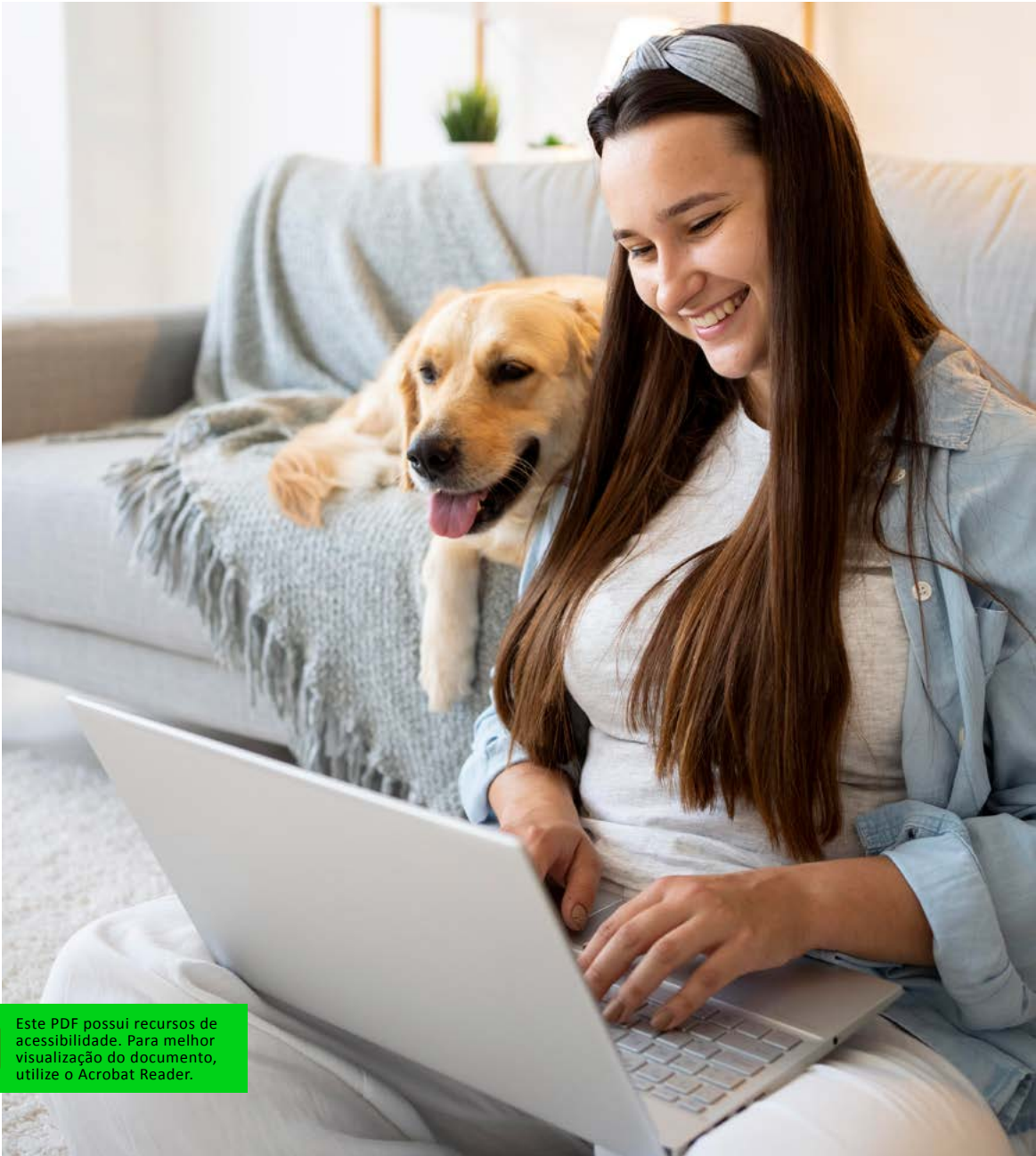




relatório de sustentabilidade 2023



Este PDF possui recursos de
acessibilidade. Para melhor
visualização do documento,
utilize o Acrobat Reader.

Sumário

ABERTURA	03
MENSAGEM DO PRESIDENTE	05
DESTAQUES DE 2023	06
MATERIALIDADE	08
SOMOS A OI	13
DESEMPENHO OPERACIONAL E FINANCEIRO	20
NOSSA JORNADA ESG	26
GOVERNANÇA - O JEITO OI DE ADMINISTRAR	31
AMBIENTAL - O JEITO OI DE CUIDAR DO MEIO AMBIENTE	51
SOCIAL - O JEITO OI DE CUIDAR DAS PESSOAS	62
SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI	89
CADERNO DE INDICADORES	97

abertura

GRI 2-1, 2-3, 2-14

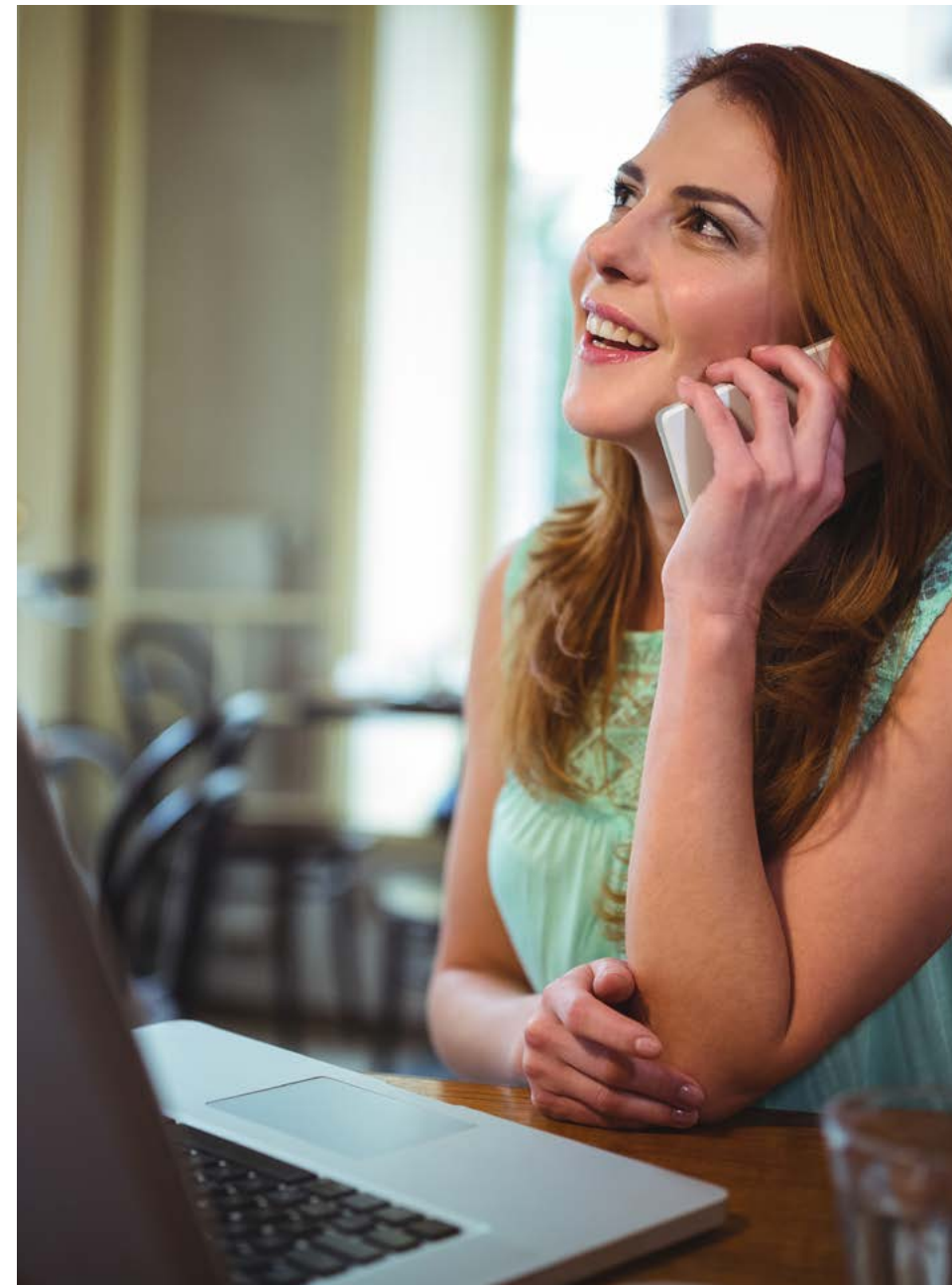
Mesmo com um cenário cheio de desafios, de intensas negociações e grandes tomadas de decisão, a Oi seguiu em 2023 buscando construir um negócio mais simples, leve, eficiente e sustentável. Procuramos diminuir os custos operacionais e maximizar fontes de receita. Abrimos negociações de questões relativas à nossa concessão de telefonia fixa e protocolamos um novo Plano de Recuperação Judicial.

Tudo isso sem deixar de entregar para os clientes os nossos serviços com qualidade. Esse comprometimento de todo nosso time, em continuar facilitando a vida das pessoas, nos permitiu ser a operadora de internet de banda larga mais bem avaliada em todos os estados onde atuamos, de acordo com a Anatel, e líder em quantidade de acessos em 14 unidades da federação, atendendo, ao mesmo tempo, pessoas físicas e grandes clientes corporativos do Brasil, com soluções tecnológicas e inovadoras.

Em meio a tantas transformações, seguimos comprometidos e avançando na Agenda ESG, com foco na geração de valor compartilhado, através das ações de impacto social do Instituto Oi Futuro, investindo em nossa governança climática, aperfeiçoando nossos processos e controles, entre tantas outras iniciativas. Também investimos fortemente na capacitação de nossas lideranças e escutamos ativamente nossos colaboradores, como parte do processo de fortalecimento da nova Oi.

Diante dos desafios, a Oi ganhou foco em fazer acontecer. E isso se reflete no modo como trabalhamos, fazemos negócios e nos relacionamos. Adotamos o método ágil em escala, tornando as soluções mais alinhadas com o mercado, e priorizamos o negócio em duas frentes – Oi Fibra e Oi Soluções – que são responsáveis por 70% da receita da Companhia.

Investimos na capacitação de nossas lideranças e escutamos ativamente nossos colaboradores.





Aprovação do Relatório

O Conselho de Administração, com o auxílio dos Comitês relacionados a ele, é responsável por analisar e aprovar os temas materiais da organização, assim como as informações relatadas nos demais relatórios da organização, trazendo sugestões para melhorias contínuas.

Passamos não só por transformações no negócio, mas também por uma mudança na cultura da empresa. Queremos explorar possibilidades de maneira responsável e humana. Temos nos empenhado para sermos mais inclusivos, diversos e termos um olhar mais atento para os cuidados com nossos colaboradores.

A percepção de que essa nova cultura está permeando todas as áreas da Oi vem dos próprios colaboradores. De acordo com a última Pesquisa de Engajamento e Diversidade de 2023, 88% das pessoas que trabalham na empresa acreditam nos valores humanos da Companhia. Esse nível de engajamento muito nos orgulha e mostra que, mesmo em um período de austeridade, a construção de nossos relacionamentos continua pautada na transparência, na ética e no respeito.

Este Relatório de Sustentabilidade, de periodicidade anual, vem para mostrar um pouco dessa caminhada, abrangendo o período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2023. Ele foi produzido em conformidade com as normas da Global Reporting Initiative (GRI) versão 2021, considera as recomendações do Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) e faz correlação com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas. As informações contidas neste relatório são referentes às atividades da Oi S.A e apenas os resultados financeiros aqui publicados são referentes ao Grupo Oi e foram auditados por terceira parte. Dúvidas e comentários sobre este documento podem ser enviados para pp-sustentabilidade@oi.net.br ou invest@oi.net.br.



RELATÓRIOS ANTERIORES
PODEM SER CONSULTADOS [AQUI](#).



“Juntos, vamos perseguir os resultados que nos permitirão contar, ainda por muito tempo, sobre nossas gestões sustentáveis, em todas as suas dimensões”.

mensagem do presidente

GRI 2-22

A responsabilidade de apresentar o Relatório de Sustentabilidade 2023 da Oi S.A. começa pelo reconhecimento de que somos uma empresa em recuperação judicial. Sem descuidar de todas as nossas responsabilidades, tratar este fato com clareza é obrigação de quem cuida de ser verdadeira e originalmente sustentável.

Não existiriam as ações e os números apresentados neste Relatório sem a proteção judicial e o árduo empenho de todos os atores envolvidos no processo. Não existirão novos relatórios de gestão se não enfrentarmos, com a contundência e urgências necessárias, a excepcionalidade de nossa situação econômico-financeira.

Executar cada passo do novo Plano – com sua complexidade, desafios e consequências – fará a diferença entre poder apontar o futuro ou só ter o passado para lamentar. Mais do que nunca, faremos a nossa parte.

Recolho do exemplar ânimo de meus colegas de diretoria e de nossos colaboradores, e da boa vontade de fornecedores e credores, a certeza da boa jornada. Juntos, vamos perseguir os resultados que nos permitirão contar, ainda por muito tempo, sobre nossas gestões sustentáveis, em todas as suas dimensões.

Cumpridos os termos de nossa segunda Recuperação Judicial, orgulhosos, poderemos reafirmar: oi, estamos muito bem.

Mateus Bandeira,
Diretor-presidente da Oi

destaques de 2023



CRESCIMENTO DA OI FIBRA

A Oi lidera o mercado de fibra nos mercados onde atua, levando a tecnologia FTTH (Fiber To The Home) para 4 milhões de clientes conectados, com 27,3% de *market share*. Em 2023, tivemos um crescimento de 11% nesse segmento.



OI SOLUÇÕES

As soluções em Tecnologia da Informação e Comunicação são o grande destaque dentro da área de negócios da Oi para o B2B. O portfólio de produtos TIC da Oi Soluções teve um crescimento anual de 29% em 2023 e cobre mais de 80% das maiores empresas do Brasil em seu portfólio. A Oi entrega a qualidade e a agilidade que o corporativo procura nos produtos TIC ao integrar a infraestrutura da fibra ao serviço de *startups* e outros grandes *players* do setor.



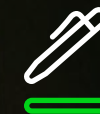
FUTUROS - ARTE E TECNOLOGIA E MUSEUM

O Centro Cultural Futuros teve recorde de público - com 127 mil visitantes enquanto o Musehum atendeu mais de 5 mil pessoas em visitas mediadas e expandiu suas ações para 160 escolas públicas e organizações sociais por meio de suas novas parcerias e patrocinadores.



CLIENTES MAIS SATISFEITOS

A satisfação do consumidor da Oi cresceu 5%, de acordo com a Anatel, tornando-se a operadora mais bem avaliada em todos os estados do país, com exceção de São Paulo.



SIMULADO DO ISE B3

A Oi obteve aderência a 71% dos requisitos do ISE B3 em um resultado simulado (autodeclarativo e não auditado), um crescimento de 6% em relação a 2022.



EMPRESA PRÓ-ÉTICA

Em 2023, a Oi foi reconhecida como Empresa Pró-Ética pela Controladoria Geral da União (CGU) e entidades internacionais, pelo seu comprometimento na prevenção, detecção e remediação de atos de corrupção e fraude.



CUIDADO COM NOSSOS COLABORADORES

De acordo com a Pesquisa de Engajamento e Diversidade, divulgada em novembro de 2023, 93% dos colaboradores concordam que a Oi é uma empresa que valoriza o bem-estar das pessoas, a diversidade, a inclusão e a convivência harmônica e respeitosa.



DESENVOLVE PcD

O programa de contratação e desenvolvimento profissional de pessoas com deficiência se tornou um *case* de inclusão, recebendo o prêmio da Blend Edu.



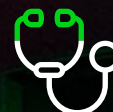
AGILIDADE EM ESCALA

O jeito Oi de trabalhar mudou. A área de negócios adotou a metodologia ágil para suas entregas, criando equipes multidisciplinares com foco em entregas mais rápidas e focadas para os objetivos do negócio e para os clientes.



GOVERNANÇA CLIMÁTICA

A incorporação das recomendações da TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures) em nossa gestão de riscos e oportunidades climáticos somada às ações mitigadoras implementadas e maior transparência do nosso reporte em 2023 permitiram melhorar nossa avaliação no questionário de mudanças climáticas do Carbon Disclosure Project (CDP), de C para B-.



VIDA.COM

A experiência de bem-estar da Oi já mudou a vida de mais de 7 mil colaboradores ao longo dos últimos quatro anos. Pela plataforma, todos têm acesso a consultas gratuitas com assistentes sociais, nutricionistas, educadores físicos, além de Rodas de Conversa e Grupos de Apoio.



NOVA RECUPERAÇÃO JUDICIAL

Foi aprovada em 2023 uma nova Recuperação Judicial da Oi, que estabelece as principais medidas que deverão ser adotadas para a superação da atual situação econômico-financeira e a continuidade de suas atividades. Para um maior detalhamento dos termos e condições do Novo PRJ, bem como para sanar dúvidas, consulte o documento disponibilizado no site da Oi (<https://recjud.com.br>).



GESTÃO DE EMISSÕES DE GEE

Reduzimos, em 2023, 82% das emissões de escopo 1 e 77% as emissões de escopo 2, em relação ao ano anterior.

QUER VER?

ESCUTE



materialidade



materialidade

GRI 3-1

Em 2023 realizamos a revisão da nossa materialidade, considerando o conceito de dupla materialidade, avaliando os impactos positivos e negativos do nosso negócio na sociedade e no meio ambiente, combinado aos potenciais riscos financeiros.

Além das informações contidas neste relatório, a materialidade contribui para o desenvolvimento da nossa estratégia ESG e para o mapeamento de riscos e impactos específicos para a Oi.



No processo de materialidade, que é bienal, foram consultados clientes, trabalhadores próprios, parceiros de negócios, fornecedores e prestadores de serviços, analistas financeiros de mercado e empresas do Grupo Oi.

Foram utilizados métodos de consultas para o estudo de Materialidade. Entre eles: entrevistas individuais, grupos focais, pesquisas, consultas on-line, análise de documentos internos e externos e *benchmark*. No total, foram consideradas no estudo 903 pesquisas on-line, 7 entrevistas e 3 reuniões de trabalho com cerca de 20 especialistas.

O mais alto órgão de governança da empresa é o Conselho de Administração, que não acompanhou o processo, mas validou a lista final dos temas materiais.

Os critérios para a priorização dos temas materiais e seus impactos foram os critérios de probabilidade e severidade (intensidade; extensão; reversibilidade), critérios de probabilidade e magnitude, além da relevância para os *stakeholders*.

Com o apoio de uma consultoria especializada, o estudo de materialidade contou com as etapas de:

Definição de propósito, escopo e ferramentas a serem utilizadas.

Identificação de *stakeholders* prioritários e refinamento da lista de temas.

Priorização a partir do levantamento (consultas) das perspectivas de impacto financeiro e socioambiental.

Análise dos resultados das consultas, elaboração da matriz de materialidade e recomendações.

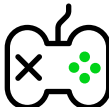
Validação da lista de temas materiais e recomendações com a alta liderança e Conselho de Administração.

