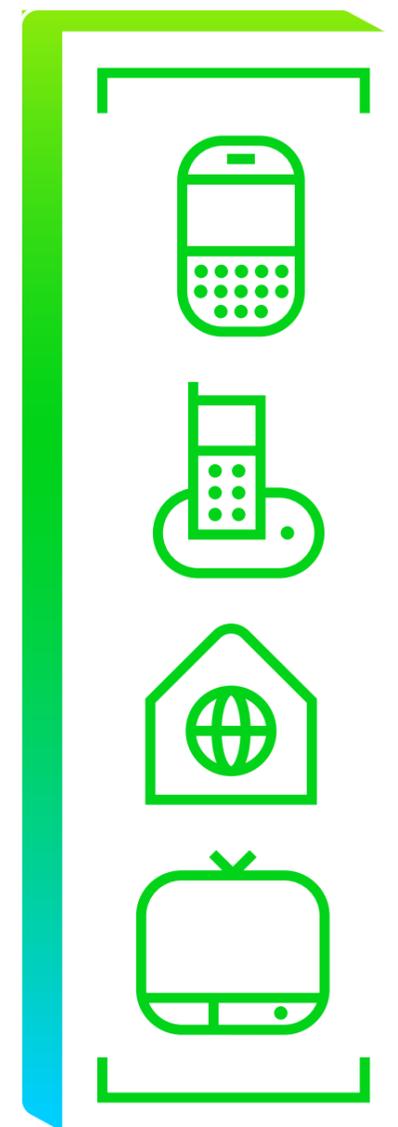
No ano de 2016, investimos no projeto Backhaul R\$ 11,6 milhões, para a instalação de banda larga em mais municípios, sem quaisquer repasses de custos aos clientes, e *upgrade* das velocidades anteriormente instaladas. Atualmente, atendemos mais de 3.140 municípios brasileiros com o Backhaul.

## Atendimento ao Exército brasileiro e à Marinha

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 regiões fronteiriças, distribuídas em dez estados.

Ao garantir serviços de voz (fixo e móvel), dados e televisão à Estação Comandante Ferraz, na Antártica, possibilitamos que militares e equipes de pesquisa que trabalham na base se comuniquem com suas famílias, com demais centros de pesquisa e universidades em território brasileiro e com o mundo. Em 2016, realizamos a manutenção preventiva nos equipamentos instalados na estação, acompanhando e orientando os técnicos da Marinha.

Ao fim de 2016,  
fornecemos banda  
larga a 52.869  
escolas localizadas  
em áreas urbanas e  
a 3.740 de  
áreas rurais



# 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 promove, apoia e desenvolve ações inovadoras e colaborativas para melhorar a vida das pessoas e da sociedade. Com atuação em educação, cultura, inovação social e esporte, o instituto acelera iniciativas que potencializam o desenvolvimento pessoal e coletivo, fomentam experimentações de inovação e estimulam conexões.

Em 2016, o Oi Futuro construiu seu novo planejamento estratégico acompanhando o posicionamento da Oi e os novos desafios da sociedade. Os principais investimentos e projetos do Oi Futuro e da área de Patrocínios e Eventos que desenvolvemos em 2016 foram:

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

G4-EC4

[R\$ mil]	2012	2013	2014	2015	2016
Educação	17.089.255	14.828.654	17.748.406	16.478.242	8.907.144
Cultura	50.209.240	50.726.996	52.507.145	57.121.725	36.071.379
Sustentabilidade	6.982.943	4.795.575	5.326.162	4.986.839	3.283.887
Esporte	17.439.070	7.980.600	23.185.711	28.983.029	21.620.514
Estrutura administrativa Oi Futuro*	4.821.037	4.503.187	4.401.795	4.160.759	5.060.773
<b>Total</b>	<b>96.541.545</b>	<b>82.835.012</b>	<b>103.169.220</b>	<b>111.730.593</b>	<b>74.943.697</b>
Investimento direto	39.546.550	37.565.407	43.861.206	43.243.120	26.492.296
<b>Via incentivos fiscais</b>	<b>56.994.996</b>	<b>45.269.605</b>	<b>59.308.014</b>	<b>68.487.473</b>	<b>48.451.402</b>



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

## Educação

O Oi Futuro investe em modelos inovadores para inspirar novas formas de aprender e ensinar. O Núcleo Avançado em Educação (Nave) forma jovens para as economias digital e criativa, com foco na produção de *games*, aplicativos e produtos audiovisuais. O programa, desenvolvido em parceria com as Secretarias de Estado de Educação do Rio de Janeiro e de Pernambuco, oferece ensino médio integrado. Além de obter formação técnica, os estudantes do Nave são incentivados a desenvolver o espírito empreendedor e a estabelecer suas primeiras conexões profissionais, por meio de projetos e eventos de integração com o mercado de inovação.

Atualmente, cerca de mil estudantes e 70 educadores de disciplinas regulares e técnicas convivem nas duas escolas.

Em 2016, o Nave Recife foi reconhecido pela plataforma InnoveEdu, que reúne instituições ligadas à educação em diversos países, e foi uma das 12 escolas selecionadas para fazer parte da série documental “Destino Educação – Escolas Inovadoras”, produzida e divulgada pelo Canal Futura, que mostra novas maneiras de ensinar e de aprender no mundo. O Nave Recife também foi reconhecido pelo Prêmio Aberje na regional Norte e Nordeste, na categoria “Comunicação e Relacionamento com a Sociedade”. Além desses reconhecimentos, dois curtas-metragens idealizados e produzidos pelos alunos do Nave foram selecionados para participar do Anima Mundi, maior festival de animação da América Latina.

Por sua vez, o Nave Rio marcou presença no Festival do Rio, um dos principais eventos de cinema do Brasil, preparando diversas oficinas gratuitas para a Mostra Geração, com aulas de *storytelling* para educadores e técnicas temáticas, como “Jornada do Herói”, “Robótica no Cinema” e “Roteiro de *Games*” para o público geral.

Para aproximar as escolas das comunidades de seus entornos e inspirar outras iniciativas na área de educação, foi realizada mais uma edição do evento Nave de Portas Abertas, que recebeu mais de 1.000 visitantes no Rio e 1.400 no Recife, para compartilhar os projetos desenvolvidos pelos estudantes. Outra iniciativa relevante do Nave foi a realização do evento Decola, promovido pela Oi em parceria com o Oi Futuro, que visa aproximar alunos do terceiro ano e egressos ao

mercado de tecnologia e inovação. O evento inclui a apresentação dos melhores trabalhos em formato de pitch, além de palestras, debates e exposições. Cerca de 150 estudantes, oito organizações e seis empresas participaram do evento na escola do Recife. Grupos que expuseram projetos em fase avançada receberam uma mentoria, por seis meses, de profissionais de diversas áreas da indústria criativa, incluindo colaboradores da Oi, com o objetivo de amadurecer seus empreendimentos até estarem prontos para lançamento no mercado.

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



**A Oi Kabum! Escola de Arte e Tecnologia** ofereceu a jovens de comunidades populares urbanas, estudantes ou egressos da rede pública formação em cursos ligados à economia criativa: fotografia, design gráfico, webdesign, computação gráfica, vídeo e fotografia durante o primeiro semestre de 2016.

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

## Cultura

Na área cultural, o instituto atua como um catalisador criativo, impulsionando pessoas através das artes, estimulando a produção colaborativa e promovendo o acesso à cultura na era digital.



**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. Durante o ano, 89 projetos culturais foram apoiados nas áreas de música, audiovisual, artes cênicas e visuais, tecnologia, novas mídias, *mobile art*, dança, intermídia e cultura popular. O programa também foi reconhecido pelo Prêmio Aberje na categoria “Comunicação de Programas, Projetos e Ações Culturais”, sendo vencedor na regional Espírito Santo e Rio de Janeiro.



**Centros culturais:** parte dos projetos culturais apoiados foi realizada nos dois centros culturais mantidos pela Oi no Rio de Janeiro, nos bairros do Flamengo e de Ipanema. Com curadorias próprias, os espaços do Oi Futuro apostam no fomento e na disseminação de novas linguagens artísticas, investindo na junção de arte, tecnologia e ciência. Sua programação teve reconhecimento importante nas tradicionais listas do jornal *O Globo* dos “10 melhores” do ano, sendo citada em três delas: a mostra “Emoticom” [dança], “A Paz Perpétua” [teatro] e “Espírito de Tudo” [mostra de artes visuais, de Rosângela Rennó].

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



**Museu das Telecomunicações:** atração permanente do Oi Futuro Flamengo, o museu completou nove anos de existência e recebeu mais de 17 mil visitantes no ano. Inserido na categoria internacional de museus de tecnologia e pioneiro no uso da interatividade no Brasil, preserva e divulga a história das telecomunicações no País, possuindo acervo único com mais de 100 mil itens distribuídos em aparelhos, cabines e listas telefônicas, mesas, fotografias, catálogos técnicos e documentos históricos. Em 2016, o site do Museu das Telecomunicações foi lançado para divulgar suas atividades e o Programa Educativo ampliou a sua atuação no campo de acessibilidade e diversidade, atendendo, através de ações continuadas, públicos com deficiência, transgêneros e jovens cumprindo ações socioeducativas. Além disso, lançou uma publicação específica sobre o tema, o Caderno Acessibilidades, para compartilhar experiências e aspirações sobre o acesso à arte contemporânea, educação e informação, com o objetivo de tornar os espaços culturais mais democráticos, receptivos e abertos a todos, sem exceção.

Saiba mais em: <http://www.oifuturo.org.br/cultura/museu-das-telecomunicacoes/>

## Inovação social

O programa Oi Novos Brasis viabilizou projetos empreendedores inovadores que trazem propostas para solucionar desafios atuais das cidades, contribuindo para o desenvolvimento da sociedade.

