

VERSÃO RESUMIDA DO RELATÓRIO
ANUAL DE SUSTENTABILIDADE OI
2014





PERFIL E ESTRATÉGIA

Pioneira na prestação de serviços convergentes no Brasil, a Oi oferece serviços de telefonia fixa e móvel, banda larga, TV por assinatura e um conjunto de soluções em Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC)

DESTAQUES DA COMPANHIA



COM A MAIOR
CAPILARIDADE DE REDE
NO PAÍS, A OI ESTÁ
PRESENTE EM TODO O
TERRITÓRIO NACIONAL

MAIS DE
1 MILHÃO

DE HOTSPOTS COMPÕEM
A OI WI-FI FON, A MAIOR
REDE WI-FI DAS AMÉRICAS



COM SEDE NO RIO DE JANEIRO, A
COMPANHIA EMPREGA CERCA DE
18,3 MIL
COLABORADORES

A OI FECHOU 2014 COM

74,5 MILHÕES 
DE UGRS (UNIDADES
GERADORAS DE RECEITAS)

Desde 2009, a Companhia é signatária do Pacto Global, participa desde 2010 do IC02 (Índice de Carbono Eficiente) e desde 2013 do DJSI (Dow Jones Sustainability Index)

Disponibiliza informações ao CDP (Carbon Disclosure Project), publica anualmente seu inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEEs) na plataforma do Programa Brasileiro GHG Protocol e participa como membro do EPC (Empresas Pelo Clima) e do ISCV (Inovação e Sustentabilidade na Cadeia de Valor)

A Oi revisou sua estratégia em 2014, reforçando quatro pilares essenciais para a sua transformação, e aprimorou no início de 2015 seu Modelo de Gestão, fortalecendo o controle sobre os indicadores e projetos e o alinhamento das metas.

- **Pilar 1:** Continuar o turnaround, melhorando o controle de COPEX (OPEX+CAPEX) e compromisso de redução de consumo de caixa
- **Pilar 2:** Melhorar o perfil do seu balanço patrimonial
- **Pilar 3:** Elevar a governança corporativa ao mais alto nível do Brasil
- **Pilar 4:** Participar no processo de consolidação buscando maximizar a geração de valor ao acionista



GOVERNANÇA CORPORATIVA

A Oi está listada no Nível 1 de Governança Corporativa da BM&FBovespa e na Bolsa de Nova York [NYSE], participa desde 2010 do IC02 [Índice de Carbono Eficiente] e desde 2013 do DJSI [Dow Jones Sustainability Index]

Ao longo de 2014, a Companhia seguiu no processo de estruturação da CorpCo, visando a entrada no Novo Mercado da BM&FBovespa, mas esse processo não avançou conforme o esperado em função de pendências regulatórias. Em março de 2015, o Conselho de Administração aprovou uma estrutura alternativa com o objetivo de antecipar ao máximo os objetivos do Novo Mercado, envolvendo a conversão voluntária das ações preferenciais em ações ordinárias e alteração do Estatuto Social para que sejam incluídos os principais requisitos do Novo Mercado.

Desde 2007, o Código de Ética norteia a conduta dos executivos e colaboradores da Oi, incluindo recomendações sobre respeito à diversidade, uso adequado dos bens e recursos, tratamento de informações confidenciais, relacionamento com órgãos públicos, mídia e investidores, clientes e fornecedores e premissas para a responsabilidade socioambiental, entre outros.

- **95%** dos colaboradores leram e aceitaram formalmente as condições do Código.
- **11.856 horas** de capacitação nesse tema envolveram 43% do quadro funcional no último ano.
- **2 denúncias** relacionadas a corrupção, ambas envolvendo contratos privados, foram recebidas pelo Canal de Denúncias em 2014 e tratadas pelo Comitê de Ética da Oi como procedentes, e as medidas cabíveis foram tomadas, penalizando todos os envolvidos.

A gestão da sustentabilidade e sua integração ao direcionamento estratégico dos negócios são coordenadas pelo Grupo Executivo de Sustentabilidade. No início de 2015, sua composição foi ampliada para incluir mais áreas da Companhia. Esse grupo, que tem entre suas missões a reintegração da Oi no índice de Sustentabilidade Empresarial da BM&FBovespa [ISE], avalia a gestão de riscos socioambientais, a permanência e adesão a compromissos públicos e a estratégia de relacionamento com stakeholders, monitora as ações no âmbito da sustentabilidade por meio de indicadores e mantém a Política de Sustentabilidade da Oi atualizada.