Realizamos 903 pesquisas on-line, 7 entrevistas e 3 reuniões de trabalho.



lista dos temas materiais

GRI 3-2

Tema material	Presente na materialidade anterior	Indicadores GRI relacionados	Principais riscos e impactos	Stakeholders que mais comentaram	ODS relacionado
 Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores	Sim	GRI 401, 404, 405, 406	Financeiros • RISCOS: alta rotatividade, perda de conhecimento, defasagem da performance da Companhia como marca empregadora, processos e sanções • IMPACTOS: falha na execução de processos, custos com desligamentos, reposição e treinamento, retrabalho Socioambientais (dentro para fora) • POSITIVOS: geração de emprego em todos os estados do país, sentimento de pertencimento e inclusão, pacote de desligamento acima do exigido em lei • NEGATIVOS: alta rotatividade, acúmulo de carga de trabalho, casos de discriminação	Lideranças Oi, especialistas internos, colaboradores, empresas do Grupo Oi	5,8 e 12
 Inclusão digital e conectividade	Sim	GRI 203, 413	Financeiros (fora para dentro) • RISCOS: percepção da empresa como não atuante na prevenção e mitigação de impactos nas comunidades vizinhas, perda de reputação, processos e sanções • IMPACTOS: perda de clientes, aumento de custos Socioambientais (dentro para fora) • POSITIVOS: empregabilidade, conectividade, desenvolvimento, facilitação da vida das pessoas • NEGATIVOS: -	Lideranças Oi, especialistas internos	1, 4, 8 e 10
 Privacidade e segurança dos dados	Sim	GRI 418	Financeiros (fora para dentro) • RISCOS: ciberataques e vazamento de dados, paralisação de sistemas críticos para operação, reputação duvidosa, processos e sanções • IMPACTOS: perda de receitas, perda de clientes, perda de competitividade Socioambientais (dentro para fora) • POSITIVOS: - • NEGATIVOS: exposição de dados de clientes, colaboradores e outros <i>stakeholders</i> da Companhia diminuição de confiança dos <i>stakeholders</i> na infraestrutura digital da Companhia	Lideranças Oi, analistas financeiros de mercado, empresas do Grupo Oi, clientes B2B, clientes empresariais, clientes pessoa física	16
 Inovação e tecnologia	Sim	GRI 201	Financeiros (fora para dentro) • RISCOS: reputação duvidosa, redução na satisfação de clientes, baixo investimento na implementação de melhorias, não atendimento às demandas de mercado (tech) • IMPACTOS: altos custos com manutenção de rede obsoleta (cobre), perda de clientes. Socioambientais (dentro para fora) • POSITIVOS: redução de impactos negativos ao meio ambiente pelo uso de tecnologias mais eficientes, fidelização de clientes devido à inovação dos serviços ofertados • NEGATIVOS: -	Lideranças Oi, analistas financeiros de mercado, colaboradores, empresas do Grupo Oi, clientes B2B, clientes empresariais, clientes pessoa física	8, 9 e 12



Tema material	Presente na materialidade anterior	Indicadores GRI relacionados	Principais riscos e impactos	Stakeholders que mais comentaram	ODS relacionado
 Relacionamento e transparência com os clientes	Sim	GRI 417	Financeiros (fora para dentro) • RISCOS: reputação duvidosa, processos e sanções • IMPACTOS: perda de clientes, redução de receitas. Socioambientais (dentro para fora) • POSITIVOS: fidelização de clientes • NEGATIVOS: falta de transparência sobre momento da empresa, redução na satisfação de clientes	Lideranças Oi, analistas financeiros de mercado, colaboradores, clientes empresariais, clientes pessoa física	12 e 16
 Saúde, bem-estar e segurança	Não	GRI 403	Financeiros (fora para dentro) • RISCOS: falha na execução de processos, ocorrência de acidentes com colaboradores e terceiros, processos e sanções, associação da empresa com descaso à saúde e segurança dos colaboradores e/ou terceiros, reputação duvidosa • IMPACTOS: tratativas legais, perda de receitas. Socioambientais (dentro para fora) • POSITIVOS: promoção do autocuidado, cultura e processos para prevenção de incidentes, disponibilização de apoio especializado, acolhimento • NEGATIVOS: acidentes com a equipe de trabalho própria e terceirizada, degradação da saúde mental e física dos colaboradores	Especialistas internos, colaboradores, fornecedores e prestadores de serviço, clientes B2B, clientes pessoa física	3 e 8
 Eficiência energética e clima	Sim [apenas eficiência energética]	GRI 302, 305	Financeiros (fora para dentro) • RISCOS: eventos extremos, pressão por descarbonização, falta de estabilidade e volatilidade do fornecimento de energia em toda a cadeia • IMPACTOS: instabilidade na prestação de serviço, perda de clientes, perda de receitas, aumento de custos. Socioambientais (dentro para fora) • POSITIVOS: incentivo às energias renováveis e ao mercado livre de energia, redução do consumo pela migração para serviços mais eficientes • NEGATIVOS: emissão de GEE	Analistas financeiros de mercado, especialistas internos, fornecedores e prestadores de serviço	7, 9 e 13
 Qualidade e segurança dos serviços	Não	sem correlação direta	Financeiros (fora para dentro) • RISCOS: reputação duvidosa, redução na satisfação de clientes, processos e sanções • IMPACTOS: perda de competitividade, perda de clientes, redução de receitas. Socioambientais (dentro para fora) • POSITIVOS: fidelização de clientes devido à qualidade dos serviços, aumento do acesso à informação e outros serviços digitais • NEGATIVOS: -	Analistas financeiros de mercado, clientes B2B, clientes empresariais, clientes pessoa física	9
 Ética, integridade e compliance	Sim	GRI 205	Financeiros (fora para dentro) • RISCOS: reputação duvidosa, processos e sanções • IMPACTOS: processos de recuperação judicial, redução da carga de leis e regulamentos [tech]. Socioambientais (dentro para fora) • POSITIVOS: disseminação de comportamento ético, clima organizacional positivo • NEGATIVOS: casos de corrupção, falta de encaminhamento de casos de violação internos	Colaboradores, fornecedores e prestadores de serviço, empresas do Grupo Oi, clientes empresariais	8, 12 e 16



**A transparência é
condição essencial para
estabelecermos uma relação
de confiança e envolvimento
com nossos *stakeholders***

engajamento com *stakeholders*

GRI 2-29

Na Oi acreditamos que a transparência é condição essencial para estabelecermos uma relação de confiança e envolvimento com nossos públicos de relacionamento, além de contribuir de forma efetiva para o sucesso do negócio a longo prazo.

Se queremos gerar valor compartilhado, precisamos manter uma comunicação e escuta ativa com nossos públicos, favorecendo e estimulando o diálogo, a participação de todos e a avaliação contínua. Dessa forma, conseguimos criar e fortalecer vínculos de confiança com o propósito de identificar impactos reais e potenciais, construir relacionamentos duradouros, entender necessidades e expectativas, melhorar a tomada de decisão e definir respostas de prevenção e mitigação para impactos negativos.

Temos canais de comunicação dedicados aos diversos públicos, geridos por times específicos e especializados, sempre com um grande foco e atenção para a transparência.

Nossos principais *stakeholders* são: colaboradores, clientes, credores, acionistas, analistas financeiros/gestoras de fundos de investimentos, outras empresas do Grupo Oi, fornecedores, parceiros de negócios, prestadores de serviços, sindicatos, órgãos fiscalizadores e reguladores, associações e organizações, ONGs/terceiro setor, sociedade civil, governos, bancos e imprensa.



somos a Oi



somos a Oi

GRI 2-1

A Oi S.A é uma das principais empresas de telecomunicações do Brasil, com atuação em todo o território nacional. Possui uma presença extensa de fibra ótica no país, chegando a áreas remotas, promovendo a inclusão digital.

Duas são as frentes de negócio da Companhia: B2B e B2C. No varejo, destaca-se pelo serviço de internet de alta velocidade pela fibra, com 4 milhões de consumidores conectados em 2023. Para o corporativo, oferece, além de soluções em conectividade, soluções em TI para empresas de todos os portes. Alinhados à estratégia corporativa de diversificação de portfólio por meio de soluções que vão além da conectividade e agreguem valor ao cliente, oferecemos produtos em segmentos como casa conectada, segurança, serviços financeiros e conteúdo digital, entre outros, disponibilizados aos consumidores no *marketplace* da Oi, o Oi Place.

A Oi S.A é sociedade anônima aberta, brasileira, com sede no Rio de Janeiro. Possui capital aberto e suas ações são negociadas na Bolsa de Valores de São Paulo, B3 S.A., sob os códigos de negociação OIBR3 [ordinárias] e OIBR4 [preferenciais].

Composição Acionária

	AÇÕES DO CAPITAL SOCIAL	TESOURARIA	DEMAIS AÇÕES
Ordinárias	644.531.021	64.404.968	580.126.053
Preferenciais	15.772.724	181.175	15.591.549
Total	660.303.745	64.586.143	595.717.602

[*] Atualizado conforme o Formulário de Referência de 2023.



nova Oi

O ano de 2023 foi marcado pela consolidação e crescimento da nova Oi. Criada em 2021, tem como objetivo ser uma empresa mais simples, leve e eficiente com foco total no atendimento aos clientes e, por isso, priorizará uma TI ágil, focada no atendimento digital, omnicanalidade, guiada por dados e Analytics e com *time-to-market* acelerado, permitindo a liderança no lançamento das melhores ofertas no mercado. A nova escala permitirá o fortalecimento da Companhia nos segmentos em que já atua e a captura de novas receitas em múltiplas áreas, alavancada pelos diferenciais competitivos da Oi.

Como parte da complexa reestruturação do seu negócio, entramos em um caminho mais saudável para a operação, com maior controle de custos e foco estratégico em duas frentes principais de negócio: Oi Fibra e Oi Soluções. Juntas, as duas operações representam 70% da receita da Companhia.

NOSSO PORTFÓLIO GRI 2-6

A nova Oi está baseada em quatro pilares principais, com perfis diferentes e capacidades de geração de valor únicas.

01

OI FIBRA

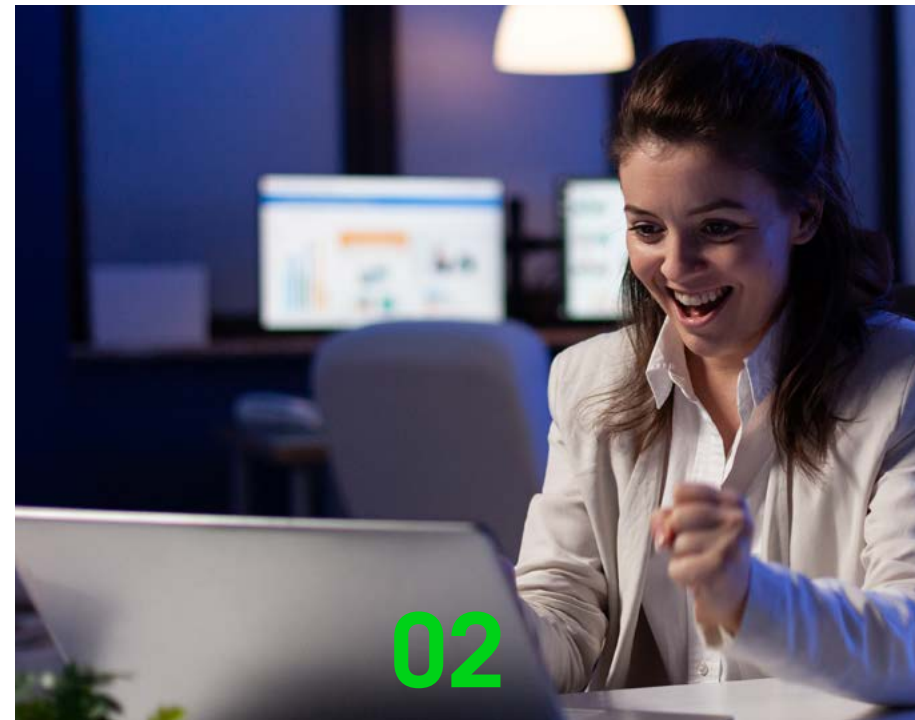
A Oi Fibra oferece serviço de internet banda larga via fibra óptica para o consumidor final em todo o território nacional, levando a tecnologia FTTH (Fiber To The Home) até o roteador do cliente. É o nosso principal componente de crescimento, atendendo tanto pessoas físicas como jurídicas. Em 2023, tínhamos 4 milhões de consumidores conectados, o que representa um crescimento anual de 3% da base de clientes em relação ao ano anterior.

Em 2023, a Oi Fibra conquistou o título de internet mais veloz em dez estados brasileiros, com 1,1 milhão de acessos com velocidade acima de 300 mega, de acordo com o *site* Melhor Escolha. Está em segundo lugar geral e supera, em diversas cidades importantes, a média nacional de velocidade da operadora líder (40% do total entre as grandes operadoras).

02

OI SOLUÇÕES

A Oi Soluções oferece serviços de tecnologia da informação e comunicação para o mercado B2B, como *cloud*, segurança, serviços de monitoramento, integração e proatividade, IoT, desenvolvimento de aplicações digitais, entre outros. Ao aliar a performance da Oi Fibra com produtos personalizados, conquistamos 80% das maiores empresas do Brasil em nosso portfólio. Oi Soluções é, ao lado da Oi Fibra, serviço *core* da nossa empresa.





**A Oi lidera o mercado de fibra
nos mercados em que atua. São
4 milhões de casas conectadas
e 27,3% de *market share***

03

SUBSIDIÁRIAS

Através das subsidiárias, a Oi capta receitas adicionais oferecendo serviços digitais e casa conectada. A principal subsidiária é a V.tal, empresa de fibra neutra do Brasil na qual a Oi tem participação de 31,2%, enquanto o BTG tem 68,8%*. A V.tal representa um grande valor futuro para a Oi, à medida que se consolida como operadora de maior infraestrutura de fibra pura do Brasil, com uma posição diferenciada para ser a principal plataforma digital de infraestrutura

Possuímos ainda duas subsidiárias integrais, a Serede - que atua em serviços de campo - e a Tahto - que atua em operações de *call center*.

* Essas porcentagens são referentes a 2023.

04

SERVIÇOS LEGADOS

Representa os serviços oferecidos pela Oi em queda de uso e tendência ao encolhimento, devido à reestruturação do setor, que incluem os serviços relacionados à tecnologia de cobre, TV DTH e serviços regulados de atacado. São diversos os desafios operacionais dentro dessa área, sobretudo devido às exigências regulatórias do contrato de concessão vigente.

jeito Oi de ser

VISÃO

Ser líder em conexões por fibra ótica e soluções digitais que melhoram a vida das pessoas e das empresas em todo o país.

PROPÓSITO

Criar novos futuros, levando a vida digital para todos.

NOSSAS ATITUDES ESSENCIAIS

SOMOS HUMANOS

Não somos super-heróis, mas queremos ser super-humanos: estamos sempre aprendendo e evoluindo. Somos gentis uns com os outros, sinceros e honestos porque o futuro é plural, inclusivo e só é bom quando funciona para todo mundo. Aqui na Oi, intolerância e falta de respeito não têm vez.

EXPLORAMOS POSSIBILIDADES

A gente acredita que não adianta realizar as mesmas ações e esperar um futuro diferente. Para transformar, precisamos ser flexíveis. Por isso, todos os dias abandonamos velhos hábitos para enxergar o mundo com novas lentes e criar soluções que levem a vida digital para todos.

SOMOS RESPONSÁVEIS

Temos consciência de que as nossas atitudes e ações impactam na criação de novos futuros. Por isso, assumimos nossa responsabilidade por cada ato e decisão perante nossos clientes, nossa empresa e a sociedade.



FAZEMOS ACONTECER

Não nos abalamos frente aos desafios. Somos resilientes, determinados e não dormimos no ponto: estamos de olho na liderança do mercado. Temos convicção de que com colaboração, foco e persistência vamos além do esperado.

FACILITAMOS A VIDA DAS PESSOAS

Sabemos que dentro de cada sonhador existe um fazedor. Estamos aqui pra cumprir o que prometemos: tornar realidade o que as pessoas desejam, de forma simples, sem enrolação.

Prêmios e reconhecimentos



EMPRESA PRÓ-ÉTICA

Em 2023, o nosso comprometimento em implementar medidas de prevenção, detecção e remediação de atos de corrupção e fraude nos rendeu o reconhecimento de Empresa Pró-Ética, concedido pela Controladoria Geral da União (CGU) em parceria com o Instituto Ethos e reconhecido internacionalmente pela OEA, OCDE, UNODC e SCCE. A Oi é a única empresa em recuperação judicial a receber o reconhecimento em 2023.

PRÊMIO BLEND EDU

O Desenvolve PcD – programa da Oi para contratação e desenvolvimento profissional de pessoas com deficiências – virou um *case* com reconhecimento externo. Em 2023, levou o prêmio Representatividade da Blend Edu, uma *startup* especializada em diversidade e inclusão. O programa da Oi concorreu com mais de 240 programas inscritos.

PRÊMIO GUPY

Em 2023, ganhamos o selo “Empresa que Dá Feedback” da empresa de RH Gupy. O reconhecimento se deve a taxa de 100% de respostas fornecidas aos profissionais que se candidatam às vagas abertas pela Oi.

PRÊMIO TOP EMPLOYERS

A Oi foi certificada pela Top Employers Institute, principal entidade global de certificação em práticas de Recursos Humanos. Esse reconhecimento demonstra, de forma confiável, que a Oi possui iniciativas eficazes de RH, proporcionando condições de trabalho exemplares e promovendo o desenvolvimento pessoal e profissional com excelência. Fomos destaque mundial entre as três boas práticas de saúde mental.

OPERADORA MAIS BEM AVALIADA DO BRASIL

A qualidade do serviço da Oi Fibra fez a empresa crescer 5% na pesquisa de satisfação com o consumidor, tornando-se a operadora mais bem avaliada em todos os estados do país, com exceção de São Paulo, de acordo com a Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2023, divulgada pela Anatel, em 2024.

PRÊMIO CLIENTE SA

A Oi, em parceria com a empresa DialMyApp, foi reconhecida pela estratégia consistente e comprometida com o cliente, ganhando o troféu ouro na categoria “Líder em Projeto de Gestão do Cliente (CX/CSM)” do Portal Cliente SA, que destaca organizações líderes na qualidade do serviço oferecido aos consumidores, tornando-as referências de boas práticas no mercado nacional e internacional.

SELO PRATA NO PROGRAMA BRASILEIRO DO GHG PROTOCOL

Recebemos o Selo Prata em nosso inventário completo de GEE (não auditado) pelo Programa Brasileiro do GHG Protocol (PBGHG Protocol), que certifica os inventários cadastrados de maneira voluntária no Registro Público de Emissões.

NAVE RECIFE

O Escola Técnica Estadual Cícero Dias – a NAVE Recife – foi eleita a segunda melhor entre as Escolas Técnicas Estaduais do estado de Pernambuco em 2023. A conquista foi divulgada no Prêmio Idepe 2023 – Índice de Desenvolvimento da Educação de Pernambuco.