Desde 2004, o Oi Novos Brasis selecionou projetos de organizações sem fins lucrativos de todas as regiões do país que tenham como diretrizes a promoção da diversidade, acessibilidade e a inclusão social através do uso das tecnologias. Por meio do Oi Novos Brasis, o Oi Futuro contribuiu para atingir os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, definidos de forma coletiva e participativa e aprovados pela Cúpula das Nações Unidas. Para garantir a mensuração de resultados e o acompanhamento das atividades das organizações apoiadas, os indicadores de cada projeto foram definidos e monitorados através do sistema desenvolvido pelo Oi Futuro, o SIGA - Sistema Integrado de Gestão e Avaliação. Cada projeto também foi avaliado por um especialista externo e por um auditor. Em 2016, foram apoiados 23 projetos, em 17 estados, beneficiando mais de 16 mil pessoas. Entre alguns resultados, vale destacar mais de 10.000 horas de formação, treinamento e capacitação, 126 toneladas de resíduos orgânicos coletados, cerca de 20 hectares de reflorestamento para recuperação de área degradada, 34 hectares de sistema de cultivo agroflorestal, mais de 6.300 mudas plantadas para criação de viveiros e bancos de sementes, e cerca de 380 parcerias firmadas entre associações comunitárias, organizações não governamentais, poder público, escolas entre outras.

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)

Apoiamos os Conselhos de Direitos da Criança e do Adolescente nas esferas nacional, estaduais e municipais, por meio do Fundo da Infância e da Adolescência (FIA). Em 2016, oito iniciativas foram apoiadas visando o desenvolvimento de crianças e adolescentes em situação de risco social. Com essa atuação, contribuimos para o fortalecimento das políticas públicas de garantia de direitos humanos de crianças e adolescentes de todo o País.

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

## Esportes

Apostamos em projetos esportivos que conectem pessoas e promovam a inclusão e a cidadania através do Programa Oi de Patrocínio Esportivo Incentivado. O programa patrocina projetos esportivos e paradesportivos que melhorem a qualidade de vida e a saúde do indivíduo, além de valorizar a acessibilidade e a diversidade. Em 2016, cinco projetos esportivos foram apoiados.

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

## O programa Oi Novos Brasis viabilizou projetos empreendedores inovadores





# 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 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 nacional e internacional de capitais.

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

# 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.

A área de Regulamentação e Assuntos Institucionais nos representa no relacionamento com os órgãos reguladores - entre eles a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), o Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações e a Agência Nacional do Cinema (Ancine) - e com 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 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 2016, foram realizadas oito reuniões e 106 proposições legislativas foram selecionadas para análise e acompanhamento. Desde a sua formalização em 2009, o Caple já analisou 1.351 propostas, com impacto direto sobre os negócios de telecomunicações ou de interesse geral da iniciativa privada no Brasil.

## Legislação federal do setor de telecomunicações

G4-14, G4-16

Discussões importantes sobre a legislação federal do setor de telecomunicações aconteceram ao longo de 2016. Em parceria com o Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal (SindiTelebrasil), contribuimos nos debates de diversos projetos de lei no âmbito federal, incluindo contribuições para o PL 3.453/2015 (PLC 79/2016), que remodela o marco legal do setor, principalmente no que concerne às obrigações no modelo de concessão, alinhando-o às novas realidades do mercado de telecomunicações.

Conheça a seguir outros projetos relevantes em andamento no Congresso Nacional:

- PL 3.434/2015, sobre formalização de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) pela Anatel e as operadoras;
- PL 5.845/2016 e PL 5.846/2016, sobre uso de equipamentos oriundos de furtos e roubos das redes de infraestrutura de telecomunicações;
- PL 5.476/2001, sobre o fim da assinatura básica;
- PL 7.415/2012, que trata de alterações no prazo de validade de créditos pré-pagos para telefonia celular;
- PDS 14/2016, que trata sobre as regras de comercialização de planos de franquia de dados na banda larga fixa.

## Prezamos pela colaboração no ambiente setorial

G4-S06

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.

# 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 de 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 cabeamento aéreo instalado nos municípios;
- Convênio nº 56/2012 no Conselho Nacional Fazendário (Confaz);
- Convênio 102/2013 do Confaz ou implantação de lei para utilização de crédito de ICMS para o pagamento de despesas com serviço de telecomunicações contratados pelos estados;
- Regras para a interrupção de serviços motivada por falta de pagamento;
- Regras para inclusão/exclusão de nomes dos consumidores no cadastro de proteção ao crédito;
- Leis sobre franquias de dados e informações de uso para os usuários;
- Leis de incentivo à cultura e ao esporte.

Lista de entidades em que a área institucional atua. Não exaustiva.

Sigla da Entidade	Nome da Entidade
ABDTIC	Associação Brasileira de Direito da Tecnologia da Informação e das Comunicações
ABR Telecom	Associação Brasileira de Recursos em Telecomunicações
Abrafix	Associação Brasileira de Concessionárias de Serviço Telefônico Fixo Comutado
ABTA	Associação Brasileira de Televisão por Assinatura
ACEL	Associação Nacional das Operadoras Celulares
Febratel	Federação Brasileira de Telecomunicações
GSMA	Groupe Speciale Mobile Association
Ibrac	Instituto Brasileiro de Estudos de Concorrência, Consumo e Comércio Internacional
Seta	Sindicato Nacional das Empresas Operadoras de Televisão por Assinatura e de Serviço de Acesso Condicionado
Sinditelebrasil	Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviços Móvel Celular e Pessoal
Telcomp	Associação Brasileira das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações Competitivas
Telebrasil	Associação Brasileira de Telecomunicações

A group of four children are sitting on a green lawn under a wooden canopy with a colorful patterned fabric top. They are all looking intently at a tablet computer held by one of the boys. The scene is outdoors, with trees visible in the background.

**GESTÃO  
AMBIENTAL**

---

**CAPÍTULO. 5**

# REDUÇÃO DE IMPACTO

## G4-EN27

Em 2016, demos continuidade às atividades de gestão ambiental, por meio da efetiva implantação da governança ambiental da Companhia, estabelecida em 2015, e da sequência aos grandes avanços registrados em 2014, com a definição da área de Saúde, Segurança e Meio Ambiente (SSMA). O foco na redução dos impactos de nossas operações, a conscientização de nossos colaboradores e a redução de custos através de uma adequada estratégia de gestão de recursos naturais evoluíram e apresentaram bons resultados.

## G4-EN6

Em 2016, nosso destaque operacional foi novamente nossa gestão energética. Em meados de 2015, foi criada a Diretoria de Energia e, desde então, nossa evolução na redução do consumo de energia vem sendo significativa. Em 2015, apresentamos uma redução de 5,53% no consumo de energia comparado a 2014 e, em 2016, continuamos reduzindo, atingindo a marca de 2,58% de redução em relação a 2015. O *saving* registrado foi de aproximadamente R\$ 41,99 milhões, já considerando o crescimento de 2% das operações da Companhia. Para 2017, temos como meta atingir 3,6% de redução no consumo de energia.

As emissões de gases de efeito estufa do escopo 2, referentes a compra de energia elétrica, representaram 63% do total de nossas emissões em 2016, considerando escopo1 + escopo 2. A redução no consumo da Oi somada à queda do fator de emissão do Sistema Interligado Nacional (SIN) ocasionou uma redução de 36% nas emissões do escopo 2, comparado ao que emitimos em 2015.

## G4-PR1

Em 2016, fechamos uma parceria para o lançamento da oferta Oi Troca Fácil, que oferece descontos na compra de um aparelho móvel para nossos clientes que levarem seus aparelhos antigos até nossas lojas. Os aparelhos usados são coletados por nosso parceiro, criteriosamente revisados e testados por uma equipe de técnicos especializados para, posteriormente, serem revendidos com garantia de três meses. Essa oferta está alinhada com o modelo de consumo diferente do tradicional, consciente, preocupado com os impactos no meio ambiente e no caminho da tendência da economia circular. Ao todo, 11.617 aparelhos foram trocados em 2016.

Também mitigamos os impactos indiretos de nosso negócio através da disponibilização de urnas coletoras para o descarte de celulares, baterias e acessórios em nossas lojas, além do recolhimento de pilhas e baterias em nossos prédios administrativos.

A economia de energia registrada foi de aproximadamente R\$ 41,99 milhões, já considerando o crescimento de 2% das operações da Companhia

A estratégia da nossa área de Energia é pautada nos seguintes objetivos:

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



## EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

Em 2016, foram realizadas as principais ações e projetos de eficiência energética da Companhia.

### Sala Guerra

- Reuniões semanais, com a presença de executivos das áreas de Operações e Energia, buscando implementar ações que visam a redução do consumo de energia e o uso racional de energia elétrica nas unidades da Oi.
- Foco principal: desligamento de equipamentos e sites fora de operação e melhor aproveitamento de iluminação e ventilação naturais.
- Foco secundário: pequenas automatizações de acionamentos através da instalação de *timers* e termostatos.
- Aprovação de aproximadamente R\$ 1 milhão no orçamento de 2016 para implementação de projetos visando à eficiência energética e à redução do consumo; e planejamento de investimento de R\$ 2 milhões em 2017.