O sistema de gestão de riscos e controles internos da Companhia é baseado num modelo internacionalmente reconhecido. O mapeamento de riscos segue a metodologia ISO 31000, e as ações para mitigá-los são implementadas por meio de controles adequados e constante monitoramento do ambiente interno.



DESEMPENHOS OPERACIONAL E FINANCEIRO



RESIDENCIAL

17.463 MIL

Unidades Geradoras de Receitas (UGRs)

Quase **24%** dos clientes desse segmento possuem três ou mais serviços, reflexo da estratégia de ofertas convergentes, que também reduz as taxas de churn



MOBILIDADE PESSOAL

48.462 MIL UGRs

6,0% de crescimento no volume de recargas do pré-pago na comparação anual

Melhoria da taxa de churn e crescimento da base no pós-pago

Oi Controle: plano com foco estratégico da Oi, pois é um plano híbrido que não possui inadimplência e com perfil de consumo e ARPU mais próximo ao pós-pago.



CORPORATIVO/MPES

7.917 MIL UGRs

Ajuste da estratégia no B2B com: integração dos segmentos Corporativo, Empresarial e Atacado; simplificação do portfólio de produtos; reestruturação dos canais de vendas; e foco no crescimento nos serviços de TI e dados

1º showroom integrado de soluções de TIC [Tecnologia da Informação e Comunicação] foi lançado no terceiro trimestre de 2014



Destaques econômico-financeiros (R\$ milhões)¹	2013	2014	Variação [%]
Receita líquida	29.325	28.546	[2,7]
EBITDA	10.882	10.361	[4,8]
Lucro (prejuízo) líquido consolidado ²	1.493	[4.406]	-
Dívida líquida	31.331	30.563	[2,5]
Investimentos	6.250	5.074	[18,8]

1. Dados pró-forma.

2. O lucro líquido consolidado inclui a descontinuação das operações da PT Portugal desde que o ativo foi colocado à venda. O lucro líquido de operações descontinuadas inclui os resultados da PT Portugal desde 5 de maio e uma perda de R\$ 4.164 milhões relacionada ao reconhecimento desses ativos pelo seu preço de venda.

Demonstração do valor adicionado (R\$ milhões)	2013	2014	Variação [%]
Pessoal	2.222	2.540	14,3
Impostos e taxas	10.277	9.914	[3,5]
Remuneração de capitais de terceiros	6.517	8.837	35,6
Remuneração de capitais próprios	1.493	[4.406]	[395,1]
Valor distribuído total	20.509	16.885	[17,7]



DESEMPENHO SOCIAL

COLABORADORES

Cerca de **18 MIL** colaboradores compõem o quadro funcional da Oi.

- Entre 30 e 50 anos | **62,9%**
- Mulheres na liderança: crescimento em 1,2 ponto percentual da participação delas no nível de supervisão/coordenação
- Lideranças seniores: é cada vez maior a parcela de diretores e gerentes acima dos 50 anos, contribuindo com sua experiência para a tomada de decisão.



- **270.345 HORAS** de treinamento foram realizadas em 2014, equivalentes a uma média de **15 HORAS** por colaborador.
- **2.821** colaboradores foram impactados pelas cerca de 700 horas de trabalho nas iniciativas em Gestão de Mudanças.



- **7** turmas e **71** profissionais já foram capacitados pelo programa Oi Para Todos desde seu início, em 2012.
- **344** portadores de deficiência representavam **1,9%** do total dos colaboradores no fim de 2014, um aumento de **19%** na comparação anual.

A Oi lançou em 2014 o Plano Nacional de Redução de Acidentes e Trabalho Seguro, cujo principal objetivo é sensibilizar colaboradores e terceirizados para a cultura da segurança. Nesse período, foi realizada pela primeira vez a SIPAT [Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho] de forma integrada, ou seja, ao mesmo tempo em todo o Brasil.



FORNECEDORES



A primarização da planta interna da Oi, concluída em 2013, elevou a necessidade de contratação de serviços de planta interna localmente. O desenvolvimento dos fornecedores locais levou a um amplo trabalho de identificação e qualificação de fornecedores, incluindo, por exemplo, regiões onde é necessário formar a empresa prestadora de serviço desde o início.

As empresas de call center e as PSRs são consideradas críticas para a continuidade dos negócios e, por isso, acompanhadas por um comitê específico. Em 2014, a Empresa firmou um acordo, aprovado pelo Conselho de Administração, para o acompanhamento mais próximo dos indicadores operacionais e financeiros das PSRs.

Na avaliação de potenciais fornecedores, a Oi inclui exigências referentes a governança, ética e sustentabilidade, como o compromisso de respeito aos direitos humanos, direitos do trabalho e proteção do meio ambiente, saúde e segurança. Entre os mecanismos adotados está a consulta ao CEIS [Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas].