PRÊMIO ABDI ANATEL DE REDES PRIVATIVAS

A Oi Soluções recebeu o troféu “Conectividade em Redes Privativas” pelo projeto de videomonitoramento inteligente desenvolvido para a Secretaria de Segurança Pública da Bahia. O troféu faz parte do Prêmio ABDI Anatel de Redes Privativas, promovido pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e pela Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial (ABDI).



associações das quais fazemos parte

GRI 2-28

Conexis Brasil Digital

Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia
e de Serviço Móvel Celular e Pessoal

Abrafix

Associação Brasileira de Concessionárias
de Serviço Telefônico Fixo Comutado

Telebrasil

Associação Brasileira de Telecomunicações

ABR Telecom

Associação Brasileira de Recursos
em Telecomunicações

Mantemos um
relacionamento
transparente com as
principais entidades do
setor em que atuamos.

desempenho operacional e financeiro



desempenho operacional e financeiro

O ano de 2023 marcou o primeiro exercício completo da nova Oi, a operação resultante após as alienações dos serviços de telefonia móvel e consequente mudança no modelo operacional na fibra.

Ao longo do ano, a Oi deu continuidade à execução das ações que buscam assegurar a sua viabilidade de longo prazo, pautadas em **três pilares fundamentais**: →

TRÊS PILARES FUNDAMENTAIS PARA A VIABILIDADE DO NEGÓCIO

01

melhoria da performance operacional, com aceleração das receitas *core* e adequação da estrutura organizacional;

02

equacionamento da situação regulatória da concessão do serviço de telefonia fixo comutado;

03

e a reestruturação de suas obrigações futuras, em especial da dívida financeira.



Diante do cenário desafiador, buscamos explorar nossos potenciais competitivos para garantir a rentabilidade da nossa estratégia comercial. Como resultado, a Oi teve uma receita líquida total de R\$ 9,7 bilhões no ano, sendo 99% deste montante correspondente à operação brasileira. Uma queda de receita de 7,3% da operação da nova Oi em relação a 2022, impulsionada principalmente pela redução dos negócios ligados à rede de cobre.

O crescimento orgânico das operações de fibra em 2023 foi de 10,5% em comparação ao ano anterior, representando 46% da receita da nova Oi - num total de R\$ 4,4 bilhões. A Oi Fibra tem perfil financeiro que combina forte crescimento de receitas, com rentabilidade e fluxo de caixa crescentes à medida que o negócio ganha escala.

Já na Oi Soluções - responsável por 24% da receita da empresa da nova Oi -, houve expressivo crescimento das receitas

ligadas aos produtos de Tecnologia da Informação e Comunicação. Os produtos TIC cresceram 29,8% em 2023, quando comparado ao ano anterior.

No acumulado do ano, a linha de TIC já representava cerca de 30% do total da Oi Soluções em 2023. Contudo, tem um efeito parcial sobre a estabilização do desempenho total da unidade de negócios, que ainda é onerada pelos serviços legados.

66%

DOS INVESTIMENTOS
(R\$ 575 MILHÕES) FORAM ALOCADOS
PARA A EXPANSÃO DA OI FIBRA

Nesse contexto, a Oi Soluções como um todo registrou uma queda na receita líquida de 2,5% em comparação a 2022, totalizando R\$ 2,3 bilhões, devido a contratos que ainda contemplam serviços que fizeram parte do portfólio da Oi, mas que hoje estão defasados.

O último componente da receita é uma combinação de diferentes serviços não *core*, que inclui a operação dos serviços baseados em cobre para o varejo e empresarial (não inclui mercado corporativo), de atacado regulado, de TV DTH e as subsidiárias.

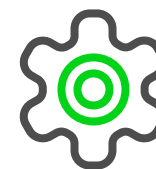
Esses serviços não *core* representaram R\$ 2,9 bilhões em conjunto, uma redução de 27,8% A/A. A linha, que já possuía um perfil de receita declinante, apresentou nova aceleração em sua tendência de retração, principalmente, em razão dos serviços ligados à concessão do STFC, reforçando as diversas transformações pelas quais vem passando o setor, com a entrada de novas tecnologias e mudanças nos hábitos dos consumidores.

Os custos e despesas operacionais de rotina apresentaram redução em 2023, de 5,9% A/A. A Companhia continua atuando em frentes de redução de custos e seguiu implementando as ações necessárias para simplificação operacional, eficiência e transformação digital, buscando transformar a nova Oi em uma operação mais leve e ágil. Há que se destacar os resultados em eficiência alcançados nas linhas de pessoal (-5,2% A/A), através de uma redução significativa no total de colaboradores (aproximadamente 5 mil), e de uma redução abrangente das linhas que compõem os serviços de terceiros (-14,0% A/A). O Ebitda de rotina consolidado da Companhia totalizou um consumo de R\$ 71 milhões, influenciado pelo resultado das operações brasileiras, que foi parcialmente compensado pelo Ebitda das operações internacionais, positivo em R\$ 53 milhões.

Os investimentos totalizaram R\$ 869 milhões ao longo de 2023, uma queda de 77,5% em relação ao ano de 2022. Essa redução ocorreu por conta da eficiência após a transição no modelo operacional da fibra, combinada a uma evolução no modelo de alocação do Capex. Cerca de 66% dos investimentos foram alocados para a expansão do serviço da Oi Fibra (R\$ 575 milhões).

A dívida líquida a valor justo totalizou R\$ 23,3 bilhões, 22,1% maior em relação ao registrado em dezembro de 2022. De acordo com as demonstrações financeiras de dezembro de 2023, a Companhia apresenta patrimônio líquido negativo de R\$ 27 bilhões e passivos circulantes no valor total de R\$ 53 bilhões.

Vale ressaltar que a operação da Fibra é um ativo valioso para os *stakeholders* e com alto valor de mercado, sendo parte estratégica do plano de recuperação judicial.



**A Fibra é um ativo
estratégico no
nosso plano de
recuperação judicial.**

Valor econômico direto gerado e distribuído - DVA GRI 201-1

	2021	2022	2023
	Valor (R\$)	Valor (R\$)	Valor (R\$)
Receita Operacional Bruta	14.781.167.000	14.182.485.000	12.757.314.000
Descontos e abatimentos	(1.406.693.000)	(1.379.852.000)	(1.308.817.000)
Tributos incidentes sobre vendas	(2.890.995.000)	(2.317.403.000)	(1.730.797.000)
Receita Operacional Líquida	10.483.479.000	10.485.230.000	9.717.700.000

Valor econômico distribuído

	2021	2022	2023
	Valor (R\$)	Valor (R\$)	Valor (R\$)
Custos operacionais	(6.242.214.000)	(5.427.366.000)	(5.420.690.000)
Remuneração de capital de terceiros	(10.497.610.000)	(9.449.407.000)	(10.659.678.000)
Salários e benefícios de empregados	(1.654.403.000)	(1.672.402.000)	(1.725.468.000)
Pagamentos a provedores de capital	-	-	-
Pagamentos ao governo	(2.890.995.000)	(2.317.403.000)	(1.730.797.000)
Investimentos na comunidade [Oi Futuro]	(13.871.000)	(5.666.000)	(5.608.000)
Retenções	(2.770.225.000)	(16.773.519.000)	683.043.000
Receitas financeiras	287.059.000	3.577.196.000	1.982.945.000
Prejuízos retidos	(10.407.785.000)	(19.265.934.000)	(5.427.756.000)

Demonstração de Resultado de Exercício - DRE

	2021	2022	2023
	Valor (R\$) milhões	Valor (R\$) milhões	Valor (R\$) milhões
Receita Líquida Total	17.933	12.604	9.717
Das quais Receita core	5.263	6.339	6.702
Oi Fibra	2.945	4.000	4.421
Oi Soluções	2.317	2.339	2.281
Opex de Rotina Total	(12.438)	(10.400)	(9.788)
EBITDA de Rotina	5.495	2.203	(70)
Itens não-rotina	(1.660)	(7.430)	638
EBITDA	3.834	(5.226)	567
Depreciação e Amortização	(4.420)	(4.187)	(1.552)
EBIT	(585)	(9.413)	(983)
Resultado Financeiro	(10.877)	(3.908)	(5.200)
Resultado antes de Impostos	(11.462)	(13.320)	(6.184)
IR e Contribuição social	1.054	(5.945)	756
Resultado Líquido	(10.407)	(19.265)	(5.427)

Nota: os resultados das operações descontinuadas, registrados em 2021 e 2022, foram distribuídos por linha na DRE acima, enquanto nas demonstrações financeiras da Companhia, o resultado líquido destas operações é apresentado em “única linha” .

Nota 2: Todos os dados da DVA e DRE são referentes a Oi S.A. Consolidada.

Recuperação Judicial

A Companhia encontra-se em sua segunda Recuperação Judicial desde março de 2023. A primeira recuperação judicial da Companhia, que se iniciou em 2016 e se encerrou em 2022, foi fundamental para reestruturar os negócios, focando em: a massificação da fibra; aprimoramento da estrutura de capital; e preservação de dezenas de milhares de empregos diretos e indiretos por todo país.

Já a segunda recuperação judicial foi necessária para garantir a preservação da empresa - enquanto grande geradora de empregos e renda - e o fortalecimento dos negócios da nova Oi.



A principal questão que influenciou os dois pedidos de recuperação judicial é a queda acentuada da receita de serviços legados, como a telefonia fixa, sem uma queda proporcional no custo operacional. Ou seja, a empresa deixou de atender clientes, mas teve de manter uma infraestrutura grande e onerosa. Tal infraestrutura é obrigatória devido ao contrato de concessão que a Oi firmou junto a Anatel.

Com a consolidação do nosso novo plano estratégico de negócios, temos como foco balancear a perda de receita da telefonia fixa [queda de cerca de 80% da receita em 5 anos], apostando em negócios com alto potencial de crescimento como a Oi Fibra e a Oi Soluções.

É nesse contexto que, em outubro de 2022, após a contratação de uma assessoria financeira, a Oi entrou com o pedido de recuperação judicial, concedido em março de 2023.

Entre os motivos para o pedido da segunda recuperação judicial, estão:

O atraso de quase dois anos para a venda de parte da infraestrutura da Oi - UPI Ativos Móveis e UPI InfraCo - devido a atrasos nas aprovações regulatórias, causou impacto na posição líquida do caixa. O Grupo Oi teve de direcionar recursos para manter a operação dos ativos a serem alienados.

Desequilíbrio da estrutura de capital da empresa, ainda pressionada pelas dívidas com os credores, sendo que boa parte dessa dívida estava atrelada à variação cambial e foi afetada pela alta do dólar no período de 2016 a 2022;

Os excessivos custos dos contratos com previsão de obrigação mínima (*take or pay*), que estão defasados e não trazem qualquer benefício econômico para a empresa;

Queda da atividade econômica no período pós-pandemia, alterando custos e receitas previstas na primeira RJ;

Aprofundamento da crise estrutural no segmento de telefonia fixa, perda massiva de clientes nessa área, e um cenário mais desafiador no mercado de banda larga;

Alto endividamento das famílias, com impacto na aquisição e na retenção de clientes.

É importante ressaltar que a Oi segue prestando serviço de internet de qualidade sem qualquer prejuízo para seus clientes. A implementação do Plano de Recuperação Judicial visa criar uma estrutura de capital sustentável que vai beneficiar todos os *stakeholders*.



SÃO OBJETIVOS DESSE PLANO:

REDUÇÃO DE CERCA DE

70%

na dívida financeira
reestruturada e amortizações
relevantes a partir de 2027;

PERSPECTIVA DE
UMA EMPRESA MAIS
SUSTENTÁVEL,
BENEFICIANDO A
SITUAÇÃO PATRIMONIAL
DA COMPANHIA.

No contexto da segunda Recuperação Judicial, fizemos a divisão financeira dos ativos, criando uma operação principal com duas frentes - Oi Fibra e Oi Soluções - e uma secundária, composta pelos serviços ligados à rede de cobre e telefonia fixa, além de subsidiárias e a TV DTH.

R\$ MILHÕES	DEZ./23	DEZ./22	% DA DÍVIDA BRUTA
Endividamento			
Curto Prazo	4.616	1.623	18%
Longo Prazo	20.870	20.679	82%
Dívida Total	25.486	22.302	100%
Exposição Moeda Nacional	8.461	7.112	33%
Exposição Moeda Estrangeira	17.025	15.190	67%
(-) Caixa	-2.194	-3.223	-9%
(=) Dívida Líquida	23.292	19.079	91%



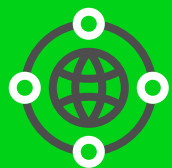
nossa jornada ESG



nossa jornada ESG

A Agenda ESG é estratégica no fortalecimento da nova Oi. Mesmo em tempos de mudanças e austeridade financeira pelos quais estamos passando, reafirmamos o compromisso com os 10 princípios do Pacto Global, da ONU, e contribuimos com o avanço dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

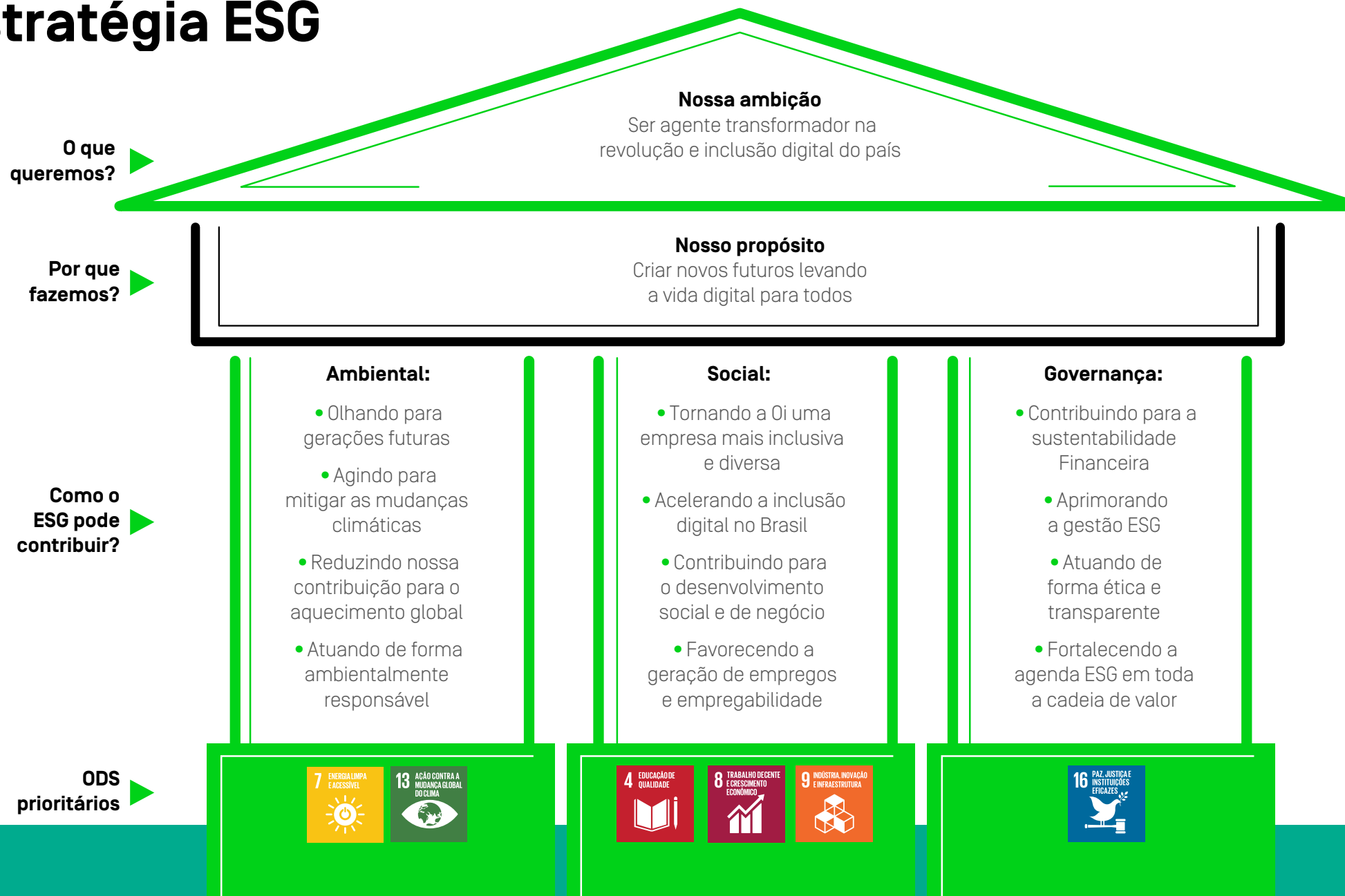
Em 2023, revisamos nossa Estratégia ESG para alinhar nossas prioridades e ações ao momento da Companhia. Partindo do nosso propósito de criar novos futuros levando a vida digital para todos, entendemos que podemos ser um agente transformador na revolução e inclusão digital do país. Dessa forma, a Agenda ESG se torna um parâmetro para definirmos como vamos construir essa jornada.



**Mantemos o compromisso
comos 10 princípios do Pacto
Global, da ONU, e seguimos
com o avanço dos ODS.**



Nossa Estratégia ESG



Demos continuidade ao nosso Plano Plurianual ESG através da implementação e sustentação de diversos projetos nas áreas ambiental, social e de governança, possibilitando o avanço na gestão da sustentabilidade.