### Sistema de Gerenciamento de Energia

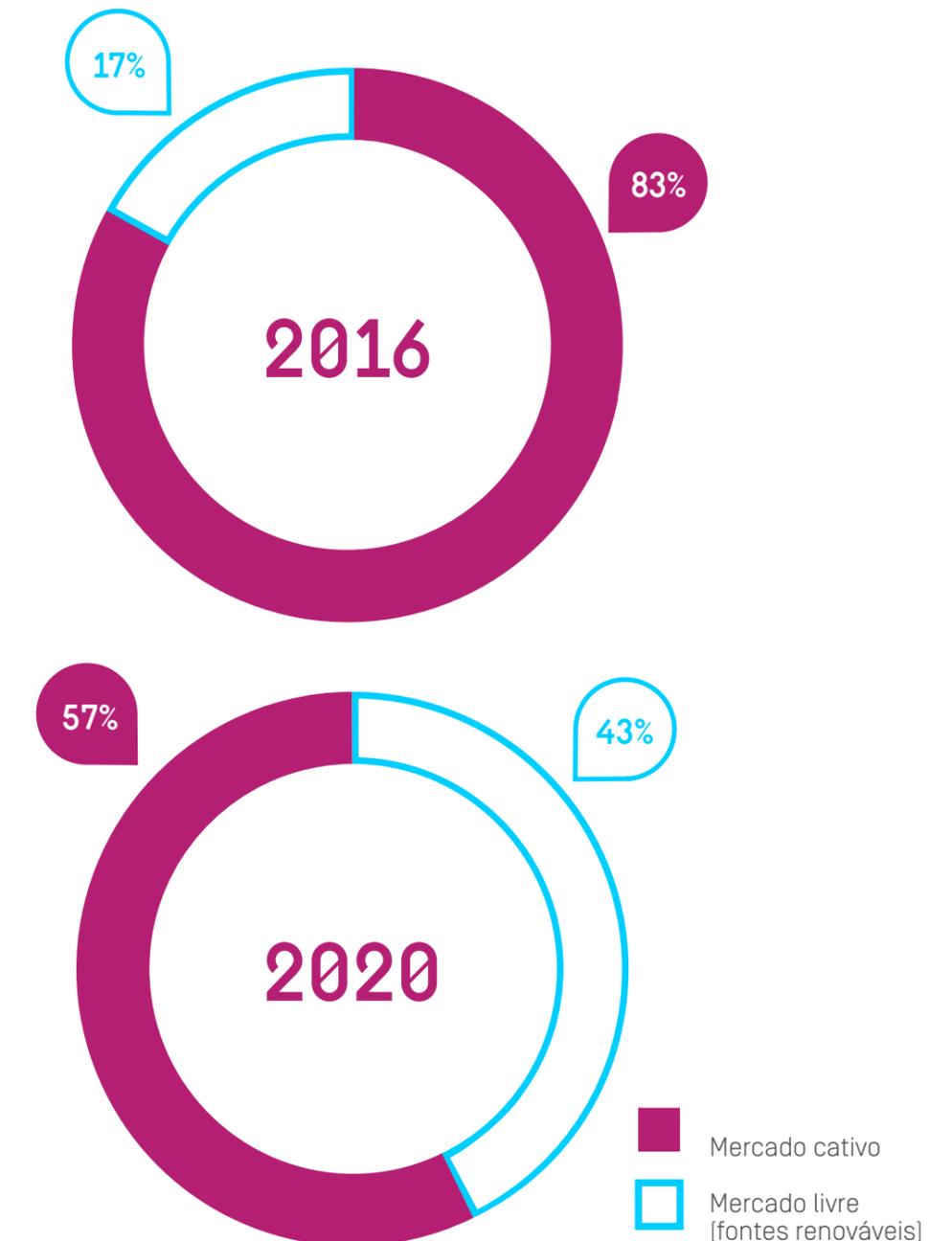
- Iniciado o processo de implementação de um sistema de gerenciamento de energia que permite uma gestão efetiva do consumo de energia e a demanda on-line em tempo real em 200 sites, o que representa a gestão de cerca de 38% do consumo de energia da Companhia.
- Estima-se uma economia de cerca de R\$ 13 milhões/ano no consumo desses sites.

### Mercado Livre

- Migramos 20 unidades para o mercado livre, representando um total de mais de 13.616 MWh de energia provenientes de fontes renováveis. Espera-se migrar 99 unidades em 2017, representando mais 67.872 MWh em energia renovável.
- Esperamos que em 2020, 42,5% do total de energia consumida pela Companhia seja proveniente de fontes renováveis.

No anexo desta publicação, conheça outros aspectos ambientais relacionados ao negócio e o nosso desempenho em 2016 [saiba mais na página 70].

### Matriz energética do consumo da Oi



# BALANÇO SOCIAL

1 - Base de cálculo	2015 - R\$ mil	2016 - R\$ mil
Receita Líquida [RL]	27.353.765	25.996.423
Resultado Operacional [RO]	-6.054.610	-3.236.328
Folha de Pagamento Bruta [FPB]	2.442.570	2.536.981
Valor Adicionado Total [VAT]	22.363.828	15.903.630

2 - Indicadores sociais internos	2015				2016			
	R\$ mil	% sobre	% sobre	% sobre	R\$ mil	% sobre	% sobre	% sobre
		FPB	RL	VAT		FPB	RL	VAT
Alimentação	188.518	7,72%	0,69%	0,84%	201711	7,95%	0,78%	1,27%
Encargos sociais compulsórios	493.396	20,20%	1,80%	2,21%	546978	21,56%	2,10%	3,44%
Previdência privada	58.286	2,39%	0,21%	0,26%	57698	2,27%	0,22%	0,36%
Saúde	146.424	5,99%	0,54%	0,65%	162445	6,40%	0,62%	1,02%
Segurança e saúde no trabalho	13.463	0,55%	0,05%	0,06%	8437	0,33%	0,03%	0,05%
Educação	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
Cultura	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	4.261	0,17%	0,02%	0,02%	9574	0,38%	0,04%	0,06%
Creches ou auxílio-creche	11.723	0,48%	0,04%	0,05%	11831	0,47%	0,05%	0,07%
Esporte	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
Participação nos lucros ou resultados	214.375	8,78%	0,78%	0,96%	84000	3,31%	0,32%	0,53%
Transporte	42.506	1,74%	0,16%	0,19%	41424	1,63%	0,16%	0,26%
Outros	12.172	0,50%	0,04%	0,05%	17005	0,67%	0,07%	0,11%
<b>Total - Indicadores sociais internos</b>	<b>1.185.125</b>	<b>48,52%</b>	<b>4,33%</b>	<b>5,30%</b>	<b>1141104</b>	<b>44,98%</b>	<b>4,39%</b>	<b>7,18%</b>

3 – Indicadores sociais externos	2015				2016			
	R\$ mil	% sobre	% sobre	% sobre	R\$ mil	% sobre	% sobre	% sobre
		RO	RL	VAT		RO	RL	VAT
Educação	16.478	-0,27%	0,06%	0,07%	8.907	-0,28%	0,03%	0,06%
Cultura	57.122	-0,94%	0,21%	0,26%	36.071	-1,11%	0,14%	0,23%
Saúde e saneamento	126	0,00%	0,00%	0,00%	83	0,00%	0,00%	0,00%
Esporte	28.983	-0,48%	0,11%	0,13%	21.621	-0,67%	0,08%	0,14%
Combate à fome e à segurança alimentar	486	-0,01%	0,00%	0,00%	197	-0,01%	0,00%	0,00%
Indicador setorial	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	8.536	-0,14%	0,03%	0,04%	8.345	-0,26%	0,03%	0,05%
<b>Total das contribuições para a sociedade</b>	<b>111.731</b>	<b>-1,85%</b>	<b>0,41%</b>	<b>0,50%</b>	<b>75.225</b>	<b>-2,32%</b>	<b>0,29%</b>	<b>0,47%</b>
Tributos (excluídos encargos sociais)	8.384.978	-138,49%	30,65%	37,49%	11.230.516	-347,01%	43,20%	70,62%
<b>Total – Indicadores sociais externos</b>	<b>8.608.439</b>	<b>-142,18%</b>	<b>31,47%</b>	<b>38,49%</b>	<b>11.380.965</b>	<b>-351,66%</b>	<b>43,78%</b>	<b>71,56%</b>

4 – Indicadores ambientais	2015				2016			
	R\$ mil	% sobre	% sobre	% sobre	R\$ mil	% sobre	% sobre	% sobre
		RO	RL	VAT		RO	RL	VAT
<b>4.1 - Investimentos relacionados com a produção/operação da empresa</b>								
Desapropriação de terras	0	0,00%	0,00%	0,00%	0			
Passivos e contingências ambientais	0	0,00%	0,00%	0,00%	0			
Programa de desenvolvimento tecnológico e industrial	729	-0,01%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
Conservação de energia	892	-0,01%	0,00%	0,00%	1.570	-0,05%	0,01%	0,01%
Educação ambiental	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
Indicador setorial	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
Outros	0	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Total dos investimentos relacionados com a produção/operação da empresa</b>	<b>1.621</b>	<b>-0,03%</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,01%</b>	<b>1570</b>	<b>-0,05%</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,01%</b>
<b>4.2 – Investimentos em programas e/ou projetos externos</b>								
Projetos de educação ambiental em comunidades	738	-0,01%	0,00%	0,00%	366	-0,01%	0,00%	0,00%
Preservação e/ou recuperação de ambientes degradados	0				0	0,00%	0,00%	0,00%
Outros	0				0	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Total dos investimentos em programas e/ou projetos externos</b>	<b>738</b>	<b>-0,01%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>366</b>	<b>-0,01%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>Total dos investimentos em meio ambiente [4.1 + 4.2]</b>	<b>2.359</b>	<b>-0,04%</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,01%</b>	<b>1.936</b>	<b>-0,06%</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,01%</b>