Todos os contratos são celebrados utilizando minutas-padrão que possuem cláusulas sobre direitos humanos, ratificando a preocupação com a prevenção à exploração do trabalho escravo e infantil, o combate às práticas de discriminação, a valorização da diversidade, a prevenção do assédio moral e sexual e o respeito à livre associação sindical. Em 2015 estão previstas capacitações aos terceiros sobre esses temas, por intermédio do CEQUAL [Centro de Exames e Qualificação Profissional], onde se avaliam os conhecimentos e habilidades da mão-de-obra terceirizada da Oi desde 2000.



1.920 fornecedores foram contratados em 2014, prioritariamente nacionais, com volume de pagamentos na ordem de **R\$ 12 BILHÕES** de reais.



40% do total de pagamentos concentraram-se nas empresas Prestadoras de Serviços de Rede [PSRs] e nas fornecedoras de Tecnologia e Equipamentos.



CLIENTES

Um extenso trabalho de rede vem sendo conduzido para melhorar a separação das bandas 2G, 3G e 4G na telefonia móvel, em especial no pré-pago. Esse projeto deve ser concluído ainda no primeiro semestre de 2015. Na telefonia fixa e banda larga, destacou-se a disponibilização do agendamento da data de instalação ou visita técnica, dando mais comodidade aos clientes.



A Oi vem empreendendo esforços para facilitar o entendimento das dinâmicas dos planos e das promoções. A opção por uma linguagem simples e direta nas campanhas de publicidade é somada ao discurso da convergência para captar mais resultados para a Empresa ao impactar um maior número de pessoas.

A visão convergente dos serviços começa a ser facilitada por meio de sistemas integrados: a partir de dezembro de 2014, novos clientes da Oi são registrados em uma única plataforma, o que agiliza o atendimento e contribui para a oferta de soluções para cada perfil de cliente. Para 2015, pretende-se revisitar a base dos atuais clientes para migrá-los ao novo sistema.



Ao longo do ano de 2014, a Companhia respeitou o Código de Ética do Conar [Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária], bem como os princípios de honestidade e transparência com os consumidores. Como resultado, foram interpostas apenas três representações contra a Empresa, e registrou-se uma queda no montante de multas relacionadas a faturamento e cobrança indevida e violação aos direitos dos usuários, de

R\$ 133 MILHÕES em
2013 para **R\$ 3 MILHÕES**
no último ano.



ASPECTOS AMBIENTAIS

A Empresa busca incessantemente racionalizar o consumo de energia e estuda, inclusive, alternativas para reduzir sua dependência do sistema de energia brasileiro. Um grupo específico de trabalho da Oi vem estudando, especificamente, uma alternativa para o consumo de baixa tensão, que representa aproximadamente **40%** do total de energia utilizado pela Companhia.



Entre os materiais consumidos pela Oi destacam-se o papel, para as embalagens e atividades administrativas, e os cabos e fios metálicos e de fibra, para as operações de campo. A Companhia adota envelopes reutilizáveis, o que permite seu uso por 12 vezes antes do descarte.

Ao longo de 2014, a Oi estruturou seu Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos à luz da Política Nacional de Resíduos sólidos. Para o próximo ano, o programa deve ser desdobrado com a gestão de resíduos administrativos. Vale destacar a continuidade do programa de coleta de baterias e aparelhos celulares fora de uso em lojas e prédios da Companhia.

A gestão ambiental da Oi consolidou-se em 2014 com a definição da área de Saúde, Segurança e Meio Ambiente (SSMA) para centralizar as iniciativas nesse âmbito. O tema também passou a integrar a Política de Saúde, Segurança e Meio Ambiente, revisada no último período.

Desde 2009, a Oi identifica e contabiliza anualmente as emissões diretas e indiretas resultantes de suas atividades. O inventário de emissões de GEE (gases do efeito estufa) segue os padrões do programa brasileiro GHG Protocol. As informações são divulgadas, voluntariamente, no registro público de emissões do próprio Programa Brasileiro GHG Protocol e do CDP (Carbon Disclosure Project), iniciativa global de monitoramento de governança climática. A fim de reduzir as emissões de sua frota, o programa Gestão de Frotas da Oi, lançado em 2014, teve seu primeiro módulo relacionado ao controle de combustível, com redução em **27%** do consumo nos veículos do projeto-piloto.