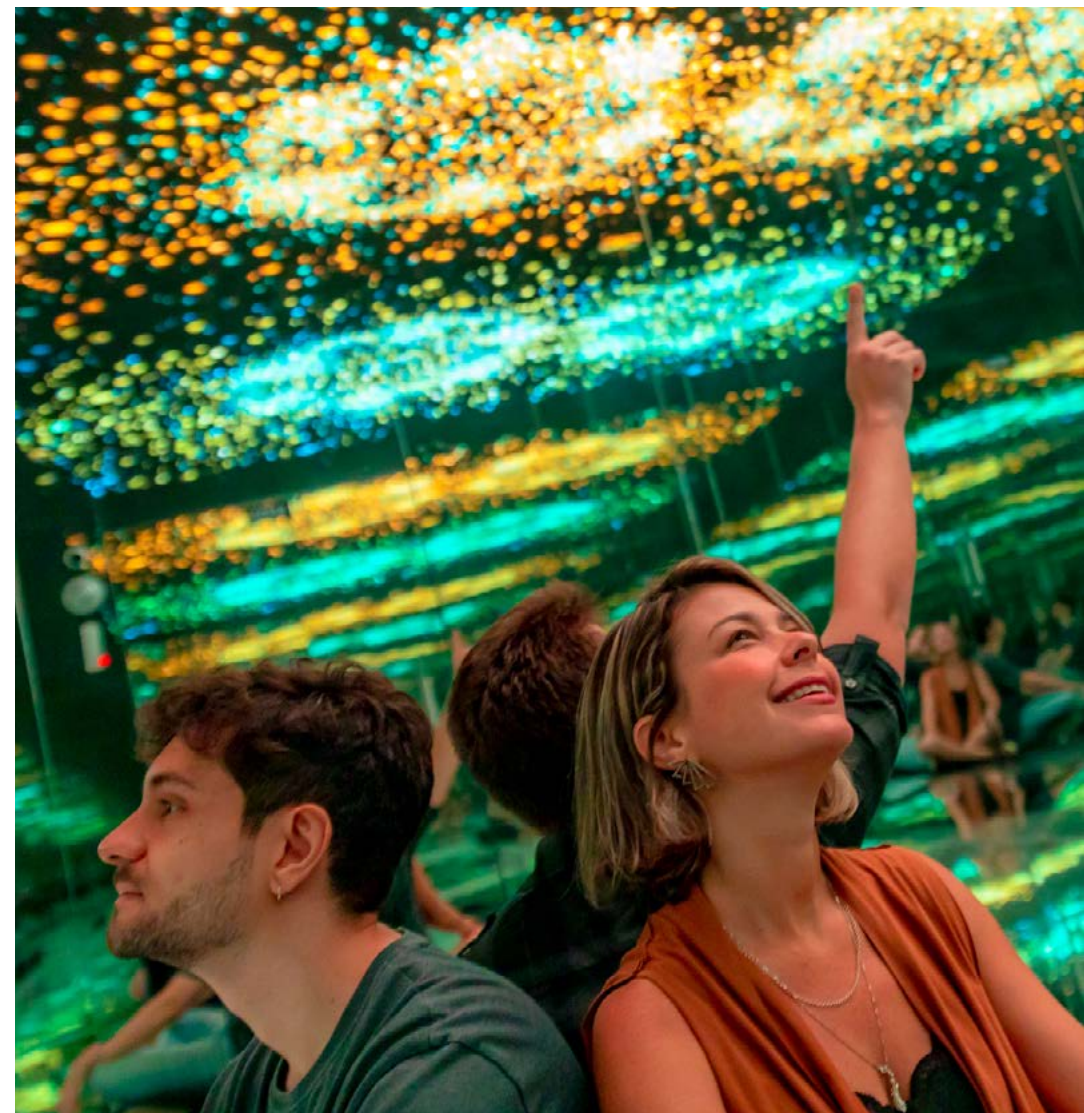
Esse avanço fica tangível com o aumento de 6% de aderência no simulado do Índice de Sustentabilidade Empresarial da Bolsa de Valores do Brasil, o ISE B3, chegando a 71% dos requisitos atendidos (autodeclarativo e não auditado). O crescimento nos mostra que estamos no caminho certo para uma empresa com mais controle, gestão de risco e boas práticas sociais e ambientais.

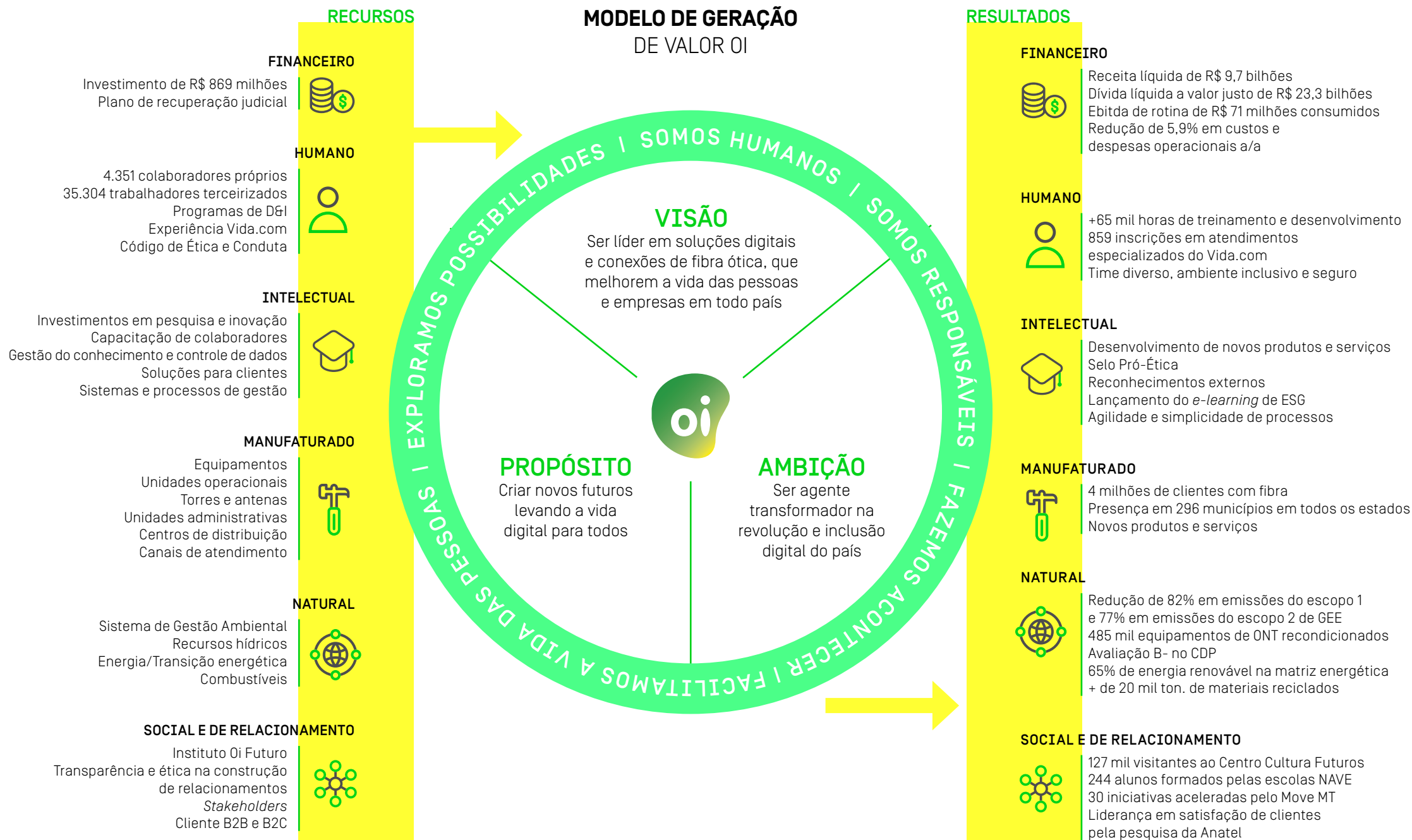
Nosso intuito com o Plano é estabelecer uma cultura de sustentabilidade dentro da Oi, que contribua de forma efetiva e genuína para a geração de valor compartilhado. Para reforçar esse objetivo, lançamos na plataforma de educação corporativa – a Oi Educa –, um *e-learning* sobre ESG, e disponibilizamos todos os cursos do Academy, do Pacto Global. Dessa forma, contribuimos com o letramento em ESG de nossos colaboradores, para que possam ter maior embasamento no tema para suas tomadas de decisão do dia a dia.

Ainda durante o ano do reporte foram estabelecidas duas novas políticas corporativas relacionadas a temas ESG: meio ambiente e direitos humanos. Através delas, a Oi reforça seu compromisso com a proteção, o respeito e promoção aos direitos humanos, além de uma gestão ambientalmente responsável.

Também passamos a internalizar as recomendações da Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD), iniciativa que incentiva a transparência nas práticas de reporte aos investidores sobre os riscos e oportunidades relacionados à questão climática e sobre como são geridos.

**Buscamos estabelecer
uma cultura de
sustentabilidade
dentro da Oi.**







o jeito Oi de administrar





o jeito Oi de administrar

Em meio ao processo de reestruturação, empenhamos esforços para aperfeiçoar ainda mais nossa Governança Corporativa, adotando medidas para aumentar a transparência, reforçar a ética e integridade, e melhorar nossa gestão, de acordo com as melhores práticas de mercado. O sistema de governança no qual a Companhia está inserida engloba seu estatuto social, estrutura societária, estrutura organizacional, políticas, procedimentos e práticas adotadas.

A Companhia está listada no Nível 1 de Governança da B3 e nosso Conselho de Administração cumpre as regras exigidas pelo Novo Mercado, que agrega empresas comprometidas com padrões adicionais às exigências legais. Além disso, faz parte do Pacto pela Integridade e Contra a Corrupção e da Plataforma de Ação Contra a Corrupção da Rede Brasil do Pacto Global.



Aperfeiçoamos nossa Governança, com medidas para aumentar a transparência.

estrutura de Governança

GRI 2-9, 2-10, 2-16

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Em 2023, o mais alto órgão de governança da Oi era composto por 9 membros e assessorado por 4 comitês estratégicos. O processo de indicação de membros para o Conselho é assessorado pelo Comitê de Gente, Nomeações e Governança Corporativa, que identifica e recomenda potenciais candidatos de maneira direta ou com a contratação de consultorias externas e independentes. A eleição, então, acontece em Assembleia Geral por meio dos votos dos acionistas.

A nossa Política de Indicação de membros para o Conselho de Administração busca garantir que a composição do órgão seja adequada e alinhada às melhores práticas de governança corporativa e à legislação. Ela também orienta que, entre os critérios de seleção, se leve em consideração aspectos de diversidade, incluindo, mas não limitadas, a questões como conhecimento, experiências, faixa etária, origem étnica e gênero.

A Diretoria Executiva reporta mensalmente ao Conselho de Administração as principais notícias, os projetos estratégicos e questões críticas ocorridas na Oi, relacionadas a naturezas diversas, como a reestruturação

de sua dívida financeira e assuntos operacionais, societários e comerciais.

Em 2023, foram reportadas 34 preocupações importantes ao Conselho de Administração, que englobam os ofícios enviados pela Comissão de Valores Mobiliários e pela Brasil, Bolsa, Balcão – B3. A natureza dessas preocupações foi em relação à governança e às questões econômicas.

AVALIAÇÃO DO CONSELHO GRI 2-18

O Conselho de Administração passa por avaliação anual em relação a seu desempenho na supervisão dos impactos da Companhia na economia, no meio ambiente e nas pessoas. Esse processo é realizado por meio da autoavaliação dos membros e, com base nos resultados, são tomadas decisões e ações corretivas.

Em resposta às avaliações de 2023, a Oi implementou mudanças nas práticas organizacionais, como na duração das reuniões e na antecedência para envio de materiais, visando aprofundar as discussões nas reuniões do Conselho e seus Comitês.





Nome		Eleazar de Carvalho Filho	Marcos Grodestzky	Armando Lins Netto	Claudia Quintella Woods	Henrique J. F. Luz	Paulino do Rego Barros Junior	Mateus Affonso Bandeira	Rodrigo Modesto de Abreu	Raphael Martins Manhães
Função		Presidente do Conselho	Vice-presidente do Conselho	Conselheiro	Conselheira	Conselheiro	Conselheiro	Conselheiro	Conselheiro	Conselheiro
Diversidade										
	Gênero GRI 405-1	Masculino	Masculino	Masculino	Feminino	Masculino	Masculino	Masculino	Masculino	Masculino
	Faixa etária GRI 405-1	Acima de 50 anos	Acima de 50 anos	Acima de 50 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Acima de 50 anos	Acima de 50 anos	Acima de 50 anos	Entre 30 e 50 anos
Efetividade	Tempo de mandato	6 anos	5 anos	3 anos	4 anos	5 anos	5 anos	3 anos	1 ano	3 anos
	Efetivo	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
	Independente	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim
	Participação em conselhos e comitês	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim

Em 2024, houve mudanças no quadro do Conselho de Administração e a composição atual pode ser conferida no Portal de RI da Oi. <https://ri.oi.com.br/>

ATUAÇÃO NO DESENVOLVIMENTO

SUSTENTÁVEL GRI 2-12, 2-17

O mais alto órgão de governança – o Conselho de Administração – é responsável por definir o direcionamento estratégico e promover o interesse social da Companhia, estabelecendo o propósito, a visão, as atitudes e os compromissos. Responde, também, pela aprovação das políticas corporativas, do orçamento anual, das metas e estratégias, dentre elas as iniciativas relacionadas à Agenda ESG. Temas relacionados a impactos na economia, meio ambiente e pessoas são abordados sempre que necessário pelo Conselho de Administração.



**O Conselho de Administração
é responsável pela
aprovação das iniciativas
relacionadas à Agenda ESG.**

Diretores executivos também possuem um papel importante no desenvolvimento e atualização das diretrizes relacionadas ao desenvolvimento sustentável. Eles atuam no desenvolvimento e liderança estratégica, implementação e supervisão de planos de ação, comunicação e definição da missão e valores. Ao mesmo tempo, o Conselho de Administração participa da supervisão dos processos de identificação e gerenciamento dos impactos na economia, no meio ambiente e nas pessoas.

COMITÊS DE ACESSORAMENTO AO CONSELHO

Comitê de Auditoria, Riscos e Controles [Carc]

Supervisiona avaliações de riscos e mecanismos internos de controle, bem como a adequação do escopo, amplitude e independência da área de auditoria interna. É um comitê estatutário que controla as contingências e cuida da articulação dos órgãos de administração e fiscalização da Companhia e suas controladas.

Comitê de Gente, Nomeações e Governança Corporativa [CGNG]

Zela pelas melhores práticas de governança e estratégias de recursos humanos da Companhia e suas controladas. Também é sua responsabilidade gerir as ações da administração pela incorporação dos aspectos sociais, ambientais e de governança.

Comitê de Estratégia e Inovação [CEI]*

Criado em 2023, orienta a estratégia e desenvolvimento sustentável. Tem como função supervisionar os aspectos operacionais do planejamento estratégico, os posicionamentos estratégico comercial e operacional, os indicadores de qualidade das unidades de negócio da Companhia e suas controladas e a orientação estratégica relacionada à inovação, introdução de novos negócios, desenvolvimento de parcerias e transformação digital. A Oi possui uma política específica para Inovação, Pesquisa e Desenvolvimento.

* O CEI foi descontinuado em junho de 2024

Comitê de Operações e Finanças [COF]

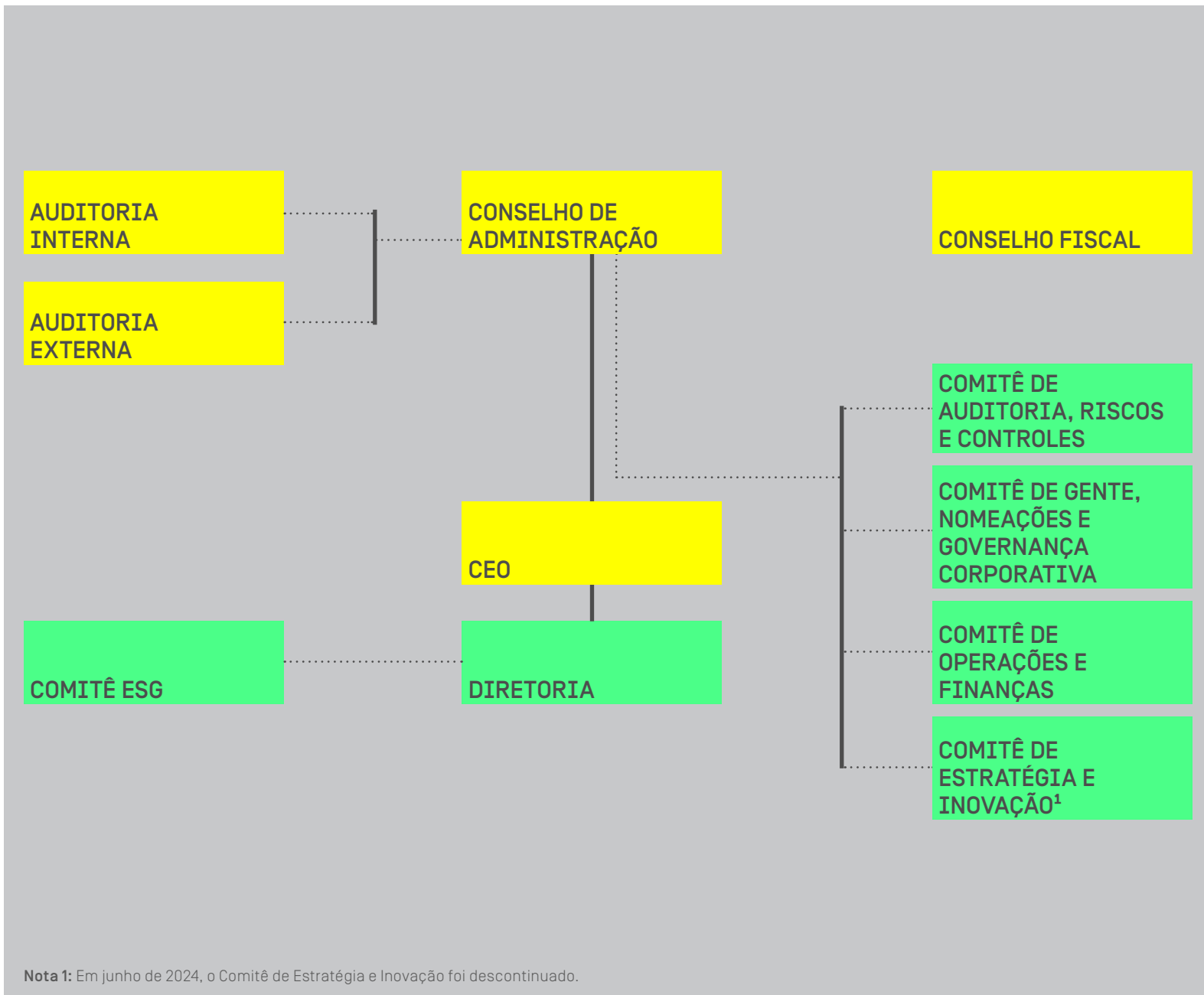
Também criado em 2023, monitora as estratégias financeiras, incluindo sua estrutura de capital, gestão de resultados financeiros e gestão de políticas de risco. Cabe ainda a ele supervisionar os resultados e desempenho financeiro e operacional da Companhia, incluindo a definição e o acompanhamento do orçamento anual e assuntos financeiros.

AUDITORIA INTERNA

A auditoria interna é uma atividade independente e objetiva, que se reporta direto ao Conselho de Administração. O propósito da Auditoria Interna da Oi é oferecer serviços objetivos de avaliação e consultoria, desenvolvidos para agregar valor e aprimorar as operações da Oi. A missão da auditoria interna é aumentar e proteger o valor organizacional, fornecendo avaliações, assessoria e conhecimento objetivos baseados em risco. A Auditoria Interna auxilia a Oi a realizar seus objetivos, a partir da aplicação de uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia dos processos de governança, gerenciamento de riscos e controles.

A Auditoria Interna orienta-se pelas diretrizes mandatórias do International Professional Practices Framework (IPPF) do The Institute of Internal Auditors (IIA), incluindo os Princípios Fundamentais para a Prática Profissional de Auditoria Interna, o Código de Ética, as Normas Internacionais para a Prática Profissional de Auditoria Interna e a Definição de Auditoria Interna.

A nossa equipe de auditores é frequentemente treinada a utilizar as ferramentas adequadas e estar alinhada às normas internacionais para o exercício profissional.





remuneração

GRI 2-19, 2-20

As Práticas de remuneração adotadas pela Companhia têm como objetivos: atrair, reter e incentivar a alta performance de seus executivos para o desenvolvimento e a concretização das estratégias de negócios da Companhia; fornecer níveis de remuneração competitivos em relação aos praticados pelo mercado comparável; e alinhar os interesses de administradores, acionistas e da Companhia.