Distribuição dos investimentos em meio ambiente	2015		2016	
	R\$ mil	% sobre total	R\$ mil	% sobre total
Total dos investimentos em ações de prevenção ambiental	127	0,00	0	0
Total dos investimentos em ações de manutenção ambiental	0	0,00	0	0
Total dos investimentos em ações de compensação ambiental	765	0,00	0	0
Quantidade de processos ambientais, administrativos e judiciais movidos contra a entidade:	126		814	
Valor das multas e das indenizações relativas à matéria ambiental determinadas administrativa e/ou judicialmente:	Não reportado		Não reportado	
Quanto ao estabelecimento de metas anuais para minimizar resíduos e o consumo em geral na produção/operação para aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa:	<input type="checkbox"/> Não tem metas <input type="checkbox"/> Cumpre de 0% a 50% <input type="checkbox"/> Cumpre de 51% a 75% <input checked="" type="checkbox"/> Cumpre de 76% a 100%		<input type="checkbox"/> Não tem metas <input type="checkbox"/> Cumpre de 0% a 50% <input type="checkbox"/> Cumpre de 51% a 75% <input checked="" type="checkbox"/> Cumpre de 76% a 100%	

5 – Indicadores do corpo funcional	2015	2016
	Em unidades	Em unidades
Número de empregados(as) no fim do período	16.557	14.431
Número de admissões durante o período	2.497	2.154
Número de desligamentos durante o período	4.272	4.291
Número de empregados(as) tercerizados(as)	125.816	116.460
Número de estagiários(as)	346	340
Número de empregados(as) acima de 45 anos	3.886	2984
<b>Número de empregados por faixa etária:</b>		
menores de 18 anos	0	0
de 18 a 35 anos	7.095	6629
de 36 a 45 anos	5.589	4818
de 46 a 60 anos	3.432	2659
acima de 60 anos	441	325

5 – Indicadores do corpo funcional	2015	2016
	Em unidades	Em unidades
<b>Número de empregados por nível de escolaridade:</b>		
Analfabetos	0	0
Com ensino fundamental	25	67
Com ensino médio/técnico	7.564	6412
Com ensino superior	7.277	6447
Pós-Graduados	1.691	1505
Número de mulheres que trabalham na empresa	6.035	5.394
Percentual de cargos de chefia ocupados por mulheres	27%	28%
Número de homens que trabalham na empresa	10.522	9.037
Percentual de cargos de chefia ocupados por homens	73%	72%
Número de negro(as) que trabalham na empresa	Não reportado	Não reportado
Percentual de cargos de chefia ocupados por negros(as)	Não reportado	Não reportado
Número de portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais	355	290
<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	210
Fonte	FPW folha de pagamento	FPW folha de pagamento

6 – Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2015	2016
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	Não reportado	Não reportado
Número total de acidentes de trabalho	84	105
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram desenvolvidos por:	<input type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Direção e gerências <input type="checkbox"/> Todos(as) os(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Direção e gerências <input type="checkbox"/> Todos(as) os(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	<input type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Direção e gerências <input type="checkbox"/> Todos(as) os(as) empregados(as) <input type="checkbox"/> Todos + CIPA	<input type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Direção e gerências <input type="checkbox"/> Todos(as) os(as) empregados(as) <input type="checkbox"/> Todos + CIPA
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	<input checked="" type="checkbox"/> Não se envolve <input type="checkbox"/> Segue as normas da OIT <input type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT	<input checked="" type="checkbox"/> Não se envolve <input type="checkbox"/> Segue as normas da OIT <input type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e gerências <input checked="" type="checkbox"/> Todos(as) os(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e gerências <input checked="" type="checkbox"/> Todos(as) os(as) empregados(as)
A participação nos lucros ou resultados contempla:	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e gerências <input checked="" type="checkbox"/> Todos(as) os(as) empregados(as)	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e gerências <input checked="" type="checkbox"/> Todos(as) os(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa	<input type="checkbox"/> Não são considerados <input type="checkbox"/> São sugeridos <input checked="" type="checkbox"/> São exigidos	<input type="checkbox"/> Não são considerados <input type="checkbox"/> São sugeridos <input checked="" type="checkbox"/> São exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input 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

6 – Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2015		2016	
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	Na empresa	Não reportado	Na empresa	Não reportado
	No Procon	Não reportado	No Procon	Não reportado
	Na Justiça	Não reportado	Na Justiça	Não reportado
Percentual de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	Na empresa	Não reportado	Na empresa	Não reportado
	No Procon	Não reportado	No Procon	Não reportado
	Na Justiça	Não reportado	Na Justiça	Não reportado
Montante de multas e indenizações a clientes determinado por órgãos de proteção e defesa do consumidor ou pela Justiça:	No Procon	Não reportado	No Procon	Não reportado
	Na Justiça	Não reportado	Na Justiça	Não reportado
Ações empreendidas pela entidade para sanar ou minimizar as causas das reclamações:				
Número de processos trabalhistas movidos contra a entidade:		43.394		37.008
Julgados procedentes		ND*		ND*
Julgados improcedentes		ND*		ND*
<b>Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da Justiça:</b>		Não disponível		Não disponível
<b>Valor adicionado total a distribuir [R\$ mil]:</b>		22.364		15.904
<b>Distribuição do Valor Adicionado [DVA]:</b>	<b>R\$ mil</b>	<b>% sobre total</b>	<b>R\$ mil</b>	<b>% sobre total</b>
Governo	8.551	38,2	11.560	72,7
Colaboradores(as)	2.443	10,9	2.537	16
Acionistas	-413	0	-178	0
Terceiros	16.951	75,8	8.928	56,1
Retido	-5.168	-23,1	-6.944	-43,7

## 7 – Outras informações

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

Nos itens 4.1 - Programa de desenvolvimento tecnológico e industrial e 4.1 - Conservação de Energia ajustamos os valores informados no último relatório que estavam representados em reais (R\$) em desacordo com o indicado no cabeçalho da tabela (R\$ mil).

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

Em “Número de negro (as) e %” do item 5 a Oi não coleta a informação conforme critério do IBGE (auto-declaração) no sistema. “Número total de acidentes” - Não vamos divulgar os números por decisão gerencial/estratégica .

No tocante ao item 6\*, mais especificamente em relação ao número de processos julgados “procedentes” / “improcedentes”, inviável informar tendo em vista que na maioria absoluta os processos são “procedente em parte”.

Na apresentação das Demonstrações Financeiras comparativas de 31 de dezembro de 2015 foram efetuados ajustes visando apresentar, retrospectivamente, os efeitos do acervo líquido relacionado ao tratamento contábil da mais valia de ativos registrada no ativo não circulante da TmarPart, com efeitos a partir de 1 de setembro de 2015 , data de aprovação da incorporação da TmarPart pela Oi. O tratamento contábil da mais valia foi objeto de fato relevante divulgado pela Companhia em 1 de agosto de 2016.

Nos termos do ICPC 09 (R2), itens 77 e 78 e na Instrução CVM 319/1999, em 7 de dezembro de 2015, a Companhia apresentou uma consulta técnica à CVM e, em 29 de julho de 2016, recebeu o Ofício nº 149/2016-CVM/SEP/GEA-5 da Superintendência de Relações com Empresas da Comissão de Valores Mobiliários (“SEP”), contendo a manifestação da SEP a respeito da consulta formulada pela Companhia a respeito do tratamento da mais valia. No entendimento da SEP, “a mais valia não deve ser baixada da TmarPart, mas sim mantida no acervo a ser incorporado à Oi, respeitando a base de avaliação dos ativos líquidos adquiridos em virtude de combinação de negócios entre partes independentes ocorrida à época da aquisição da Brasil Telecom S.A.”. A Companhia apresentou recurso ao Colegiado da CVM da decisão da SEP, nos termos da Deliberação CVM nº 463/2003, em 15 de agosto de 2016.

A Companhia no processo de fechamento anual do exercício de 2016, reavaliou a situação em análise e, considerando o teor das conclusões constantes do referido ofício, reapresentou suas demonstrações financeiras relativas ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2015.

# ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

Indicador	Informação reportada ou página	Relação com o compromisso do Pacto Global	Omissões	Materialidade do processo
<b>Estratégia e Análise</b>				
G4-1	Mensagem da Administração	6		Não material
G4-2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	3, 19		Material
<b>Perfil Organizacional</b>				
G4-3	Nome da organização	3		Não material
G4-4	Principais marcas, produtos e/ou serviços	10, 11		Material
G4-5	Localização da sede	69		Não material
G4-6	Número de países em que a organização opera	11		Não material
G4-7	Tipo e natureza jurídica da propriedade	3		Não material
G4-8	Mercados atendidos	10, 11		Material
G4-9	Porte da organização	10, 11, 22, 30		Material
G4-10	Perfil da força de trabalho	30		Material
G4-11	Percentual de empregados cobertos por negociação coletiva	100% dos colaboradores da Oi são cobertos por acordos de negociação coletiva.		Não material
G4-12	Descrição da cadeia de fornecedores da Companhia	34		Material
G4-13	Principais mudanças na estrutura da companhia durante o período coberto	13		Material
<b>Compromissos com iniciativas externas</b>				
G4-14	Explicação de se e como a organização aplica o princípio de precaução	41		Não material
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social, que a organização subscreve ou endossa	3, 35		Não material
G4-16	Participação significativa em associações e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa em que a organização: possui assento em grupos responsáveis pela governança corporativa; integra projetos ou comitês; contribui com recursos de monta além da taxa básica como organização associada	41		Não material

Indicador	Informação reportada ou página	Relação com o compromisso do Pacto Global	Omissões	Materialidade do processo
<b>Aspectos materiais identificados e limites</b>				
G4-17	Lista de entidades incluídas nas demonstrações financeiras	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 para definição do conteúdo e limite do relatório	3		Não material
G4-19	Lista de aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo	5		Não material
G4-20	Limite de cada aspecto material para a organização	5		Não material
G4-21	Limite de cada aspecto material fora da organização	5		Não material
G4-22	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Possíveis reformulações são contextualizadas e explicadas nos próprios indicadores.		Não material
G4-23	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite dos aspectos abordados	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	Lista de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	4		Não material
G4-25	Base usada para identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento	3		Não material
G4-26	Abordagem adotada pela Companhia para engajar <i>stakeholders</i> e frequência do engajamento	3		Não material
G4-27	Principais tópicos levantados durante o engajamento de <i>stakeholders</i> e medidas adotadas pela Companhia para abordá-los	5		Não material