PROMOÇÃO DO DESENVOLVIMENTO



FUTURO

O Oi Futuro, instituto de responsabilidade social da Oi, ampliou sua atuação em programas e projetos de educação, cultura, sustentabilidade e esporte a fim de promover o desenvolvimento humano por meio das tecnologias da informação e da comunicação. O investimento totalizou R\$ 103,2 milhões no último ano, 24,5% a mais do que em 2013

As escolas do NAVE, que oferece ensino profissionalizante integrado ao ensino médio regular, estiveram presentes no Fórum Global Mundial organizado pela Microsoft em Barcelona. O NAVE Rio foi a única escola brasileira convidada pela Qatar Foundation a participar do Wise Summit (World Innovation Summit for Education). Em relação ao Oi Kabum! Escola de Arte e Tecnologia, que disponibiliza formação em cursos ligados à economia criativa, mais de 1.000 pessoas foram puderam experimentar o conteúdo e a metodologia do programa por meio das Ações Multiplicadoras.

Desde abril de 2014, os teatros do Rio de Janeiro e Belo Horizonte contaram com sessões mensais do projeto Teatro Acessível, cujo objetivo é oferecer espetáculos inclusivos para pessoas com deficiência. O Museu das Telecomunicações conquistou o prêmio nacional da 40ª edição da ABERJE (Associação Brasileira de Comunicação Empresarial), na categoria Responsabilidade Histórica e Memória Empresarial.



O Oi Novos Brasis foi reconhecido pelo Prêmio ODM MG (Objetivos do Milênio) com o projeto Sustentabilidade na Vereda: Sol, Tecnologia e Biodiversidade e pelo Prêmio Von Martius de Sustentabilidade com o projeto Convivência com a realidade semiárida [2º lugar na categoria Humanidade]. Pelo quinto ano consecutivo a Oi recebeu do Ministério do Esporte o selo Empresário Amigo do Esporte, como importante patrocinador do esporte brasileiro.



4.668 municípios são atendidos pela Oi no âmbito do

PNBL (Plano Nacional de Banda Larga): cumprindo sua meta no programa, a Companhia contribuiu para ampliar o acesso à banda larga, promover a inclusão digital e reduzir as desigualdades sociais e regionais no Brasil.

Entre os demais projetos em andamento ao longo do ano, destacam-se: PBLE (Programa Banda Larga nas Escolas), Projeto Fronteiras, Banda Larga no Amapá, PGMU (Plano Geral de Metas de Universalização), consulta pública em relação ao tema acessibilidade e nova tecnologia para os telefones públicos (TUPs).



A COPA DO MUNDO MAIS CONECTADA DA HISTÓRIA

A Oi foi fornecedora e patrocinadora da Copa do Mundo da FIFA 2014™, que superou em apenas 10 dias o tráfego de dados do último mundial. Ao todo, passaram pela rede da Oi 74 terabytes, o equivalente a **80 MILHÕES** de fotos. O planejamento da Companhia para garantir essa conquista envolveu 4 mil colaboradores de mais de 23 Diretorias nos últimos quatro anos. As frentes de trabalho incluíam o contrato com a FIFA (Fédération Internationale de Football Association, no francês), a customização de serviços para empresas e a robustez da rede para atender clientes e turistas.



CONHEÇA O RELATÓRIO COMPLETO DA OI

Disponível no site de RI da Oi (www.oi.com.br/ri), o Relatório de Anual de Sustentabilidade Oi 2014 traz as iniciativas e os resultados da Companhia ao longo desse ano. O documento foi construído com foco nos temas materiais da Empresa, definidos após um processo de análise e consulta realizado no segundo semestre de 2014. Na esfera de gestão da sustentabilidade, a Oi manteve o monitoramento dos aspectos e indicadores da GRI relacionados aos seus negócios, independentemente de sua priorização para a prestação de contas.

TEMAS MATERIAIS DETALHADOS NO RELATÓRIO ANUAL DE SUSTENTABILIDADE OI 2014

- Estratégia da Companhia
- Perspectivas de mercado, investimentos, modernização e novos negócios
- Governança corporativa – avanços, transparência e prestações de contas e direitos de minoritários
- Qualidade do serviço e do atendimento e comunicação comercial clara sobre os aspectos contratuais dos produtos e serviços
- Investimentos em infraestrutura local e regional, essenciais para o desenvolvimento do País e das comunidades distantes dos grandes centros
- Saúde e segurança da força de trabalho, incluir atividades de campo
- Inovação tecnológica – benefícios para a sociedade e para o meio ambiente
- Diálogo e comunicação entre equipes e representantes da cadeia de valor
- Inclusão sociodigital proporcionada pelos serviços comercializados e seus impactos na sociedade

PARA SABER MAIS SOBRE O RELATÓRIO ANUAL DE SUSTENTABILIDADE OI 2014, ENTRE EM CONTATO COM:

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



www.oi.com.br/ri