Ao mesmo tempo, a estratégia de remuneração é adequada ao momento atual da Companhia, marcado por um processo de profunda transformação, que requer flexibilidade para atrair e reter os perfis adequados para a entrega dos objetivos previstos no Plano Estratégico, além de manter a execução eficiente dos negócios da Companhia. Ela procura se adequar, portanto, ao fato de a Oi ter desafios reconhecidamente superiores à média do mercado.

A remuneração dos membros dos Conselhos de Administração e Fiscal é composta por honorários fixos, pagos mensalmente. Membros do Conselho de Administração recebem honorários adicionais que variam de acordo com a função desempenhada pelo membro no conselho e nos comitês de assessoramento. Membros suplentes do Conselho Fiscal somente serão remunerados nos casos em que exercerem a titularidade em virtude de vacância, impedimento ou ausência do respectivo membro titular

Atualmente os membros do Conselho de Administração e Conselho Fiscal não fazem jus a qualquer parcela de remuneração variável de longo prazo.

A estratégia de remuneração é adequada ao momento atual da Companhia.

DIRETORIA ESTATUTÁRIA E ALTA LIDERANÇA

A remuneração fixa da Diretoria Estatutária e Alta Liderança é determinada pela faixa salarial do cargo, conforme grade estabelecido pela metodologia de avaliação de cargos utilizada pela Companhia.

Proporção da remuneração total anual - GRI - 2-21	2022	2023
	R\$	R\$
Remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização	294.237	1.391.400
Remuneração total anual média de todos os empregados da organização, exceto a remuneração do indivíduo mais bem pago	185.041	116.047
Proporção	1,59	11,99

	2022	2023
Aumento percentual da maior remuneração paga [%]	-75,54	-2,89
Aumento percentual da remuneração total média [%]	94,93	29,4
Proporção do aumento percentual da maior remuneração paga pelo aumento percentual da remuneração total média	-0,8	-0,1

Nota: A maior remuneração paga em 2023 não se refere ao mesmo colaborador informado em 2022. O aumento na média da remuneração total dos demais colaboradores se deve ao pagamento de Bônus, que não ocorreu em 2022. Os dados se referem ao valor de salário anual de cada colaborador, considerando os meses ativos, e encargos de férias e 13º salário, acrescido das variáveis de PLR e Bônus executivo recebidos no ano de referência. Nestes números, foram considerados os colaboradores ativos no mês de dezembro dos respectivos anos.

ética, integridade e compliance

GRI 3-3, 2-23, 2-24, 205-1, 205-2, 2-25, 2-26

Temos consciência de que conformidade, ética e integridade são temas que impactam não somente a Companhia, mas também a sociedade. Eventuais desvios podem expor a empresa a riscos reputacionais, regulatórios e financeiros. Nossa reputação é um dos nossos maiores ativos e, para garantir que seja preservada, contamos com regras, princípios e valores que orientam a conduta dos nossos colaboradores, terceiros, parceiros de negócio e fornecedores. Essas diretrizes reforçam o compromisso ético da Oi em todas as relações, promovendo a transparência em nossas atividades e o fortalecimento dos nossos valores organizacionais.

Buscamos orientar, de forma simples e direta, por meio do Código de Ética e Conduta da Oi, os comportamentos que esperamos dos colaboradores nas interações do dia a dia, sempre constituídos pela ética, integridade e transparência em tudo que fazemos, dentro e fora da empresa.

A Oi possui também um Canal de Denúncias gerenciado por uma consultoria externa, que pode ser utilizado por todos os colaboradores, terceiros ou qualquer pessoa com ou sem vínculos com a Oi que identifique uma suspeita ou evento de irregularidade que infrinja o Código de Ética e Conduta da Oi. Também podem ser denunciados qualquer desrespeito às normas internas ou à legislação vigente, em especial à Lei Anticorrupção, sendo a Oi, inclusive, signatária do Pacto contra a Corrupção do Instituto Ethos. As denúncias podem ser feitas de forma nominal ou anônima, sempre preservando a identidade e direitos do denunciante e do denunciado. O canal também é uma ferramenta de mitigação de questões ambientais que envolvam o negócio e o patrimônio da Companhia, assim como de potenciais impactos econômicos. Houve a apuração de 501 denúncias através do nosso canal, sendo 17% delas classificadas como procedentes, resultando em aplicação de 55 medidas disciplinares.

Ainda, no ano, foi realizada uma reestruturação da página oficial do canal, resultando em um processo mais didático e amigável, além de melhorar a utilização para os denunciadores. Com isso, a quantidade de denúncias anônimas diminuiu.



ATENDENTE

Telefone 0800-282-2088

ACESSO GRATUITO

**URA** Unidade Remoto
de Atendimento**Telefone 0800-282-2088**

ACESSO GRATUITO



INTERNET

Sites

www.oi.com.brwww.canalconfidencial.com.br/oi

Dentre os 15 membros de governança da empresa, 100% deles foram comunicados e treinados sobre políticas e procedimentos de combate à corrupção.

Entre os

4.351 empregados

4.251 são elegíveis

para serem comunicados e treinados, e dentre esses **100%** foram comunicados e **4.208**, ou seja, **98,99%**, foram treinados sobre políticas e procedimentos de combate à corrupção.

PROGRAMA DE CONFORMIDADE

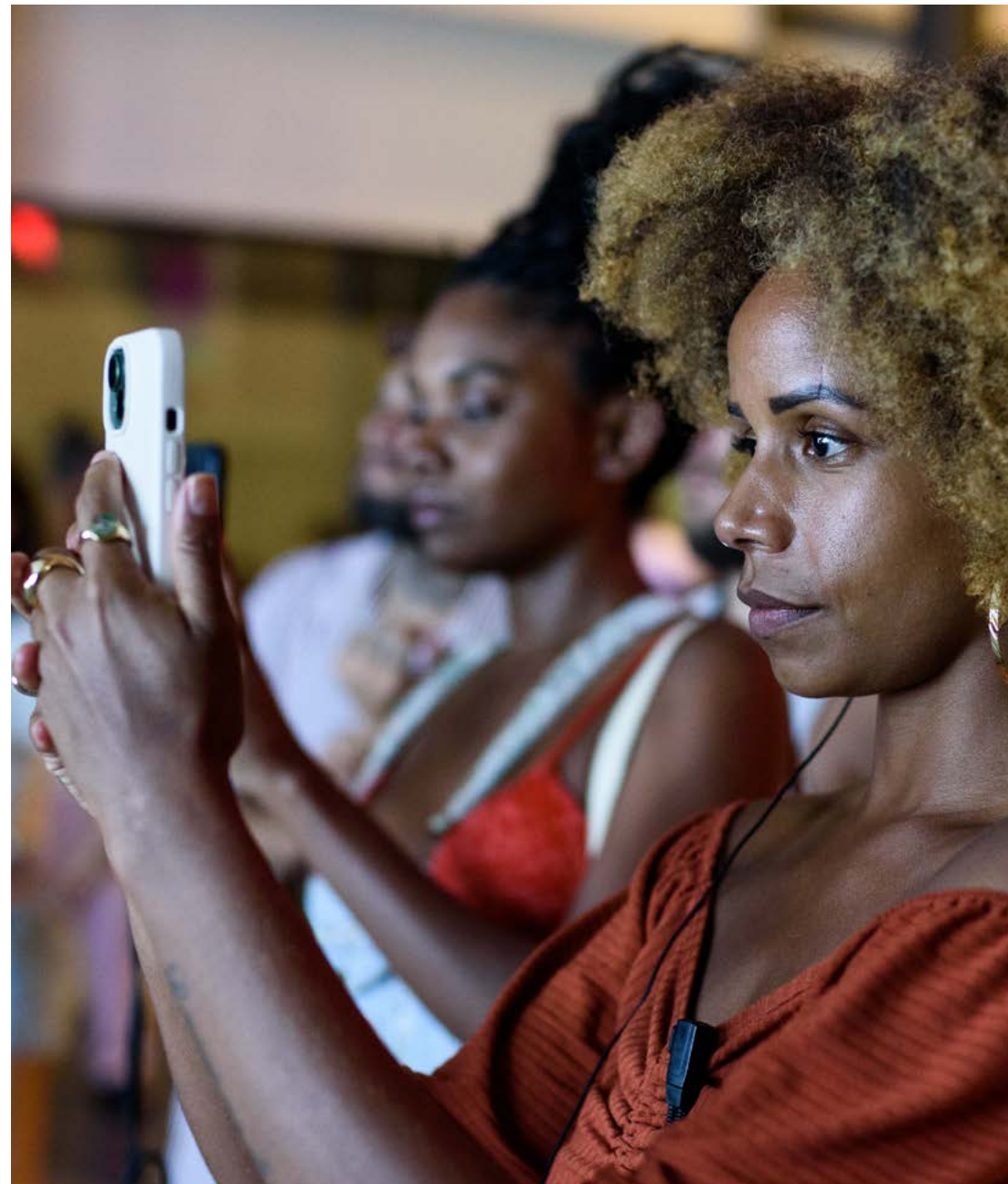
Em 2023, a Oi realizou melhorias no Programa de Conformidade por meio de ferramentas como o *e-learning* “Conformidade na sua mão”; treinamento de conformidade para escritórios jurídicos; campanhas para disseminar a cultura de conformidade dentro da Companhia; e revisão da Política de Análise de Integridade com a realização do processo de *due diligence* em todas as novas contratações.

Também investimos no reforço dos controles e trabalhamos na implementação de monitoramento de ações do Programa de Conformidade, apurando que 99% dos colaboradores elegíveis aderiram ao Código de Ética e Conduta da Oi. Além disso, fizemos o acompanhamento de *red flags* de conformidade automatizados que visam dar maior eficiência ao processo e ao acompanhamento dos controles relacionados aos riscos de integridade. Tais processos também serviram como base para rastrear a eficácia das medidas. Dentre os indicadores acompanhados estão: pagamentos sem diligência prévia, doações e patrocínios, conflito de interesse, pagamento para a Administração Pública e Transações em lista restrita.

Adicionalmente, são levados ao Comitê de Integridade relatos do Canal de Denúncias e, para cada deliberação de medida disciplinar, existe um acompanhamento realizado por um Grupo de Trabalho multidisciplinar que garante a devida aplicação, efetividade e tratamento do ambiente e das pessoas impactadas.

Pelo nosso canal interno de recebimento de demandas, conseguimos mensurar os principais pontos de dúvida dos nossos clientes internos e externos e atuar para a construção de treinamentos e documentos, contribuindo para uma maior disseminação na gestão do conhecimento na Companhia.

**Revisamos a nossa
Política de Análise
de Integridade com a
realização do processo
de *due diligence*.**



Programa de Compliance

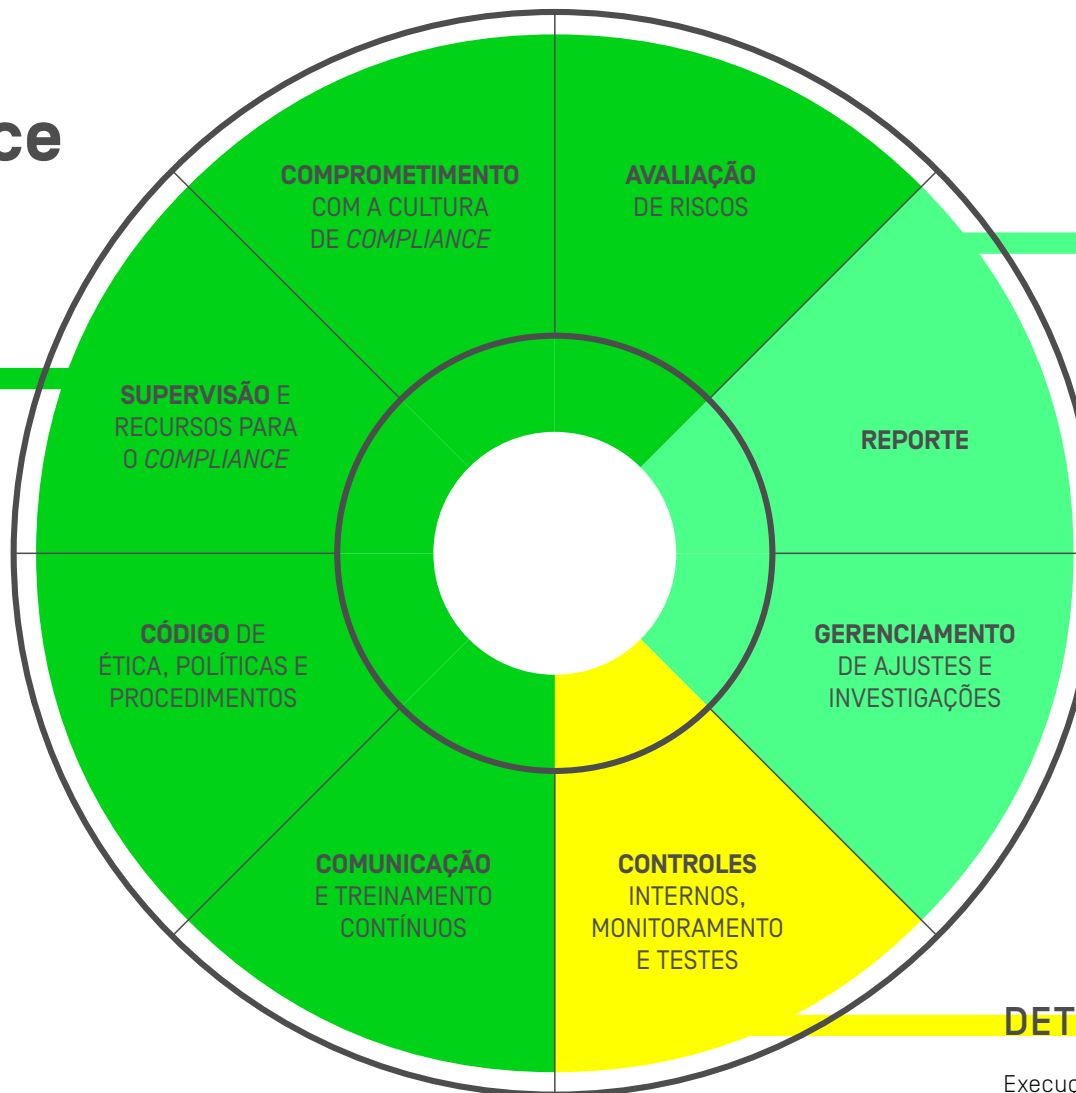
PREVENÇÃO

Apoio Alta Administração
Permeabilidade da cultura
Responsabilidade coletiva

Equipe de Compliance
Estrutura independente e autônoma

Regras claras, concisas e acessíveis
Política Anticorrupção, Manual de Compliance, Política de Sustentabilidade e demais normativos
Gestão de processos e normativos

Treinamentos internos e externos
Campanhas periódicas de conscientização



RELATÓRIO

Conhecimentos dos riscos da Companhia
Definição de estratégias de mitigação
Continuidade de negócios
Mapeamento de processos de negócio

Reporte periódico da execução do programa ao Conselho de Administração
Relatório consolidado de *compliance*

Canal de Denúncias
Aperfeiçoamento contínuo do plano
Interação com Auditoria e Comitê de Ética
Planos de ação

DETECÇÃO

Execução de controles para mitigar riscos
Suporte na implementação de exigências regulatórias

Due Diligence
Control Self-Assessment

Testes de integridade para avaliação da efetividade do programa
Construção de indicadores
Sistemas informatizados de apoio



Empresa Pró-Ética

A Oi foi reconhecida no ano de 2023 como Empresa Pró-Ética, corroborando com os processos de excelência implementados pela Companhia e pela robustez do Programa Oi de Conformidade. É um reconhecimento por todo nosso empenho na prevenção, detecção e remediação de atos de corrupção e fraude, além da adoção de medidas de integridade. O Pró-Ética é uma iniciativa da Controladoria Geral da União (CGU) em parceria com o Instituto Ethos e reconhecido internacionalmente pela OEA, OCDE, UNODC e SCCE. Foram reconhecidas 84 empresas na edição 2022-2023, sendo a Oi a única empresa em recuperação judicial.



Este prêmio é um reconhecimento que nos dá orgulho, mas também responsabilidade. Acreditamos que a consistência e a maturidade do Programa Oi de Conformidade, o patrocínio do tema pela alta Administração e Conselho, a robustez da governança e o engajamento de nossos colaboradores e parceiros fazem a diferença todos os dias e foram os principais elementos que nos levaram a este resultado”

Duílio Novaes, Diretor de Auditoria e GRC



CONFLITOS DE INTERESSE GRI 2-15

Na Oi, utilizamos diversos processos para prevenir e mitigar conflitos de interesse, como políticas e procedimentos claros, atuação do Comitê de Ética e Transparência, por meio de registros de todas as decisões. Ainda realizamos a revisão regular das políticas e dos procedimentos, fortalecemos a nossa cultura organizacional, utilizamos ferramentas do *compliance* legal e promovemos continuamente educação e treinamento.

O Estatuto Social e o Regimento Interno do Conselho de Administração da Oi estabelecem que os membros do Conselho de Administração devem se abster de participar e votar em deliberações relacionadas a assuntos nos quais tenham interesse conflitante com a empresa. Eles devem informar aos demais membros sobre seu impedimento e registrar na ata da reunião a natureza e a extensão desse conflito. Além disso, a Companhia possui uma Política para Transações com Partes Relacionadas e Situações Envolvendo Conflito de Interesses, que exige que qualquer conflito seja declarado e que os envolvidos se abstenham de participar das discussões e deliberações sobre o assunto. Se algum membro não se declarar impedido, outro membro pode fazê-lo, e a situação será decidida por maioria de votos, com todas as manifestações registradas na ata da reunião.

Todos os conflitos de interesse, como a participação cruzada em outros órgãos de administração, existência de acionistas controladores e partes relacionadas, suas relações, transações e saldos pendentes, são revelados aos *stakeholders*.

POLÍTICAS CORPORATIVAS

A Oi possui diversas políticas corporativas que definem diretrizes para a condução responsável do seu negócio, tais como: Anticorrupção, Conflito de Interesses, Gestão de Riscos Financeiros e Tesouraria, Gestão de Riscos, Brindes, Presentes e outras Hospitalidades, entre muitas outras. Conta ainda com o Programa Oi de Conformidade e com o Manifesto Oi pela Integridade e Contra a Corrupção.

Em nossas campanhas promocionais e anúncios, respeitamos o Código de Ética do Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (Conar), bem como princípios da honestidade e transparência aos consumidores.

Em relação à responsabilidade socioambiental, temos uma Política de Sustentabilidade, aprovada pelo Conselho de Administração, que abrange diversos temas: Princípios do Pacto Global; desenvolvimento social; preservação do meio ambiente; combate às mudanças climáticas; gestão ética e transparente; conformidade legal; diversidade e inclusão; desenvolvimento profissional; saúde, segurança e bem-estar dos colaboradores; seleção de fornecedores; investimento social privado; gestão ambiental responsável; e privacidade de dados.