Indicador		Informação reportada ou página	Relação com o compromisso do Pacto Global	Omissões	Materialidade do processo
<b>Perfil do Relatório</b>					
G4-28	Período coberto pelo relatório	3			Não material
G4-29	Data do relatório anterior mais recente	2015.			Não material
G4-30	Ciclo de emissão dos relatórios	Anual.			Não material
G4-31	Dados para contato sobre dúvidas em relação ao relatório	5			Não material
G4-32	Opção de aplicação das diretrizes [essencial ou abrangente] índice GRI e verificação externa	3			Não material
G4-33	Descrição da política e prática adotada para verificação externa dos dados		O relatório não passou por verificação externa.		Não material
<b>Governança</b>					
<b>Estrutura de Governança e sua Composição</b>					
G4-34	Estrutura de governança, incluindo comitês	14			Material
G4-35	Processo de delegação de autoridade sob tópicos econômicos, ambientais e sociais pelo mais alto órgão de governança para executivos e empregados	15			Não material
G4-36	Processo de designação de cargos e funções de nível executivo como responsável pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais e se esses responsáveis se reportam diretamente ao mais alto órgão de governança		Diretoria de <i>Compliance</i> .		
G4-37	Processos de consulta usados entre os <i>stakeholders</i> e o mais alto órgão de governança em relação aos tópicos econômicos, ambientais e sociais. Se a consulta for delegada a outras estruturas, órgãos ou pessoas, indicação dos processos existentes de <i>feedback</i> para o mais alto órgão de governança		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 têm acesso ao Conselho de Administração e se reportam diretamente ao órgão.		Material
G4-38	Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	14			Material
G4-39	O Presidente do Conselho de Administração não é um Diretor Executivo. –		O Presidente do Conselho de Administração não é um Diretor Executivo.		Material

Indicador	Informação reportada ou página	Relação com o compromisso do Pacto Global	Omissões	Materialidade do processo
G4-40	Processos de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês, incluindo se são considerados fatores como diversidade, independência, conhecimentos e experiências e envolvimento de <i>stakeholders</i> (inclusive acionistas)	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 do mais alto órgão de governança para garantir a prevenção e 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
<b>Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na definição do propósito, valores e estratégia da organização</b>				
G4-42	Papel do mais alto órgão de governança e executivos 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	15		Material
<b>Competências e avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança</b>				
G4-43	Medidas tomadas para desenvolver e aprimorar o conhecimento do mais alto órgão de governança sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	15		Material
G4-44	Processos de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais	Em 2017 será apreciado pelo Conselho de Administração da Oi S.A. - Em Recuperação Judicial os formulários de avaliação de desempenho dos administradores e o cronograma de implantação das etapas do programa de desempenho dos administradores.		Material
<b>Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na gestão de riscos</b>				
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	19		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	15, 19		Material

Indicador	Informação reportada ou página	Relação com o compromisso do Pacto Global	Omissões	Materialidade do processo
G4-47	Frequência na qual 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
<b>Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na elaboração de relatórios de sustentabilidade</b>				
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	O Relatório foi aprovado pela alta administração da companhia.		Material
<b>Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na avaliação do desempenho econômico, ambiental e social</b>				
G4-49	Processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança.	15		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.	15		Material
<b>Ética e Integridade</b>				
G4-56	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	25	10	Material
G4-57	Mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento [ex.: ouvidoria]	25		Material
G4-58	Mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e questões relacionadas à integridade organizacional, como encaminhamento de preocupações pelas vias hierárquicas, mecanismos para denúncias de irregularidades ou canais de denúncias	25		Material
<b>Categoria Econômica</b>				
<b>Aspecto Desempenho Econômico</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	22		
G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído	22		Não material
G4-EC4	Ajuda financeira recebida do governo	37		Não material

Indicador	Informação reportada ou página	Relação com o compromisso do Pacto Global	Omissões	Materialidade do processo
<b>Aspecto Presença no Mercado</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	70		
G4-EC5	Variação da proporção do salário mais baixo 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 70.	6	Não material
<b>Aspecto Impactos Econômicos Indiretos</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	36, 37, 41		
G4-EC7	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infra-estrutura e serviços oferecidos	36, 41		Não material
G4-EC8	Impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos	37		Não material
<b>Aspecto Práticas de compra</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	34		
G4-EC9	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	34		Não material
<b>Categoria Ambiental</b>				
<b>Aspecto Materias</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	44		
G4-EN1	Materiais usados por peso ou volume	71	7 e 8	Não material
G4-EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	71	8	Não material
<b>Aspecto Energia</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	44, 45		
G4-EN3	Consumo de energia dentro da organização	71	8	Não material
G4-EN5	Intensidade energética	71	8	Não material

Indicador		Informação reportada ou página	Relação com o compromisso do Pacto Global	Omissões	Materialidade do processo
G4-EN6	Redução do consumo de energia	44	8		Não material
G4-EN7	Reduções nos requisitos de energia relacionados a produtos e serviços	71	8 e 9		Não material
<b>Aspecto Água</b>					
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	72			
G4-EN8	Total de água retirada por fonte	72	7 e 8		Não material
<b>Aspecto Biodiversidade</b>					
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	72			
G4-EN13	Habitats protegidos ou restaurados	72	7 e 8		Não material
<b>Aspecto Emissões</b>					
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	44, 72, 73			
G4-EN15	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	72	7 e 8		Não material
G4-EN16	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (Escopo 2)	72	8		Não material
G4-EN17	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	72	8		Não material
G4-EN18	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	72	8		Não material
G4-EN19	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	73	8 e 9		Não material
G4-EN20	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	73	8		Não material
<b>Aspecto Efluentes e Resíduos</b>					
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	73			
G4-EN23	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	73	8		Não material
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	73	8		Não material

Indicador		Informação reportada ou página	Relação com o compromisso do Pacto Global	Omissões	Materialidade do processo
<b>Aspecto Produtos e Serviços</b>					
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	44, 73, 74			
G4-EN27	Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços	73	7, 8 e 9		Não material
G4-EN28	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto	74	8	Não é apresentado o percentual em relação a todos os produtos, pois não há informações sobre recuperação de produtos que não sejam os decoders da Oi TV. Não há previsão para divulgação.	Não material
<b>Aspecto Conformidade</b>					
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	74			
G4-EN29	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos ambientais	74	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	74			
G4-EN30	Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte dos empregados	74	7, 8 e 9		Não material

Indicador	Informação reportada ou página	Relação com o compromisso do Pacto Global	Omissões	Materialidade do processo
<b>Aspecto Geral</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	74		
G4-EN31	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo	74	7	Não material
<b>Aspecto Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	74		
G4-EN34	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais protocoladas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	74	8	Não material
<b>Categoria Social: Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente</b>				
<b>Aspecto Emprego</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	75, 76		
G4-LA1	Total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região	75	6	Não material
G4-LA2	Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações	76		Não material
<b>Aspecto Relações Trabalhistas</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	76		
G4-LA4	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva	76	3	Não material
<b>Aspecto Saúde e Segurança no Trabalho</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	32		
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	32		Material

Indicador	Informação reportada ou página	Relação com o compromisso do Pacto Global	Omissões	Materialidade do processo
G4-LA6	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região e gênero	33		Material
G4-LA7	Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação	32		Material
G4-LA8	Temas relativos a segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos	32		Material
<b>Aspecto Treinamento e Educação</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	31		
G4-LA9	Média de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	31	6	Não material
G4-LA10	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que apóiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários em preparação para a aposentadoria	31		Não material

Indicador	Informação reportada ou página	Relação com o compromisso do Pacto Global	Omissões	Materialidade do processo
<b>Aspecto Diversidade e Igualdade de Oportunidades</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	76		
G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	76	6	Não material
<b>Aspecto Igualdade de Remuneração entre Mulheres e Homens</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	77		
G4-LA13	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes	77	6	Não material
<b>Aspecto Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	77		
G4-LA16	Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	77	1, 2, 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	77		
G4-HR2	Total de horas de treinamento para empregados em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo o percentual de empregados que recebeu treinamento	77	1	Não material
<b>Aspecto Não Discriminação</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	77		
G4-HR3	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	77		Não material

Indicador	Informação reportada ou página	Relação com o compromisso do Pacto Global	Omissões	Materialidade do processo
<b>Aspecto Liberdade de Associação e Negociação Coletiva</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	34, 77		
G4-HR4	Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar correndo risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito	77	3	Não material
<b>Aspecto Trabalho Infantil</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	34, 77		
G4-HR5	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil	77	5	Não material
<b>Aspecto Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	34, 77		
G4-HR6	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo	77	4	Não material
<b>Aspecto Direitos dos povos Indígenas e Tradicionais</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	77		
G4-HR8	Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e tradicionais e medidas tomadas a esse respeito	77	1 e 2	Não material
<b>Aspecto Avaliação de fornecedores em direitos humanos</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	34		
G4-HR10	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a direitos humanos	34	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	77		
G4-HR12	Número de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	77	1 e 2	Não material