Alguns dos temas abordados na Política de Sustentabilidade possuem políticas próprias. No ano de 2023, duas novas políticas corporativas foram estabelecidas e aprovadas pelo Conselho de Administração: Política de Meio Ambiente e Política de Direitos Humanos. Esta última, assim como a Política de Sustentabilidade e nossos compromissos, faz menção à Declaração Universal dos Direitos Humanos e aos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos da ONU.

É importante ressaltar que os nossos compromissos de política se aplicam igualmente a todas as atividades da organização e às suas relações de negócios e são comunicados aos trabalhadores, parceiros de negócios e outras partes relevantes, por meio de comunicados internos, no site, em relatórios anuais, em documentos oficiais, contratos, treinamentos para colaboradores, intranet e comunicação interna.

A incorporação desses compromissos é supervisionada pelo Conselho de Administração e sua implementação se dá nos diferentes níveis organizacionais pela definição de metas e compromissos claros, identificação dos níveis de hierarquia que estarão envolvidos e atribuição de responsabilidades de acordo com as habilidades e competências.

Nas nossas relações de negócios, implementamos os compromissos por meio de uma seleção criteriosa de parceiros de negócios, inclusão de cláusulas contratuais, auditorias e monitoramento, treinamento e capacitação, comunicação aberta e transparente, incentivos e recompensas, resolução de problemas e melhorias contínuas. Também utilizamos nesse processo a divulgação de relatórios de sustentabilidade, a integração na cadeia de suprimentos e a avaliação periódica de parceiros de negócios.

Em 2023, foram estabelecidas as
políticas de Meio Ambiente
e de Direitos Humanos.

GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES

Para a Oi, a gestão de riscos é parte fundamental para o crescimento estratégico e sustentável da Companhia. Entendemos que um efetivo processo de gestão de riscos é capaz de dar suporte aos responsáveis, em todos os níveis de governança, para a tomada de decisões e em definições de estratégias que diminuam impactos.

Ao longo de 2023, implementamos diversas medidas para tornar ainda mais efetiva nossa gestão de riscos, como a revisão do Portfólio de Riscos Corporativos, com foco no plano estratégico da nova Oi, em que atualizamos os riscos e fatores de riscos corporativos junto à Alta Administração e ao Conselho de Administração. Também realizamos o mapeamento e o monitoramento de ações junto às áreas de negócios para redução para cada risco e fator de risco e promovemos o empoderamento de *risk owners* e o fortalecimento do *accountability*. Cada risco possui seu *risk owner* (executivos *c-levels*) designados como responsáveis e facilitadores que prestam contas sobre a “jornada do risco”.

Promovemos ainda o monitoramento de riscos em fóruns executivos especializados. Esses comitês são compostos por times multidisciplinares de alto nível técnico para supervisão e assessoramento da alta administração sobre riscos específicos conforme natureza e escopo de cada comitê e portfólio.

Outra medida fundamental é a implementação da gestão de riscos no dia a dia dos colaboradores. Buscamos tornar o gerenciamento de risco uma ferramenta que suporte a tomada de decisões dos colaboradores e esteja presente na rotina das pessoas, nas reuniões de trabalho e na cultura da empresa. E por isso, investimos cada vez mais em treinamentos e comunicações internas que capacitem liderança, colaboradores e parceiros na gestão de riscos.

Esse conjunto de iniciativas é regido pela Política de Gestão de Riscos, revisada e aprovada periodicamente pelo Conselho de Administração, e disponível no [Portal ESG da Oi](#).

Vale destacar que em 2023, após a realização de uma auditoria externa, recebemos o parecer de poucos *gaps* – os menores da história da Companhia –, sendo todos de baixo risco. Os resultados mostraram que estamos cada vez mais atentos em relação ao controle da nossa gestão financeira e na prestação de contas.



Implementamos a gestão de riscos no dia a dia dos nossos colaboradores.

CONTROLES INTERNOS

Na Oi, a transparência e a confiabilidade regem nosso jeito de trabalhar. Por isso, fazemos controles internos efetivos para a mitigação de riscos tendo como diretriz a Política de Gestão de Riscos Corporativos aprovada pelo Conselho de Administração e aderente às melhores práticas de mercado sobre o tema.

O monitoramento contínuo da eficácia dos controles relacionados ao tratamento e divulgação de informações financeiras tem proporcionado, todo ano, a avaliação dos controles é realizada pela Oi e também pelos Auditores Externos, para fins de Demonstrações Financeiras, o que reforça a credibilidade dos nossos relatórios.

inovação e tecnologia

GRI 3-3

A Oi tem o propósito de levar a vida digital para todos, sempre buscando a liderança em soluções digitais e conexões de fibra ótica que melhorem a vida dos clientes. Nessa missão, a inovação tecnológica é parte central nas operações da Oi, envolvendo todos os *stakeholders*, que desempenham um papel fundamental na abordagem dos desafios e oportunidades associados à inovação tecnológica. São eles que, através de apoio e fomento, impulsionam o crescimento econômico, a geração empregos e a oportunidade de acesso à informação, educação e saúde.

Na Oi, investimos em inovação de forma integrada, contribuindo para o desenvolvimento tecnológico de clientes, parceiros de negócios e empresas de todos os portes.

Temos um ecossistema de inovação integrado, que se conecta com grande parte das instituições que compõem este ecossistema no Brasil, como empresas fornecedoras de soluções de TI, centros nacionais de pesquisa e *startups*. Assim, a Oi segue atuando como fomentadora de iniciativas inovadoras, de pesquisa e desenvolvimento a fim de mitigar potenciais impactos negativos e incentivar a inclusão digital.



Oi Soluções e cidades inteligentes



A segurança pública da Bahia ganhou um reforço com o projeto inovador de videomonitoramento inteligente integrado a rede privativa de comunicação móvel [de mão e veiculares], desenvolvido pela Oi Soluções. A solução disponibiliza uma plataforma de atendimento que interliga todos os chamados aos serviços de urgência e emergência, apontando as inserções das ocorrências, despachos para policiais externos de forma georreferenciada, além da integração com terminais LTE [4G] e com câmeras. Os dados coletados são armazenados e administrados pela Secretaria de Segurança Pública do Governo do Estado e as operações dessas plataformas são feitas exclusivamente pelo órgão.

Por meio da solução Gestão Digital 360, a Oi Soluções faz a gestão dos serviços de monitoramento do desempenho dos equipamentos da Secretaria, dando sustentação a toda a infraestrutura do órgão, o que contempla rede lógica, *datacenter*, energia, sistemas legados e *videowall*, com acompanhamento de profissionais altamente qualificados, com dedicação exclusiva ao projeto.

O projeto, que teve início em 2021, recebeu em 2023 o prêmio “ABDI Anatel de Redes Privativas” no segmento de serviços inteligentes de segurança.



METODOLOGIA ÁGIL

Em 2023, mudamos a forma de gerenciar nosso negócio, ganhando mais agilidade, competitividade e inovação. Passamos a utilizar a metodologia ágil – ou Agilidade em Escala – nas áreas de negócio da Oi Fibra e Oi Soluções.

Já tínhamos experiência com métodos ágeis, quando em 2016, utilizamos esse método na área de TI, para o desenvolvimento de softwares. Em 2020, quando precisamos separar os negócios de telefonia móvel e de infraestrutura para a V.tal, percebemos o potencial do Ágil para compor times multidisciplinares e entregar soluções.

Mudar a forma de trabalhar das pessoas tem sido um grande desafio, ainda mais em uma empresa tão grande quanto a nossa. Com o apoio dos *stakeholders*, do RH e da boa comunicação, os resultados têm surgido, com o crescimento da receita e a mudança de mentalidade dos colaboradores.



Nós trabalhamos para expandir a vida digital das pessoas no nosso país. E esse novo propósito nos impulsionou não só a atrair novos talentos com habilidades, como também **a investir no desenvolvimento de uma mentalidade mais ágil, colaborativa, analítica e clientecentrada, por meio dos nossos programas de aprendizagem contínua.** Esse movimento que exige tanta inovação não poderia ser feito sem uma valorização legítima da pluralidade nos nossos times”

Marcos Mendes,
Diretor de Pessoas e Cultura



INCLUSÃO DIGITAL E CONECTIVIDADE

GRI 3-3

Facilitar a vida das pessoas, levando a vida digital para todos através dos serviços que oferecemos. É dessa forma que contribuímos com a inclusão digital e conectividade do país. Através da oferta de serviços e soluções de qualidade em todas as regiões do Brasil, garantimos a comunicação, acesso a serviços e informações para pessoas e empresas, criando oportunidades e possibilitando o desenvolvimento socioeconômico de regiões mais afastadas dos grandes centros urbanos.

Como parte da promoção da inclusão digital, através da disseminação de conexão rápida e acessos seguros, a Oi lançou em 2023 o Oi Fibra Start. É uma opção de plano de entrada para atender os clientes que buscam uma conexão de internet de confiança e cobertura wi-fi de qualidade por um preço mensal mais acessível.

Investir na expansão dos serviços oferecidos e em pesquisa e desenvolvimento de tecnologias inovadoras que possam tornar a internet mais acessível e útil para todos os brasileiros, incluindo soluções digitais e serviços baseados em nuvem, também faz parte da nossa estratégia de democratização da inclusão digital e conectividade.

Ainda, promovemos a inclusão digital através de parcerias público-privadas desenvolvendo projetos educacionais, presenciais e à distância, desenvolvidos pelo Instituto Oi Futuro e através do Programa Banda Larga nas Escolas (PBLE).



“

O nosso serviço de internet por fibra é o que há de mais moderno em termos de banda larga de ultravelocidade utilizando a tecnologia FTTH (Fiber To The Home), em que a **fibra chega até o roteador, dentro da casa ou da empresa do cliente.** Toda a estrutura da Oi Fibra é gerenciada por uma equipe técnica altamente qualificada e que está sempre atenta às necessidades dos clientes, entregando mais qualidade e velocidade na conexão a partir de monitoramento remoto 24h por dia, com atuações preventivas na rede para garantir que os clientes Oi fiquem cada vez mais satisfeitos”

Rogério Takayanagi,
Diretor de Estratégia e Transformação

qualidade e segurança dos serviços

GRI 3-3

A Oi está totalmente comprometida com a entrega de seus serviços com qualidade e segurança, buscando garantir a satisfação plena de seus clientes. Nesse contexto, a qualidade do serviço que prestamos aos clientes B2B e B2C é nossa principal preocupação; e a avaliação e *feedback* deles é pilar fundamental para identificarmos oportunidades de melhoria.

Ao apostar na qualidade do serviço e na satisfação do cliente, crescemos nossa base de consumidores alcançando 4 milhões de casas conectadas em 2023. Um crescimento anual de 3% desta base.

A percepção de valor do serviço também cresceu. A Oi registrou 5% de aumento na pesquisa de satisfação com o consumidor, tornando-se a operadora mais bem avaliada em todos os estados do país, com exceção de São Paulo, de acordo com a Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida 2023, divulgada pela Anatel.

Evitar indisponibilidade dos nossos serviços é nossa principal missão e os indicadores-chave definidos nos apoiam nesse controle. Nesse sentido, o acompanhamento dos KPIs e avaliação do trabalho que realizamos é feito constantemente pelo time e prestamos conta internamente.

TIVEMOS

5%



DE AUMENTO NA PESQUISA DE
SATISFAÇÃO COM O CONSUMIDOR
DIVULGADA PELA ANATEL



SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Realizamos avaliações mensais com o objetivo de entender a satisfação dos clientes durante toda sua jornada de atendimento: compra, instalação, pagamento, entre outras etapas. Dessa forma, buscamos identificar oportunidades de melhoria e atuar de forma mais direcionada e célere.

O principal indicador para medir a experiência do cliente é o NPS e os resultados dessas avaliações são apresentados no CdG para acompanhamento dos executivos.

Adicionalmente, a Oi segue o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL) que estabelece parâmetros de qualidade para as prestadoras de serviços de telecomunicações. Há ainda outras regulamentações setoriais com as quais estamos comprometidos a cumprir, relacionadas ao cumprimento de requisitos do contrato de concessão, do Plano Geral de Metas de Universalização (PGMU) e dos regulamentos da Anatel, em geral, relacionados com a disponibilidade e qualidade dos serviços.

Nossas pesquisas, feitas por telefone, servem como uma ferramenta primária para reunir *insights* qualitativos e quantitativos sobre as percepções e preferências do cliente. Realizamos ainda pesquisas por e-mail para complementar a avaliação da satisfação do cliente.

Utilizamos os conceitos de Inner Loop, interações diretas ou imediatas entre a empresa e o cliente, para resolução rápida dos problemas e necessidades individuais; e Outer Loop, com análises e ações de longo prazo, para identificar tendências, padrões e oportunidades de melhoria para a experiência do cliente.

Todas as nossas interações são realizadas com muita ética, respeitando os direitos e a privacidade dos clientes, garantindo o consentimento para o uso de suas informações pessoais e protegendo-as contra uso indevido ou acesso não autorizado.

Reduzimos em 12% os custos de ligações das centrais telefônicas.

Prêmio Cliente SA



Construir uma experiência cada vez melhor para nossos clientes é muito mais do que um compromisso da Oi. E fomos premiados por isso! Com uma estratégia consistente e comprometida com o cliente, nossa parceria com a empresa DialMyApp, foi reconhecida com o troféu ouro na categoria “Líder em Projeto de Gestão do Cliente [CX/CSM]” do Portal Cliente SA, que destaca organizações líderes na qualidade do serviço oferecido aos consumidores, tornando-as referências de boas práticas no mercado nacional e internacional.

A experiência DialMyApp na Oi transforma uma ligação tradicional em uma Chamada Digital por meio de uma tela personalizada que oferece as principais opções de atendimento. Ao clicar, o consumidor é levado aos canais digitais, reduzindo seu esforço. Há sempre a opção de seguir a chamada, caso deseje falar com um atendente. Os resultados alcançados foram significativamente positivos: 40% das solicitações resolvidas pelo menu digital. Ou seja, redução de 12% dos custos de ligações das centrais telefônicas, otimização do tempo da equipe e uma experiência disruptiva para quem está no centro de tudo: nossos clientes!



Essa premiação representa um reconhecimento de que o trabalho que realizamos com a DialMyApp tem relevância para o relacionamento com os nossos clientes. Criamos novas formas de usar essa tecnologia para extrair os melhores resultados e tornar a experiência digital dos nossos clientes cada vez mais fluida e atrativa. Os resultados já nos mostravam que o projeto é um sucesso e ter o reconhecimento externo valida isso de forma muito especial para todos os envolvidos nesta frente de trabalho”

Diêgo de Avelar Ferreira,
Gerente Digital e Projetos

PESQUISA DE REPUTAÇÃO E IMAGEM

Com o apoio do Instituto de Pesquisa e Imagem FSB, a Oi realizou, em 2023, uma pesquisa de avaliação de reputação e imagem.

O objetivo era saber, de forma quantitativa e qualitativa, como estava a imagem e reputação da empresa entre os principais *stakeholders* como autoridades públicas, formadores de opinião, *C-levels*, consumidores, colaboradores e mercado financeiro.



REPARAÇÃO DE IMPACTOS AOS CLIENTES

GRI 2-13, 2-16, 2-25

A Oi tem compromissos para reparação de impactos negativos que possa causar aos seus clientes, como indisponibilidade de rede, problemas na fatura, serviço contratado, problemas técnicos, agendamento de visita técnica, entre outros.

Tratamos com seriedade as reclamações e buscamos aprender com nossos erros, na maior velocidade possível. Mantemos uma comunicação proativa com nossos clientes, comunicando antecipadamente sobre possíveis impactos negativos, como a indisponibilidade da rede por manutenção preventiva, por exemplo. Para impactos negativos não previstos, buscamos solucionar a questão de forma efetiva no primeiro contato, evitando a necessidade de retorno do cliente aos canais de atendimento.

Reclamações recebidas por meio de nossos canais são tratadas com seriedade para que os erros não se repitam.



Dentre os grupos citados, os consumidores tinham o maior peso para a Oi e são justamente eles os que melhor avaliam a empresa. Veja os resultados:

Os consumidores são o grupo mais favorável a marca/empresa Oi.

O mercado financeiro foi o menos favorável.

Os consumidores também são os maiores defensores da Oi e apresenta os melhores índices de confiança.

A maioria dos *stakeholders* possui uma imagem neutra da marca.



Entre os atributos que compõem a percepção de reputação e imagem da Oi, os principais destaques são Sustentabilidade [gestão socioambiental], Inovação e Tecnologia e Produtos e Serviços.

Possuímos uma plataforma de TI que identifica problemas, para que possamos solucioná-los antes mesmo que o cliente os perceba. Toda a estrutura da Oi é gerenciada por uma equipe técnica altamente qualificada, que realiza monitoramento remoto 24 horas por dia, com atuações preventivas na rede para garantir que os clientes Oi fiquem cada vez mais satisfeitos.

Para receber reclamações, disponibilizamos diversos canais de atendimento (não confidenciais), por meio de linha direta, e-mail e ouvidoria, operados pela própria Oi. Os canais estão disponíveis em português e funcionam 24 horas por dia. A organização mede o grau de satisfação dos mecanismos de queixa, por meio da pesquisa de NPS (Net Promoting Score), que em 2023 foi de 28,46% (média para clientes Oi Fibra).

Disponibilizamos diversos canais de atendimento para receber reclamações.

Além dos canais de atendimento disponibilizados pela Oi, as reclamações podem ser registradas pelos clientes em canais externos, como no JEC (Juizado Especial Cível), Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) e Procon. Para esses casos, a Oi conta com times especializados para avaliar e solucionar cada demanda.

Os impactos aos clientes são geridos pelos executivos das áreas responsáveis. Também é responsabilidade desses executivos desenvolver e implementar estratégias de mitigação de impactos, avaliar e monitorar o desempenho e garantir a conformidade com regulamentações e normas, promovendo sempre o engajamento com as partes interessadas.

As informações sobre a gestão dos impactos aos clientes são reportadas ao Conselho de Administração de forma contínua, por meio de relatórios específicos, reuniões de governança, relatórios de desempenho e apresentações executivas.





o jeito Oi de cuidar do meio ambiente



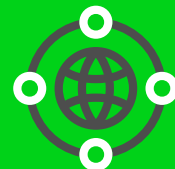
o Jeito Oi de cuidar do meio ambiente

Nosso propósito de criar novos futuros não existe sem o compromisso de preservar o meio ambiente, mitigar nossos impactos negativos e promover a ecoeficiência em nossas atividades. Aprimorar nossa atuação em relação ao meio ambiente é fundamental para a perenidade do negócio. Nós nos empenhamos para que esses valores estejam incorporados de forma efetiva nas atividades e tomadas de decisão dos colaboradores em suas atividades.

Em 2023, guiados pela busca de melhoria contínua do Sistema de Gestão Ambiental da Oi, foram revisados e estabelecidos novos procedimentos operacionais, fazendo as adaptações necessárias às mudanças de negócio que estão ocorrendo na Companhia.