Indicador	Informação reportada ou página	Relação com o compromisso do Pacto Global	Omissões	Materialidade do processo
<b>Categoria Social: Sociedade</b>				
<b>Aspecto Comunidade</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	37		
G4-S01	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	37	1	Não material
			Não é publicado especificamente o percentual das operações e a Companhia avalia possibilidade de monitorar e disponibilizar essa informação, mas sem previsão de data.	
<b>Aspecto Combate à Corrupção</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	15, 78		
G4-S04	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	78	10	Não material
G4-S05	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	78	10	Não material
<b>Aspecto Políticas Públicas</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	41		
G4-S06	Valor total de contribuições financeiras para partidos políticos e políticos discriminadas por país e destinatário/beneficiário	41	10	Não material
<b>Aspecto Concorrência Desleal</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	78		
G4-S07	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados	78		Não material

Indicador	Informação reportada ou página	Relação com o compromisso do Pacto Global	Omissões	Materialidade do processo
<b>Aspecto Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	78		
G4-S011	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	78		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	35, 44		
G4-PR1	Percentual das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias	35, 44		Não material
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 o ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado	35		Não material
<b>Aspecto Rotulagem de Produtos e Serviços</b>				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	28		
G4-PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a tais exigências	28		Não material
G4-PR4	Número total de casos de não conformidades com regulamentos e códigos voluntários relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado	78	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	11		Material

Indicador	Informação reportada ou página	Relação com o compromisso do Pacto Global	Omissões	Materialidade do processo
Aspecto Comunicações de Marketing				
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	67		
G4-PR6	Vendas 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 resultado	Ao longo do ano de 2016, a Companhia respeitou o Código de Ética do Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (Conar) ao divulgar suas campanhas promocionais e anúncios, bem como princípios da honestidade e transparência aos consumidores. Nesse sentido, foram registradas 03 representações contra a Oi, que resultaram em dois arquivamentos e o outro o cumprimento da determinação pela Companhia. Nesse último caso, a Companhia não havia informado numa de suas comunicações o prazo de fidelização do plano, o que foi prontamente atendido.		Material

Indicador		Informação reportada ou página	Relação com o compromisso do Pacto Global	Omissões	Materialidade do processo
<b>Aspecto Privacidade do Cliente</b>					
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	29			
G4-PR8	Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes	29			Material
<b>Aspecto Conformidade</b>					
G4-DMA	Informações sobre a forma de gestão	68			
G4-PR8	Valor monetário de multas (significativas) por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços		Em 2016 a companhia recebeu multa no valor de R\$ 439.542,90 em processo de 2015, julgado em 2016, relacionada a cobrança indevida de chamada entre estações móveis de uma mesma Área de Registro (11), dentro dessa Área, como VC2 ao invés de VC1, contrariando os incisos III e XII do art. 6º c/c art. 25 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, c/c incisos I e III do art. 127 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.		Material

# INFORMAÇÕES CORPORATIVAS E CRÉDITOS

G4-5

## 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](http://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](mailto:aescriturais@bb.com.br)

## Banco depositário dos ADRs

The Bank of New York Mellon  
Oi S.A. c/o BNY Mellon Shareowner Services  
PO Box 505000  
Louisville, KY 40233-5000  
Phone (toll free): 1-888-BNY-ADRS (269-2377)  
Phone (international): +1 201-680-6825  
Direct mailing for overnight packages effective June 5th:  
BNY Mellon Shareowner Services  
462 South 4th Street  
Suite 1600  
Louisville KY 40202  
**Site:** [www.mybnymdr.com](http://www.mybnymdr.com)  
**E-mail:** [shrelations@cpushareownerservices.com](mailto:shrelations@cpushareownerservices.com)

## Bolsas de valores

B3 – Brasil, Bolsa, Balcão (BM&FBovespa)  
Código das Ações: Oi S/A | OIBR3 e OIBR4 (posição em 31 de dezembro de 2016)  
New York Stock Exchange (NYSE) nos EUA  
Código da ADR: OIBR.C (posição em 31 de dezembro de 2016)  
OTC Markets - Pink Open Market nos EUA  
Código da ADR: OIBRQ (posição em 31 de dezembro de 2016)

## Contatos

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

## Créditos

### Coordenação e redação

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

### Projeto gráfico

MZ GROUP"

### Audidores independentes [em 31 de dezembro de 2016]

KPMG Auditores Independentes | SEC e CVM

### Verificação externa do inventário GEE

ABNT, acreditada pelo Inmetro

# ANEXO I - 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 2016 a 31 de dezembro de 2016.

Para saber mais sobre a Oi e os aspectos relevantes 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-EC5 – Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes**

As diferenças nas médias salariais por categoria funcional são justificadas pelo patamar de desenvolvimento e tempo de carreira dos profissionais. Não utilizamos o salário mínimo nacional como base da remuneração dos colaboradores, que tiveram o piso fixado em R\$ 1.090,00 para o ano de 2016. O menor salário pago pela Companhia em 2016 foi 23,9% superior ao salário mínimo nacional.

Estado	2016		
	Homem	Mulher	Consolidado
Acre	119%	118%	118%
Alagoas	103%	128%	103%
Amapá	113%	163%	113%
Amazonas	125%	100%	100%
Bahia	100%	100%	100%
Ceará	103%	101%	101%
Distrito Federal	114%	101%	101%
Espírito Santo	103%	112%	103%
Goiás	113%	111%	111%
Maranhão	103%	105%	103%
Mato Grosso	105%	105%	105%
Mato Grosso do Sul	109%	111%	109%
Minas Gerais	100%	100%	100%
Pará	100%	100%	100%

Estado	2016		
	Homem	Mulher	Consolidado
Paraíba	112%	100%	100%
Paraná	100%	111%	100%
Pernambuco	101%	101%	101%
Piauí	112%	105%	105%
Rio de Janeiro	100%	100%	100%
Rio Grande do Norte	103%	101%	101%
Rio Grande do Sul	109%	100%	100%
Rondônia	101%	144%	101%
Roraima	101%	147%	101%
Santa Catarina	100%	105%	100%
São Paulo	107%	107%	107%
Sergipe	120%	146%	120%
Tocantins	109%	119%	109%

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

## Dimensão ambiental

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

Consumo de materiais por tipo	2014	2015	2016
<b>Materiais para embalagens</b>			
Sacolas compradas para utilização nas vendas das lojas (em unidades)	467.500	112.000	300.000
Envelopes "vai e vem" (em unidades)	60.000	0	10.000
Caixas de papelão utilizadas para expedir produtos e bobina de papelão ondulado (em toneladas)	45,45	101,00	80,45
<b>Materiais utilizados nas operações</b>			
Cabos metálicos (em metros)	583.953	10.788.446	12.134.366
Cabos óticos (em metros)	12.065.311	11.240.147	7.865.793
Conjunto emenda (em unidades)	218.051	294.437	439.114
Fio (em metros)	186.834.000	123.946.511	224.918.500
Terminais (em unidades)	2.024.819	1.173.535	1.947.346

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

Volume de materiais consumidos que vieram de reciclagem	2014	2015	2016
Cabos metálicos (em metros)	3.051.336	2.127.525	13.260.079
Cabos óticos (em metros)	1.383.682	235.000	7.609.919
Conjunto emenda (em unidades)	181.133	N.A	531.448
Fio (em metros)	147.014.815	189.261	235.470.500
Terminais (em unidades)	109.841	N.A	2.254.945

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

Energia direta comprada e consumida [GJ]	2014	2015	2016
Rede de abastecimento local	5.247.375	4.924.414	4.839.258
Mercado livre	1.019.130	996.447	994.639
<b>Total de energia comprada</b>	<b>6.266.504</b>	<b>5.920.861</b>	<b>5.833.897</b>

A energia consumida pela Oi está dividida em energia comprada das concessionárias, que representa cerca de 83% do total da energia consumida e da energia comprada no mercado livre. Em 2016, foram consumidos 1.601,88 GWh. A meta é a redução de 3,6% do consumo de energia em 2017.

### 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.

Em 2016, o resultado foi uma média mensal de 10 MWh por colaborador. A análise do consumo de energia indicou que ocorreu a flutuação esperada de acordo com a sazonalidade anual. Ainda que o número de colaboradores tenha sofrido uma pequena redução ao longo do ano, foi identificado o aumento do consumo de energia por colaborador no decorrer do ano, mas a variação foi pouco significativa.

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

### G4-EN7 - Reduções nos requisitos de energia relacionados a produtos e serviços

Não temos medição setorializada 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. Vamos estudar indicadores de intensidade energética já utilizados no setor para traçar o plano de ação.

**G4-EN8 - Total de retirada de água por fonte**

Consumo [m³]	2014	2015	2016
Água subterrânea	44.477	67.967	75.585
Água de chuva	85	25.088	11.355
Abastecimento municipal ou outras empresas de abastecimento	992.938	1.417.395*	1.751.707
<b>Total</b>	<b>1.037.500</b>	<b>1.510.450</b>	<b>1.838.647</b>

\*Valor de 2015 corrigido com base na apuração realizada pela área de Patrimônio.

Para 2017, permanecemos investindo na conscientização de colaboradores e dando continuidade na implantação de práticas que visam à economia de água. A utilização da água subterrânea e da água pluvial não se dá pela falta de atendimento municipal, mas sim para proporcionar a diminuição na utilização de água das concessionárias em limpeza de pátio, conservação de jardim, banheiros, entre outros usos.

Para 2017, temos como meta a redução de 5% no consumo de água proveniente da rede de abastecimento municipal.

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

Em 2016, foi iniciado o Plano de Recuperação de Área Degradada (Prad), definido com o Ibama, referente ao projeto de *backbone* do Amapá, de Manaus e Boa Vista, atendendo às solicitações do Ibama e à regularização ambiental da obra de travessia subaquática de cabo de fibra ótica e de aterramento de cabo de Juruena e Juara, ambas no Mato Grosso.

Esperamos, para 2017, a elaboração e apresentação do Prad do Oiapoque até Calçoene, no Amapá, além da finalização do processo de regularização ambiental da rede de telefonia e fibra ótica BR 230, KM 115,87, em Várzea Alegre, no Ceará.