**Em 2023, publicamos
a nossa Política de
Meio Ambiente.**

Adicionalmente, como suporte do time de Recursos Humanos, incorporamos nos descritivos de cargos de todos os níveis hierárquicos, a responsabilidade com as diretrizes da Política de Sustentabilidade, incluindo a gestão ambiental em suas atividades.



Política de Meio Ambiente

Publicada em 2023, a Política de Meio Ambiente tem como objetivo estabelecer e compartilhar com todos os colaboradores, sociedade, acionistas e demais públicos de relacionamento os princípios e diretrizes em relação à gestão ambiental da Oi. O documento está em linha com os requisitos da ISO 14.001 para Sistema de Gestão Ambiental e reforça o compromisso da Oi com a preservação ambiental, o uso consciente dos recursos naturais e a minimização de impactos negativos das operações.





EFICIÊNCIA ENERGÉTICA E CLIMA

GRI 3-3

A Oi é uma empresa de intenso consumo energético. Nossa demanda se concentra nas atividades operacionais para funcionamento de instalações, equipamentos e refrigeração. A busca por sermos uma empresa mais eficaz, mais tecnológica e mais ágil também se traduz na eficiência energética. Por isso, a gestão energética faz parte do plano estratégico da Oi, uma vez que representa resultados positivos tanto para a performance ambiental quanto financeira do negócio. Nesse sentido, procuramos ao longo dos últimos anos diversificar a nossa matriz de consumo, sempre em busca de soluções renováveis e com menor custo.

Comprometida com a transição para uma economia de baixo carbono e facilitada pelo processo de reestruturação da Companhia que conta com a desmobilização de ativos, a gestão energética da Oi busca reduzir o consumo e custos com energia. Para isso, a adoção de uma matriz energética renovável vai ao encontro desses objetivos, além de contribuir com a redução das nossas emissões de GEE.

Com o gerenciamento estruturado, em 2023, adotamos medidas que contribuem positivamente para a nossa eficiência energética.

Substituição de equipamentos antigos e de maior consumo energético por equipamentos novos e econômicos (ex: ar-condicionado);

Otimização e desligamento de equipamentos ociosos;

Expansão do consumo de energia de geração distribuída (GD)

Os processos usados para rastrear a eficácia das medidas são feitos pelo acompanhamento de indicadores, auditados internamente, além da análise dos resultados do inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa como avaliação complementar. Como parte do processo de auditoria interna realizada em 2023, os controles do processo de gestão energética foram submetidos a avaliação do time de Auditoria Interna, que identificou oportunidades de melhoria e adequações, estipulando planos de ação para endereçar a rastreabilidade e eficácia das medidas.

A gestão energética faz parte do plano estratégico da Oi, uma vez que representa resultados positivos tanto para a performance ambiental quanto financeira do negócio

Os objetivos, metas e indicadores considerados na gestão energética da Oi são:

Acompanhamento das emissões de escopos 2;

A meta do uso de 100% de energia renovável até 2025,

Gastos e consumo de energia,

Unidades de usinas GD utilizadas,

Priorização estratégica dos ODS 7 (Energia limpa e acessível) e ODS 13 (Ação contra a mudança global do clima)

Em virtude da aceleração dos projetos estruturantes de energia, em 2023 totalizamos 436 unidades no ACL e uma projeção de migração de mais 56 unidades em 2024. Atualmente, o grupo Oi aparece na 2ª posição como maior consumidor de energia renovável no mercado livre (ACL), de acordo com a Câmara de Comercialização de Energia (CCEE).

Também contamos com 38 usinas de geração distribuída (GD), uma a mais do que nossa meta de 2023.

Nossas principais fontes de emissões de escopo 1 são a nossa frota corporativa, extintores de incêndio, geradores de energia e as emissões fugitivas de aparelhos de refrigeração.

Por meio do Programa de Eficiência Energética da Oi, temos empenhado esforços para migrar nossa matriz energética para fontes renováveis, com meta de atingirmos 100% até 2025.

Apesar dos desafios operacionais e financeiros pelos quais a Oi vem passando em todo seu processo de reestruturação, já conseguimos alcançar o patamar de cerca de 65% de energia renovável proveniente de usinas de geração distribuída (solar, biogás e hidrelétrica) e do mercado livre.

As principais fontes de escopo 3 da Oi estão associadas à geração de resíduos sólidos, viagens de negócios (aéreas e terrestres) e transporte e distribuição de cargas contratadas pela Oi (*downstream*) e por nossos fornecedores (*upstream*).

Temos trabalhado com nosso time de logística, buscando otimizar as rotas de transporte para reduzir os deslocamentos, assim como temos buscado conscientizar nossos fornecedores sobre o tema.

EMISSÕES DIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA (ESCOPO 1) GRI 305-1

2021: 56.783,27 [tCO ₂ eq]
2022: 31.617,17 [tCO ₂ eq]
2023: 5.763,9 [tCO ₂ eq]

EMISSÕES INDIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA PROVENIENTES DA AQUISIÇÃO (ESCOLHA DE COMPRA) DE ENERGIA (ESCOPO 2) - GRI 305-2

2021: —
2022: 55.243,60 [tCO ₂ eq]
2023: 12.972,53 [tCO ₂ eq]

OUTRAS EMISSÕES INDIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA (ESCOPO 3) – GRI 305-3

2021: 17.591,66 [tCO ₂ eq]
2022: 77.315,89 [tCO ₂ eq]
2023: 16.804,55 [tCO ₂ eq]

Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE) – GRI 305-4

	2021	2022	2023
Receita líquida			
Emissões totais	0,013	0,013	0,005
Total de empregados			
Emissões totais	0,022	0,026	0,012
Energia consumida (MWh)			
Emissões totais	-	-	-
Unidades Geradoras de Renda (em milhares de UGRs)			
Emissões totais	0,004	0,012	0,004

O total de emissões de energia consumida (MWh), foi inferior a 0,001 tCO₂ eq.
Ajuste de metodologia para melhor adesão a norma GRI – GRI 2-4

Redução de emissões de gases de efeito estufa - GRI 305-5

	2021	2022	2023
Reduções provenientes de emissões diretas (Escopo 1)	-8.288.365	-25.166,10	-51.020
Reduções provenientes de emissões indiretas da aquisição de energia (Escopo 2)	86.565.833	-117.583,10	-142.902
Reduções provenientes de outras emissões indiretas (Escopo 3)	-5.061.084	59.724,23	-788
Total de reduções de emissões de GEE	78.277.468	-83.024,94	-194.710



Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio [SDO] GRI 305-6

	2022	2023
Tipo de substâncias		
HCFC-22	54,7	0,29
HCFC-141B	2,43	0,01

Notas: Valores em Tonelada CFC-11 equivalente.
A Oi não fabrica, importa ou exporta nenhuma substância destruidora da camada de ozônio. As emissões são referentes a reposição dos gases.

CONSUMO DE ENERGIA

GRI 302-1, 302-4

Dentro da organização, tivemos, em 2022, um consumo de 4.831.218 GJ. E em 2023 esse consumo foi de 3.495.784 GJ, mostrando uma redução significativa de um ano para outro. Tudo isso impactado diretamente pelos esforços de eficiência energética.

Fonte	Tipo	KWh	GJ	%
Total GD		144.133.673	518.881	15%
Renovável	Biogás	14.413.367	51.888	
Renovável	Hidráulica	34.592.082	124.531	
Renovável	Solar	95.128.224	342.462	
Total ML		490.052.188	1.764.188	50%
Total - Renovável		634.185.861	2.283.069	65%
Total - Não Renovável		336.865.209	1.212.715	35%
Total Geral		971.051.070	3.495.784	100%

GESTÃO DE RESÍDUOS

GRI 306-1, 306-2

Como prática do Sistema de gestão Ambiental da Oi, em conformidade com a Lei Nacional nº 12.305, que regulamenta a Política Nacional de Resíduos Sólidos, adotamos um procedimento de Gestão de Resíduos que visa garantir a correta segregação, armazenamento, transporte e destinação final econômica e ambientalmente adequada.

Na Oi, a cultura da valorização de materiais está presente em toda nossa operação. Buscamos, sempre que possível, priorizar os processos de reuso, recuperação e reciclagem.

ECONOMIA CIRCULAR

O time de Logística é responsável por receber nos Centros de Distribuição (CD) os materiais descartados provenientes de atividades operacionais, classificados como “sucata mista”. Posteriormente, esses materiais são segregados por tipo (plástico, ferro, fio etc.) e armazenados, para então, acionarmos um parceiro contratado para realizar a coleta e o gerenciamento adequado desses resíduos.

Os parceiros selecionados são responsáveis pela retirada dos resíduos e respectivo encaminhamento para reciclagem. Apenas uma pequena parte dos materiais que não pode ser reaproveitada é direcionada para aterros sanitários ou incineração.

Esses parceiros são selecionados com base no atendimento de requisitos ambientais obrigatórios, incluindo as devidas licenças. Essa exigência visa garantir que as empresas contratadas estejam em conformidade legal e ambiental para realizar as atividades contratadas.

A priorização da reciclagem evidencia nosso compromisso com a preservação do meio ambiente, através de uma abordagem responsável e consciente em relação aos recursos naturais. Ao retornar com esses materiais como matéria-prima para outras indústrias, contribuimos com a diminuição da demanda de nova extração do meio ambiente.

A venda dos materiais classificados como “sucata mista” para parceiros de reciclagem gera receita para a empresa. Apenas em 2023, a atividade totalizou R\$ 3 milhões, com 4,7 milhões de toneladas de materiais reciclados.

Em termos de geração de caixa, o principal sobressalente é o cobre. A desmobilização da rede legada, que vem sendo substituída pela fibra, resultou na retirada de 15 mil toneladas de cabos de cobre. Material de alto valor, a venda desses cabos para o mercado – tanto interno quanto externo – garantiu à Companhia a receita de R\$286 milhões em 2023, sendo responsável por 97% de toda receita originada dos sobressalentes.

RECONDICIONAMENTO DE EQUIPAMENTOS

O time de Logística Reversa, peça-chave nas nossas ações de gestão de resíduos, é responsável por recondicionar equipamentos oriundos do pós-uso dos clientes Oi – *modems*, terminais de redes de fibra ótica (ONT), roteadores – e alguns equipamentos operacionais.

Para a atividade de recondicionamento, a Companhia possui um laboratório próprio que passou a contar em 2023 com uma sala de pintura e de impressão digitalizada. Dentro do laboratório, a equipe de logística reversa trabalha com dois parâmetros

para o reparo desses equipamentos: a celeridade e a qualidade. A atividade fechou o ano com o recondicionamento de 96% do material coletado, totalizando cerca de 485 mil equipamentos e uma economia de cerca de R\$ 57 milhões em Capex.

Além do custo para coletar os equipamentos com os clientes, a Oi enfrenta como desafio a baixa devolução voluntária, especialmente daqueles clientes que encerram o contrato por inadimplência. Para mitigar esse cenário, investimos em comunicação ativa para frisar que não há custo na devolução e sobre a importância do descarte correto de equipamentos eletrônicos.



Logística reversa e economia circular em números

Em 2023, a equipe de logística reversa, recondicionamento e sobressalentes foi responsável por:

Recondicionar 485 mil equipamentos, entre modems, ONTs, cabos, placas, entre outros;

Gerar uma economia de Capex de R\$ 57 milhões com 485 mil equipamentos recuperados e prontos para voltar ao uso.

Venda de 4 toneladas de sucata mista e 15 toneladas de cabos de cobre, que renderam juntos cerca de R\$ 290 milhões em receita para a Oi

Total de resíduos gerados, por composição [t]* GRI 306-3

2023		
1	Resíduos perigosos	Quantidade gerada (toneladas)
Reciclagem de baterias estacionárias (em toneladas)	São recolhidas pelo fabricante	110
Placas eletrônicas	Seguem para reciclagem	12
Lâmpadas fluorescentes	Seguem para empresa especializada em descontaminação e descarte.	0,7
Total		122,7

2021		2022		2023	
Resíduos não perigosos	Quantidade gerada (tonelada)	Resíduos não perigosos	Quantidade gerada (tonelada)	Resíduos não perigosos	Quantidade gerada (tonelada)
Aterro sanitário	222 ²	Aterro Sanitário	928	Entulho (10,68), Fibra de vidro de campânulas (63) e lixo orgânico (740).	843 ¹
Reciclagem da coleta seletiva nos prédios admin. e operacionais	108	Reciclagem da coleta seletiva nos prédios admin. e operacionais	13,1	Só há reciclagem dos resíduos operacionais, detalhados abaixo.	0
Referente a cabos de cobre que seguem para reciclagem.	1.758	Referente a cabos de cobre que seguem para reciclagem.	4.753 ³	Referente a cabos de cobre que seguem para reciclagem.	15.714 ⁴
Alumínio, ferro, plástico, fios, papel, papelão. Seguem para reciclagem.	2.811	Alumínio, ferro, plástico, fios, papel, papelão. Seguem para reciclagem.	1.065	Alumínio, ferro, plástico, fios, papel, papelão. Seguem para reciclagem.	4.759
Uniformes danificados		Uniformes	-	Tecido. São incinerados para impedir reuso indevido.	10
Total	4.899		6.759		21.326

1: Os dados de resíduos encaminhados para aterro sanitário referentes a 2021 e 2022 foram revisados, pois identificamos que a densidade considerada para o cálculo do volume não estava condizente com o tipo de material, além de um dos fornecedores de limpeza não ter informado os volumes recolhidos para todos os meses do ano de 2022.

2: Em 2021 observamos um menor volume de resíduos encaminhados para aterro devido ao período de pandemia. Em 2022 esse volume apresentou aumento devido a retomada de atividades presenciais, principalmente as operacionais.

3: Os dados referentes a cabos de cobre e outros materiais encaminhados para reciclagem de 2022 foram corrigidos, pois estavam reportados no relatório anterior em quilos (GRI 2-4).

4: Em 2023, houve um significativo aumento na desmobilização da rede metálica para investimento na expansão da rede de fibra óptica.

	2021	2022	2023
	Quantidade gerada (tonelada)	Quantidade gerada (tonelada)	Quantidade gerada (tonelada)
Resíduos perigosos	488.623	296	122,7
Resíduos não perigosos	4.899	6.759	21.326
Total	493.522	7.055	21.448,7

Resíduos destinados para disposição final GRI – 306-5

	2023
Resíduos não perigosos	Peso destinado para disposição final (tonelada)
Fibra de vidro	63
Entulho em geral	10,68
Uniformes	10
Lixo orgânico	770
Total	843,68

	2023	
Tipo de recuperação	Peso total fora da organização (GRI 306-5 D.II)	Total (GRI 306-5 C)
Incineração (com recuperação de energia) (GRI 306-5 c.i)		0
Incineração (sem recuperação de energia) (GRI 306-5 c.ii)	10	10
Confinamento em aterro (GRI 306-5 c.iii)	3.153,68	3.153,68
Total	3.163,68	3.163,68

Consideramos como disposição final o descarte de responsabilidade da Oi dos materiais de final da vida útil, ou seja, aqueles que não terão reaproveitamento. Os demais resíduos incluem aqueles que seguiram para reciclagem ou para os fabricantes para tratamento/descarte final por conta deles.

MUDANÇAS CLIMÁTICAS

A Oi está comprometida com uma economia de baixo carbono, pois tem ciência de que as mudanças climáticas podem trazer riscos significativos para o negócio, principalmente através de eventos climáticos extremos, escassez hídrica e impactos econômicos.

Como parte deste compromisso, desde 2009 quantificamos nossas emissões de GEE (gases de efeito estufa), diretas e indiretas. Para isso, seguimos os requisitos do Programa Brasileiro GHG Protocol, além de publicarmos nosso inventário na plataforma do Registro Público de Emissões. Também disponibilizamos anualmente de forma voluntária, desde 2010, informações sobre o tema ao Carbon Disclosure Project (CDP).

MAIS INFORMAÇÕES SOBRE A
GOVERNANÇA CLIMÁTICA DA OI
PODEM SER ENCONTRADAS EM NOSSO
PORTAL ESG (WWW.OI.COM.BR/ESG).



RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES ASSUMIDAS TCFD

GOVERNANÇA	ESTRATÉGIA	GESTÃO DE RISCOS	MÉTRICAS E METAS
Atribuição de responsabilidades na estrutura da governança corporativa relacionadas a gestão do tema de mudanças climáticas.	Divulgar aos <i>stakeholders</i> os impactos reais e potenciais de riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas sobre os negócios.	Identificação dos riscos, oportunidades e impactos relacionados às mudanças climáticas no curto, médio e longo prazos.	Compromisso com a manutenção do cálculo e reporte público das emissões de escopo 1, 2 e 3.
Inclusão da análise de riscos climáticos na gestão de riscos corporativos e nas diretrizes de políticas corporativas.	Engajamento com organizações protagonistas no tema.	Revisão periódica da matriz de riscos corporativos, incluindo aspectos de riscos climáticos.	Compromisso com a transição para uma matriz energética 100% renovável até 2025.
	Inclusão da mitigação às mudanças climáticas na estratégia corporativa de sustentabilidade.	Incorporação de riscos climáticos no Sistema de Gestão de Continuidade do Negócio.	Implementação de mecanismos de acompanhamento das principais fontes de emissão para identificação de oportunidades de redução.
	Priorização estratégica do ODS 13.		

GESTÃO DE RISCO E OPORTUNIDADES CLIMÁTICOS GRI 201-2

Desde 2022, os temas de ESG estão incorporados no portfólio de riscos corporativos, incluindo questões relacionadas às mudanças climáticas. Conectamos os portfólios existentes com as categorias de riscos do E (ambiental), do S (social) e do G (governança), resultando na criação do Portfólio de Riscos ESG.

Em 2023 demos mais um passo na nossa jornada climática, passando a adotar as recomendações da TCFD [Task Force on Climate-Related Financial Disclosures] em nossa gestão de riscos e oportunidades climáticos. Com isso, melhoramos nossa avaliação e gestão de riscos e oportunidades relacionadas às mudanças climáticas, assim como nossa estratégia e governança para o tema.



Em 2023, passamos a adotar as recomendações da TCFD.

No nosso reporte ao CDP sobre Mudanças Climáticas em 2023, obtivemos uma classificação de B- e apresentamos os seguintes riscos e oportunidades identificados:

Risco físico: Associado a eventos climáticos extremos, como inundações, vendavais e ciclones, que podem danificar a infraestrutura da Oi e ocasionar a interrupção operacional e consequentemente de serviços; ao aumento da temperatura, elevando o consumo de refrigeração e os custos operacionais; e à escassez hídrica, que pode elevar os custos de energia elétrica do mercado cativo brasileiro.

Risco regulatório: Associado à possíveis taxações de emissões de GEE e pelo não cumprimento de padrões mínimos de qualidade de serviços prestados exigidos como consequência dos riscos físicos.

Oportunidade: Associada a investimentos em inovação e novos mercados, para a oferta de produtos e serviços com viés sustentável e pela ampliação da demanda por soluções tecnológicas e digitais; e transição energética.