**G4-EN15 - Emissões diretas de Gases de Efeito Estufa [GEE] (escopo 1)**

**G4-EN16 - Emissões indiretas de GEE provenientes da aquisição de energia (escopo 2)**

**G4-EN17 - Outras emissões indiretas de GEE (escopo 3)**

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

**G4-EN15, G4-EN16**

Emissões diretas e indiretas - escopos 1 e 2 [tCO <sub>2</sub> e]	2014	2015	2016
Escopo 1 (geradores, frota própria e gases de refrigeração)	41.108,47	47.040,64	77.172,78
Escopo 2 (eletricidade comprada e consumida)	235.131,25	203.105,17	130.527,61
<b>Total</b>	<b>276.239,72</b>	<b>250.145,82</b>	<b>207.700,39</b>

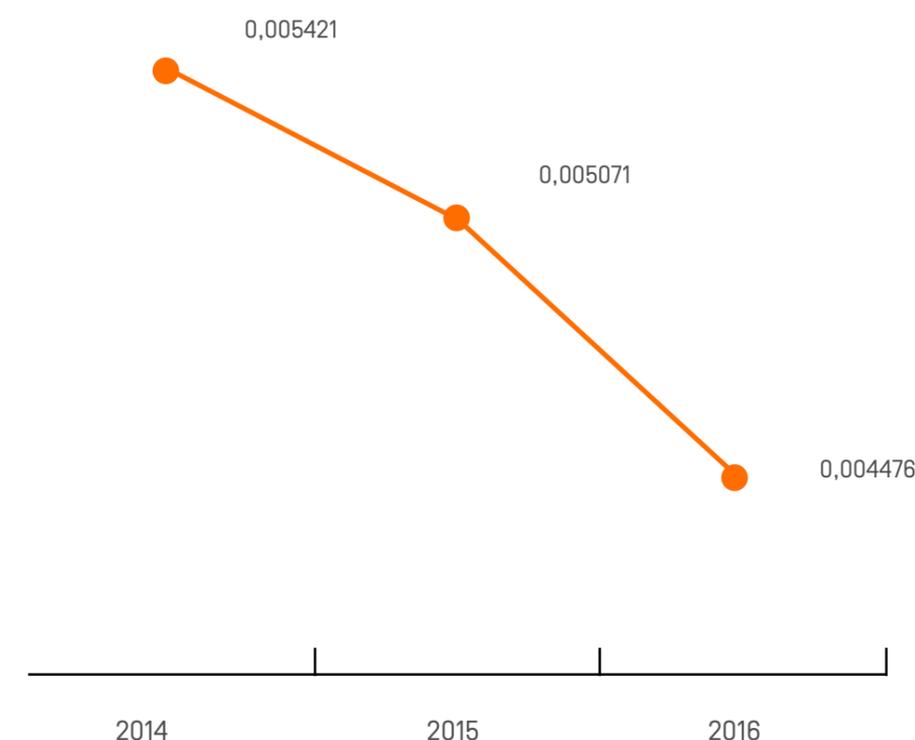
**G4-EN17**

Emissões indiretas - escopo 3 [tCO <sub>2</sub> e]	2014	2015	2016
Bens e serviços comprados	75.066,90	79.113,46	41.605,43
Atividades relacionadas com combustível e energia não incluídas nos escopos 1 e 2*	-	1.887,90	1.964,76
Transporte e distribuição <i>upstream</i>	35.789,24	4.956,80	13.803,24
Viagens a negócio	5.513,12	4.771,10	3.950,80
Deslocamento de colaboradores	11.251,72	14.375,51	15.453,36
<b>Total</b>	<b>127.620,98</b>	<b>105.104,76</b>	<b>76.777,59</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 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 2016, nossa intensidade de emissões foi de 0,004476 tonelada de CO<sub>2</sub>e por UGR, queda de 12% se comparado ao ano anterior.



**G4-EN19 - Redução de emissões de Gases de Efeito Estufa [GEE]**

Os números referentes às nossas emissões de GEE em 2016 mostram nossa contínua evolução na temática de Mudanças Climáticas. O empenho da Companhia em diminuir os custos de uma forma global foi essencial para os resultados alcançados.

O aumento de 64% observado em nosso no escopo 1 é justificado pelo aumento de 112% nas emissões da categoria de fontes móveis. O aumento registrado nessa categoria e a consequente redução de 47% nas emissões da categoria de bens e serviços comprados no escopo 3 do nosso inventário se deve à internalização da empresa Rede Conecta (ex-RM) que, até junho de 2016, era uma Prestadora de Serviços de Rede (PSR) tendo suas emissões contabilizadas, até então, no escopo 3 do inventário. Além disso, a expansão geográfica das operações da SEREDE, empresa do grupo, também contribuiu para o aumento registrado na categoria de fontes móveis no escopo 1 do nosso inventário de emissões de GEE.

A redução no consumo de energia somada à queda do fator de emissão do Sistema Interligado Nacional (SIN) ocasionou uma redução de 36% nas emissões do escopo 2 comparado ao emitido em 2015.

No escopo 3, além da redução de emissões na categoria de bens e serviços comprados, conforme já mencionado, identificamos também uma redução significativa na categoria de viagens a negócios. A queda de 17% da categoria ocorreu devido à redução de 14% nas emissões relacionadas ao uso de táxi, 12% no uso de vans e 14% de viagens aéreas. Esse cenário foi resultado do grande foco da Companhia na redução de custos e na eficiência no uso de recursos.

**G4-EN20 - Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio [SDO]**

Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio [TCFC11E]	2014	2015	2016
HCFC 22 <sup>(1)</sup>	2,3654	2,0295	3,916
HCFC 141b <sup>(2)</sup>	0,8336	0,2311	0,645

<sup>(1)</sup>Considera Potencial de Esgotamento de Ozônio (ODP) de 0,055.

<sup>(2)</sup>Considera ODP de 0,11.

**G4-EN23 - Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição**

Resíduos não perigosos por tipo e método de disposição	2014	2015	2016
Aterro sanitário (em toneladas)	985	511	129
Reciclagem pela coleta seletiva nos prédios administrativos (em toneladas)	4.982	4.592	4.627
Reciclagem pela venda de sucatas (em toneladas)	2.756	6.497	2.188
Reciclagem de aparelhos, baterias, seus acessórios e pilhas (em itens) <sup>(1)</sup>	3.151	16.086	2.527
Reciclagem de lâmpadas (em itens)	21.912	67.672	41.741
Resíduos diversos vendidos para leilão (em itens)	146.361	69.454	69.419

<sup>(1)</sup> No final de 2016, 229 kg de aparelhos celulares, baterias, acessórios e pilhas foram encaminhados para reciclagem e 625kg permaneceram em nossos CDs.

**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]*	2014	2015	2016
Transportados	987	2.546	433

\* A quase totalidade de resíduos perigosos se refere 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.

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

Em 2016, a mitigação do impacto ambiental dos resíduos gerados se deu com a destinação ambientalmente adequada de 3,5 mil toneladas de sucatas (operacionais), entre materiais de cobre, alumínio, ferro, baterias, cabos telefônicos, sucatas de informática, plástico, partes de peças de telefones públicos, entre outros. Com o Plano de Gerenciamento de Resíduos (PGRS) implantado, observamos melhorias no tipo de tratamento/reciclagem e rastreabilidade dos resíduos, contribuindo para a redução dos impactos ambientais dos processos operacionais.

Um dos impactos se dá nas emissões da frota própria e de terceiros, que totaliza 35 mil veículos. Lançamos, em 2014, um sistema de gestão de frotas, que otimizou o desempenho dessa atividade. O sistema consolida o histórico de atividade de cada veículo em uma interface amigável para o gestor de frota para que sejam melhorados aspectos como direção agressiva, manutenção preventiva e utilização de trajetos mais eficientes. 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.

Em 2016, a solução Oi Gestão de Frotas permitiu uma melhora de eficiência na forma de condução dos motoristas, com uma redução de até 15% do consumo de combustível nos 5.074 veículos da frota da Rede Conecta que contam com o sistema. Já na SEREDE, a partir do mês de abril de 2016, iniciamos o projeto de redução de consumo de combustível. A solução permitiu realizar uma roteirização mais assertiva e atribuir uma quilometragem mais precisa, oferecendo uma cota justa e compatível com a necessidade do colaborador. Todavia, essa foi apenas uma das ferramentas utilizadas. Para chegarmos a uma redução de 26% na média de consumo entre abril e dezembro de 2016, e gerarmos um *saving* de aproximadamente R\$ 20 milhões no período, realizamos o acompanhamento diário do consumo, impondo políticas com regras e controles rígidos para concessão de cotas (semanais, extras e de deslocamento), bem como descontos por utilização indevida, absenteísmo, folgas, ausência de utilização e proporcional de férias, realizando mensalmente nova distribuição orçamentária para todas as gerências e adequação individualizada.

**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 2016, recolhemos um total de 282.034 unidades e a meta para 2017 é aumentar a recuperação em 60%, atingindo a marca de 450 mil decoders reconicionados. Essa meta prevê um *saving* de cerca de R\$ 26 milhões para a Companhia em 2017.

**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**

Essa informação é confidencial e estratégica e preferimos não torná-la pública neste relatório. Divulgar os valores de multas de 2016, em meio às mudanças da legislação em que nos enquadrados, é contrário 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.

Em relação aos impactos a partir do uso de meios de transporte diversos, frequentemente 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). 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 2015.

Viagens aéreas [km]	2015	2016	Δ[%]
Curta duração [até 500 km]	4.000.495	2.935.454	-27%
Média duração [entre 500 km e 3.700 km]	16.890.674	16.950.655	0,3%
Longa duração [acima de 3.700 km]	5.208.851	3.699.040	-29%

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

Investimentos e gastos em proteção ambiental [R\$]	2015	2016
Tratamento e disposição de resíduos [coleta fixa + caçambas de lixo]	R\$ 1.201.359,10	R\$ 1.165.996,25
Descarte de baterias, aparelhos e acessórios coletados nas lojas Oi	0	0 <sup>(1)</sup>
Gastos com licenciamento ambiental	R\$ 1.181.186,50	R\$ 732.758,21
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\$ 342.000,00	R\$ 4.856.000,00
Custos de transporte e armazenagem de resíduos sólidos	R\$ 400.000,00	R\$ 301.305,00
Contratação de consultoria para verificação externa do inventário de GEE	R\$ 19.124,00	R\$ 19.124,00
Custos de prevenção e gestão ambiental	R\$ 31.717,00	0 <sup>(2)</sup>
<b>Total</b>	<b>R\$ 3.156.262,60</b>	<b>R\$ 7.075.183,46</b>

<sup>(1)</sup> Em 2016, os resíduos de baterias, aparelhos e acessórios de celulares coletados nas lojas Oi foram enviados para armazenamento temporário nos CAs e CDs da Logística Oi.  
<sup>(2)</sup> Não houve gasto em 2016 no item "Custos de prevenção e gestão ambiental", devido à pausa na execução do Projeto Riscos Prediais - Pilar Ambiental, para alinhamento de definições internas da Oi. Em 2017, houve a retomada do Projeto.

Em 2016, foi iniciado o Plano de Recuperação de Área Degradada (Prad), definido com o Ibama, referente ao projeto de *backbone* do Amapá, de Manaus e Boa Vista, atendendo às solicitações do Ibama. Também foi iniciada a regularização ambiental da obra de travessia subaquática de cabo de fibra ótica e de aterramento de cabo de Juruena e Juara, ambas no Mato Grosso.

Além disso, foram destinados R\$ 556.000,00 para as emissões dos laudos radiométricos, que servem para monitorar a qualidade dos sinais de radiofrequência, bem como comprovar essa situação perante a Anatel e o poder público. Adicionado a esse valor, consideramos também o montante de R\$ 4.300.000,00, gasto para cumprimento das condições exigidas pelo órgão regulador (Anatel), uma vez que riscos à saúde decorrentes da instalação de Estações Rádio Base (ERBs) também são parametrizados pela Agência.

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

Em 2016, nosso Canal de Denúncias registrou duas denúncias, sendo uma improcedente e outra procedente. A denúncia foi referente ao descarte de fios telefônicos de forma irregular em área de proteção ambiental. O incidente foi tratado com advertências por escrito aos funcionários envolvidos, que foram orientados quanto ao descarte de material em locais apropriados.

# 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	2014	2015	2016
Por gênero			
Masculino	2.403	1.161	1.153
Feminino	1.936	1.336	1.001
Por faixa etária			
Abaixo de 30 anos	2.399	1.358	1.132
Entre 30 e 50 anos	1.876	1.096	1.005
Acima de 50 anos	64	43	17
Por região			
Sul	535	142	193
Sudeste	2.400	1.299	1.268
Centro-Oeste	347	140	156
Nordeste	879	823	444
Norte	178	93	93

Taxa de rotatividade (%)	2014	2015	2016
Por gênero			
Masculino	14,83	10,89	12,5
Feminino	10,51	9,17	8,8
Por faixa etária			
Abaixo de 30 anos	12,45	8,13	7,5
Entre 30 e 50 anos	11,89	10,19	11,4
Acima de 50 anos	0,99	1,72	2,4
Por região			
Sul	3,53	1,9	2,2
Sudeste	13,68	10,88	12,1
Centro-Oeste	2,16	1,58	1,5
Nordeste	4,76	4,7	4,3
Norte	1,21	0,99	1,1

Número de desligamentos	2014	2015	2016
Por gênero			
Masculino	3.130	2.514	2.637
Feminino	1.986	1.758	1.654
Por faixa etária			
Abaixo de 30 anos	2.249	1.388	1.135
Entre 30 e 50 anos	2.561	2.345	2.441
Acima de 50 anos	306	539	715
Por região			
Sul	783	499	477
Sudeste	2.706	2.374	2.403
Centro-Oeste	458	393	308
Nordeste	896	764	868
Norte	273	242	235

**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/refeição, vale-transporte, seguro de vida, plano de saúde, plano odontológico, licença-maternidade/paternidade e previdência privada, através da opção de adesão ao plano voluntário, com contribuição variável, que contempla renda de aposentadoria, auxílio-doença e pensão por morte.

**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-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 faixa etária por nível funcional (%)	2014			2015			2016		
	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	71,7	28,3	0,0	72,0	28,0	0,0	0,5	0,1
Gerência	1,5	86,6	11,9	1,0	85,0	14,0	0,0	4,7	0,7
Supervisão/coordenação	24,8	66,0	9,2	25,0	64,0	10,0	1,4	4,1	0,6
Quadro funcional	24,1	61,3	14,6	22,0	63,0	15,0	18,4	56,9	12,5
<b>Total</b>	<b>22,8</b>	<b>62,9</b>	<b>14,2</b>	<b>21,0</b>	<b>64,0</b>	<b>15,0</b>	19,9	66,2	13,9

Diversidade de gênero por nível funcional em % [do total de colaboradores]	2014		2015		2016	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretoria	0,5	0,1	0,6	0,1	0,6	0,1
Gerência	3,7	1,3	3,9	1,5	3,8	1,6
Supervisão/coordenação	3,5	2,0	3,5	2,0	3,8	2,3
Quadro funcional	57,2	31,7	55,6	32,9	54,4	33,4
<b>Total</b>	<b>64,9</b>	<b>35,1</b>	<b>63,6</b>	<b>36,4</b>	<b>62,6</b>	<b>37,4</b>

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

Nossas diretrizes para a definição das práticas de cargos e salários não estabelecem discriminação de gênero. As diferenças nas médias salariais entre homens e mulheres são justificadas pelo patamar de desenvolvimento e tempo de carreira dos profissionais.

Remuneração média por categoria funcional (R\$) em 2016	Homens	Mulheres	Proporção M/H [%]
Diretoria	39.866,00	34.449,09	86%
Gerência	14.764,43	14.185,70	96%
Supervisão/coordenação	4.261,61	3.910,11	92%
Quadro funcional	5.740,65	4.010,72	70%

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

Em 2016, o Canal de Denúncias registrou dois relatos sobre queixas relacionadas a práticas trabalhistas, que foram consideradas improcedentes.

## 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 2016, promovemos a continuidade dos treinamentos de Ética e Combate à Corrupção. Realizamos diversos treinamentos presenciais, com duração de duas horas cada, envolvendo mais de 700 colaboradores de diferentes áreas da Companhia. Também disponibilizamos treinamentos on-line que permitiram que 503 colaboradores aprofundassem seus conhecimentos sobre o tema, totalizando 533 horas. Importante mencionar que desde seu lançamento, o treinamento a distância já beneficiou 9.030 colaboradores e que a reciclagem de seu conteúdo será disponibilizada em 2017.

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

Em 2015, o Canal de Denúncias registrou três denúncias de discriminação, sendo que apenas uma foi considerada procedente. A denúncia foi confirmada, o resultado da apuração foi apresentado ao Comitê de Ética da Oi, que deliberou demitir o colaborador que realizou a 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. Todos os acordos coletivos de trabalho encontram-se devidamente assinados com os respectivos sindicatos representativos da categoria, estando depositados no sistema Mediador do Ministério do Trabalho.

**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 forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalhos forçado ou análogo ao escravo**

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

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

Não houve casos de violação de direitos indígenas em 2016.

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

Em 2016, o Canal de Denúncias não registrou relatos sobre infrações aos direitos humanos.

## Responsabilidade pelo produto

**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 2016, a Companhia recebeu multa de R\$ 439.542,90 em processo de 2015, julgado em primeira instância em 2016, relacionada ao faturamento e à cobrança indevida e violação aos direitos dos usuários.

## Sociedade

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

Investimos em programas de treinamento, atualizando o *e-learning* sobre integridade e promovendo diversos treinamentos presenciais para colaboradores e executivos de áreas que realizam interação com agentes públicos e terceiros.

Em 2016, criamos o nosso Programa de Integridade. A iniciativa é composta por ações necessárias para promover a gestão da ética, bem como prevenir, detectar e interromper atos de fraude e corrupção.

Entre as medidas adotadas, elaboramos a Política Anticorrupção, que reúne regras e condutas que devem ser seguidas por todos os colaboradores e reforça o compromisso da Oi no cumprimento das legislações nacionais e internacionais sobre o tema.

O Programa de Integridade da Oi tem como foco elevar o nível de governança, estando sempre alinhado com as prioridades da Empresa e suportando o processo de transformação do negócio. Contamos com o apoio integral da alta administração, transmitindo a todos os colaboradores a importância de respeitarem as diretrizes do Código de Ética e das políticas corporativas, agindo com integridade em todas as atividades do dia a dia.

Ao longo de 2016, também implementamos alguns controles preventivos e rotinas de monitoramento para garantir a efetividade do programa, dos quais destacamos as ações associadas a diligências com fornecedores e a identificação de pessoas politicamente expostas.

A projeção é que em 2017 o programa evolua, permeando a cultura da ética, transparência e anticorrupção; fortalecendo o ambiente de controles; promovendo a avaliação estruturada de riscos; e disseminando a prática de mapeamento de processos nas áreas.

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

Em 2016, o 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**

Em 2016, não foram ajuizadas contra a Companhia ações vinculadas a esse indicador.

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

Em 2016, o Canal de Denúncias não registrou relatos sobre impactos na sociedade.