USO DA ÁGUA

GRI 303-1 GRI 303-3, 303-5

O consumo de água na Oi é apenas para as atividades do dia a dia nos prédios administrativos e comerciais: consumo humano, instalações sanitárias, rega de jardins, limpeza, sistema de ar-condicionado e sistema de hidrante de incêndio. As instalações contam com soluções ecoeficientes para evitar o desperdício como temporizadores e controladores de fluxo. Nenhuma forma de consumo de água na Oi ocasiona impactos ambientais significativos, por suas atividades diretas ou em sua cadeia de valor.

O único impacto negativo que pode haver é a ocorrência de vazamentos e consequente desperdício de água. Para isso, contamos com uma equipe dedicada às atividades de manutenção e ações preventivas.

Os recursos hídricos que utilizamos tem origem no abastecimento público, em poços artesianos e poços profundos e nenhuma dessas áreas sofre com estresse hídrico. As formas de descarte ocorrem por meio de rede de esgoto das concessionárias locais.

Em 2023 realizamos a captação de 50,17 megalitros de água subterrânea, e 935,43 megalitros de água de terceiros, sendo um total de 985,6 megalitros.



50,17

MEGALITROS DE ÁGUA
SUBTERRÂNEA

935,43

MEGALITROS DE ÁGUA
DE TERCEIROS

MOSTRANDO UMA REDUÇÃO DE 2022
PARA 2023, DE 7% DE NA CAPTAÇÃO
DE ÁGUA SUBTERRÂNEA, E DE 11% NA
CAPTAÇÃO DE ÁGUA DE TERCEIROS.



Não utilizamos
água de áreas com
estresse hídrico.





o jeito Oi de cuidar das pessoas



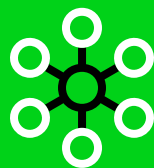
social o jeito Oi de se relacionar

Somos humanos. Essa é uma atitude essencial da Oi que se reflete nas ações do dia a dia e na forma como nos relacionamos com todas as partes interessadas.

Para cumprirmos o nosso propósito, precisamos manter o olhar atento para as nossas pessoas e parcerias. Afinal, são elas que colocam em prática a nossa estratégia e constroem a nossa jornada de transformação, o nosso futuro.

COLABORADORES

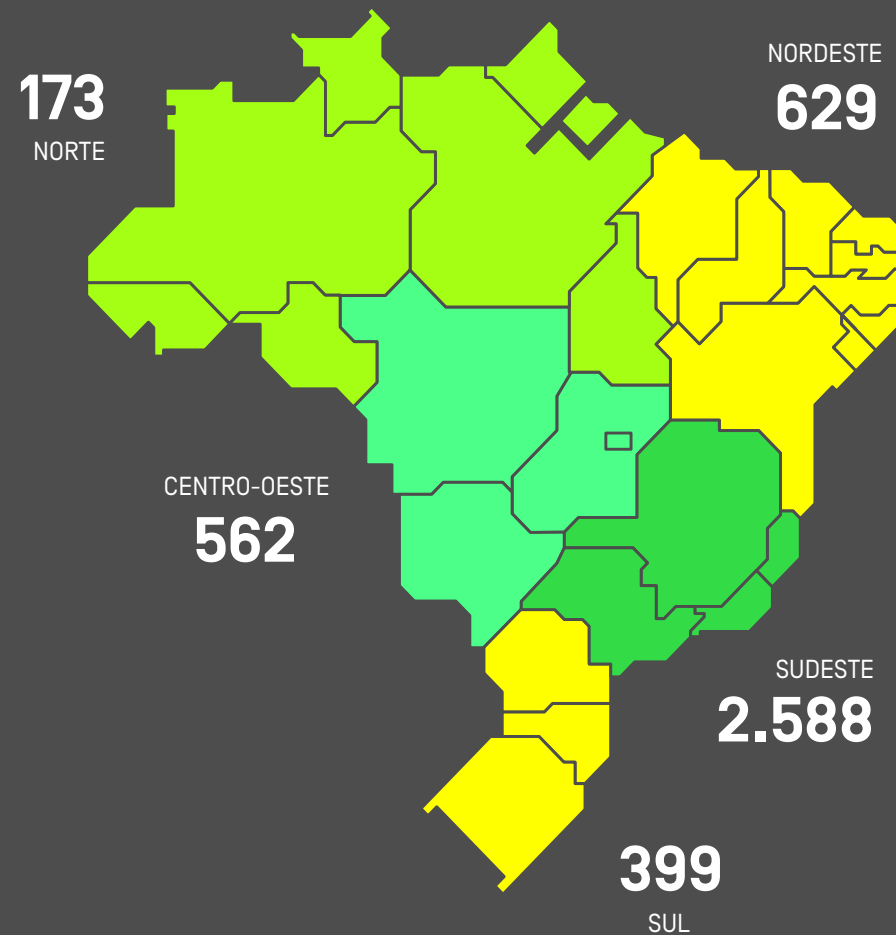
Nossos colaboradores atuam em diferentes áreas ao redor do Brasil e são, sem dúvida, nosso maior ativo. São eles os responsáveis por realizarem, todos os dias, milhares de atividades, processos e entregas que vão gerar valor para nossos clientes, para o nosso negócio e para toda a sociedade. Cuidar e investir nas nossas pessoas é um compromisso que faz parte da estratégia de transformação da Oi.



4.351

TOTAL DE
COLABORADORES

EMPREGADOS POR REGIÃO



Reestruturação de pessoal



Como parte do processo de reestruturação da Oi, executamos em 2023 ajustes na nossa estrutura de pessoal.

A gestão de processos de desligamento sempre apresenta desafios significativos, mas nossa prioridade foi garantir que todos os movimentos programados fossem conduzidos com o mais alto nível de transparência, respeito e cuidado. Diante do desafio das demissões e do engajamento dos que permaneceram na empresa, **foram feitos os seguintes planos de ação:**

Fomentamos o desenvolvimento individual com iniciativas para aprimorar conhecimento especializado dentro da sua área (*upskilling*) e aprender novas habilidades para outras funções (*reskilling*);

Proporcionamos desenvolvimento para a liderança focado nas competências necessárias para a nova realidade do negócio;

Incentivamos o diálogo constante entre líderes e times sobre desempenho, comportamentos, carreira e bem-estar;

Sustentamos campanhas de comunicação focadas na transformação do negócio;

Estruturamos a coleta e análise de dados de experiência de trabalho para embasar decisões nestas iniciativas.

Todos os executivos que participaram desses desligamentos foram preparados e treinados para conduzir este momento tão delicado da forma mais respeitosa e transparente possível.

Para os colaboradores desligados, oferecemos um pacote de condições, que incluía a extensão de alguns benefícios, como plano de saúde, plano odontológico e seguro de vida. Entendemos que a transição de carreira pode ser um período de incerteza e, por isso, nós nos comprometemos a apoiar nossos ex-colaboradores durante esse processo. Disponibilizamos apoio por meio do nosso programa Alumni, que oferece dicas e orientações para a busca de recolocação profissional, além de acesso por 60 dias à Universidade Corporativa. Todos receberam um Guia de Bolso, com informações sobre educação continuada, autoconhecimento, preparação de currículo, formatação de redes sociais, e orientações para participar de entrevistas.

ATRAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E RETENÇÃO DE COLABORADORES

GRI 3-3 GRI 401-2

Buscamos construir um time composto por profissionais qualificados, que enxerguem na Oi uma oportunidade de desenvolvimento profissional e que se sintam engajados e motivados a contribuir com nossos objetivos estratégicos. Para isso, nós nos empenhamos para oferecer um ambiente de trabalho próspero e saudável, conciliando as prioridades do negócio com as necessidades individuais de cada um.

Nosso time de Recursos Humanos tem um olhar atento para toda a jornada do colaborador na Oi. Desde o início de um processo de contratação, buscamos divulgar e manter uma boa comunicação com os candidatos, através do LinkedIn, o WhatsApp e Instagram. Nossa plataforma principal de atração de talentos é a Gupy, em que fazemos toda gestão de oportunidades.

Em 2023, recebemos o reconhecimento da própria Gupy com o selo “Empresa que Dá Feedback”. Para aquisição do Selo, somos auditados a cada três meses em relação a dois indicadores de interação com pessoas candidatas: vagas finalizadas - todos que se candidataram precisam ter recebido retorno; e vagas em andamento - todos que se candidataram precisam ter sido movimentados ou contatados por nós em menos de 30 dias desde a última interação.

SELO GUPY
EMPRESA QUE
DÁ FEEDBACK



No ano do reporte também realizamos uma revisão do processo de *onboarding* de novos colaboradores. Eles contam agora com um treinamento chamado “Nosso Tom”, que aborda sobre a nossa cultura corporativa e atitudes essenciais. Os novos colaboradores também participam trimestralmente do “Encontro com a liderança”, quando um Diretor Executivo faz um encontro virtual de boas-vindas e compartilha um pouco sobre a nossa estratégia, áreas de negócio, entre outros temas.

Ao longo da sua jornada na Oi, nossos colaboradores têm a oportunidade de um desenvolvimento contínuo: esse é o pilar que norteia as políticas educacionais da Oi. Em 2023, lançamos o Oi Educa+, um *hub* de parcerias externas com oportunidades de desenvolvimento, para que os colaboradores



pudessem ganhar autonomia, flexibilidade e gestão sobre a sua carreira. Na plataforma do Oi Educa +, o colaborador tem acesso a uma série de ferramentas e curadoria de conteúdos para realização de cursos e formações necessárias e mapeadas para aprimorar seu conhecimento. São parceiros externos o Alura, a Cisco, a Udemy, além do Academy - do Pacto Global da ONU -, maior plataforma de aprendizagem de sustentabilidade do mundo.

Também é objetivo da educação continuada desenvolver uma liderança aberta ao diálogo e promotora da autonomia nas equipes. São projetos de autodesenvolvimento como o Oi Exponencial - em parceria com a Fundação Dom Cabral -, o Núcleo de Liderança, as Mentorias com profissionais renomados e o Projeto Liderança Feminina.

Outro destaque são as mentorias com profissionais renomados do mercado para superar os desafios de gestão. Por fim, o time de Recursos Humanos promove cursos livres, palestras e sessões de perguntas e respostas em áreas técnicas, especialmente ligada a tecnologia de informação, como o DataTalks, que contou com grande adesão do público.

Nosso modelo de trabalho remoto nos favorece na contratação de novos talentos, pois nos permite ultrapassar as barreiras geográficas e dar oportunidade para profissionais de todo território nacional. Dessa forma, nosso impacto socioeconômico através da geração de empregos consegue avançar para além das principais capitais do país.



Ampliamos nossos benefícios em 2023, com o Auxílio Home Office e as licenças para trabalhadoras vítimas de violência doméstica e trabalhadoras que sofreram aborto, além de condições igualitárias no acesso aos benefícios de plano de saúde a todos os colaboradores em união homoafetiva

CINCO PILARES PARA A RETENÇÃO DE TALENTOS

Adotamos cinco pilares como estratégia para a retenção de talentos e redução dos impactos negativos reais decorrentes do *turnover* voluntário. São eles: liderança, desenvolvimento, diversidade, comunicação transparente e bem-estar.

Ao longo de 2023, diversas iniciativas baseadas nestes cinco pilares contribuíram para a redução do *turnover* voluntário. São elas: manutenção do *home office*, Experiência Vida.com, ações de desenvolvimento da liderança e colaboradores; além de ações de diversidade, inclusão e fortalecimento de um ambiente positivo e seguro.

Para os colaboradores com performance destacada, oferecemos reconhecimento e reposicionamento salarial. Também estimulamos o diálogo constante entre gestor e os membros de sua equipe para definição de metas e expectativas, assim como oportunidades de desenvolvimento.

Também mantemos uma escuta ativa para capturar a opinião de nossos colaboradores. Em 2023 realizamos duas ondas da Pesquisa de Engajamento que dão suporte à transformação cultural da nossa Companhia, apontando as principais necessidades de mudança.

Adicionalmente, ampliamos nosso pacote de benefícios em 2023. Disponibilizamos o Auxílio Home Office e implementamos a licença para trabalhadoras vítimas de violência doméstica; licença de 30 dias para trabalhadoras que sofreram aborto, comprovado por laudo médico; condições igualitárias no acesso aos benefícios de plano de saúde - médico, odontológico e medicamento - a todos os colaboradores em união homoafetiva, devidamente reconhecidos na forma legal.

Além disso, seguimos oferecendo aos colaboradores um pacote de benefícios alinhado às boas práticas de mercado, como vale-refeição/alimentação; seguro de vida; vale-transporte; assistência médica e odontológica; auxílio-medicamento; previdência privada; auxílio-creche e programa de participação nos resultados.

Para rastrear a eficácia das medidas possuímos indicadores como: *turnover* voluntário e involuntário, indicadores de recrutamento e seleção (SLA de fechamento de vagas, *feedback* de candidatos, % de vagas fechadas com diversidade), indicadores de desempenho, indicadores de treinamento (avaliação de reação, adesão, NPS), entre outros.

REDUÇÃO DO *TURNOVER* VOLUNTÁRIO

A principal meta corporativa para gerenciar o progresso é a de *turnover* voluntário com o objetivo de minimizar saídas dos colaboradores-chave e dentro do período de experiência.

Caso identificado algum indicador abaixo do esperado, algumas medidas são tomadas para revisão e melhorias contínuas. Alguns aprendizados nos trouxeram melhorias nesse processo como: melhor definição de colaboradores-chaves para avaliação de *turnover* e contratação de ferramenta de modelo preditivo para acompanhamento do *turnover*.

Temos um acompanhamento periódico com os principais *stakeholders* para acompanhamento dos indicadores relacionados a pessoas e equipes e, através dessa proximidade, foi possível identificar melhorias e ajustes de rotas de forma conjunta, gerando o engajamento necessário para termos o êxito nos nossos indicadores ao longo do ano de 2023.

Como resultado dessas e outras ações, tivemos um *turnover* voluntário de 6,5%. Se considerarmos pessoas-chave, o *turnover* é de 5%. Temos como objetivo continuar investindo na atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores com o intuito de reduzir o *turnover* voluntário.

DESENVOLVIMENTO DE CARREIRAS GRI 404-2

A Oi promove programas de desenvolvimento para seus funcionários, oferecendo uma ampla gama de cursos e treinamentos que abrangem diversas áreas, como técnicas operacionais internas, conformidade e ética, diversidade e inclusão, segurança no trabalho, gerenciamento de projetos, tecnologia interna, liderança, segurança de dados, comunicação, habilidades analíticas e comportamentais, mentalidade ágil, além de treinamentos específicos voltados para o negócio, vendas e atendimento.

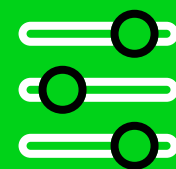
Também proporciona suporte financeiro para cursos externos, incluindo cursos livres escolhidos pelo funcionário, cursos em parceria com plataformas de treinamento externas, instituições de ensino, certificações, congressos e eventos.

A empresa mantém uma universidade corporativa com diversas iniciativas de desenvolvimento, como uma plataforma on-line com mais de 200 cursos, parcerias externas, encontros para troca de conhecimento, programas de desenvolvimento de liderança, palestras com profissionais do mercado, treinamentos em técnicas de vendas e oportunidades no mercado de tecnologia, além de se comprometer com a diversidade.

Existem programas específicos para estágio, aprendizes, residentes digitais, formação em programação para mulheres e para colaboradores em transição de carreira.

Para integrar novos colaboradores, há um programa estruturado de integração, que inclui boas-vindas, treinamento sobre a cultura organizacional, encontros com a liderança e pesquisas para aprimorar o processo.

Além disso, a empresa possui um programa de desligamento chamado Alumni, que oferece apoio na transição para novas oportunidades profissionais, incluindo orientações sobre educação continuada, preparação de currículo, redes sociais e entrevistas, além de um pacote de saída diferenciado que pode incluir benefícios estendidos e apoio financeiro.



Realizamos mais de 65 mil horas de treinamento, sendo mais de 500 horas para a alta liderança da empresa. E mais de 99% dos nossos colaboradores receberam análises de desempenho e desenvolvimento de carreira.

Momento conhecimento



Através do programa “Momento Conhecimento”, realizamos palestras com profissionais de mercado, com o objetivo de inspirar insights e provocar reflexões nos colaboradores, visando o autodesenvolvimento. Em 2023 foram mais de sete encontros realizados na Companhia, abordando temas como diversidade, inclusão, habilidades, tecnologia, propósito, inovação, entre muitos outros.



DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Diversidade, inclusão, respeito e responsabilidade estão na base das atitudes essenciais da Oi, sendo referência para a construção de comunicações internas, capacitação, engajamento, contratações e outras frentes de transformação organizacional.

Nossa Jornada de Diversidade, Inclusão, Equidade e Pertencimento (Diep) teve início em 2018, quando iniciamos o trabalho de conscientização com os colaboradores, abrindo o diálogo e levando letramento sobre o tema.

A partir de 2021 nossas iniciativas e ações ganharam maturidade, possibilitando-nos evoluir no senso de responsabilização e colaboração dentro da Companhia, somando força com as demais atividades da Agenda ESG. Em 2023, o tema passou a ser trabalhado como um fator de negócio, influenciando no nosso ambiente organizacional e colocando-nos no mercado como uma marca empregadora ativa no tema.

Objetivo de conscientização sobre o tema. Foco em ações para levar informação, abrir o diálogo e inspirar as pessoas.

Maturidade no tema através da evolução do senso de responsabilização e colaboração da Companhia.

Influência no ambiente organizacional inclusivo e inovador, sendo uma marca empregadora ativa no tema.

2023 | Fator de negócio

2021-2022 | Conexão com a Agenda ESG

2018-2020 | Lançamento do Programa de D&I

Atualmente nossa estratégia de Diep se **baseia em três pilares de atuação:**

Ambiente Plural e Seguro:

Incentivar a construção de um ambiente inclusivo, plural, respeitoso e seguro dentro da Oi.

Fortalecimento ESG: Contribuir para atuação da Cia nos pilares de ESG.

Inclusão e Representatividade:

Acompanhar a evolução da representatividade interna e do comparativo frente ao mercado e demografia brasileira.

Avançamos em 2023 em diversas frentes de Diversidade e Inclusão que nos ajudaram a construir na Companhia uma cultura inclusiva e um ambiente seguro, plural e inovador.



PROGRAMA VOZES PLURAIS

O Programa tem como objetivo promover o letramento e uma cultura ainda mais inclusiva na Companhia através de pessoas que queiram atuar como embaixadores do tema diversidade dentro da Oi. A primeira turma contou com a participação de cerca de 30 colaboradores.

PROGRAMA LIDERANÇA FEMININA

Tem como objetivo fortalecer uma cultura inclusiva de gênero por meio da promoção de práticas de desenvolvimento que despertem os talentos e habilidades das mulheres, reforçando a equidade de oportunidades.

AUTODECLARAÇÃO RACIAL

Realizamos o processo corporativo de autodeclaração com 85% de adesão na atualização nos dados de raça de toda força de trabalho.



sabe por que o Vozes Plurais é pra você?



Porque com ele você pode se abrir para o novo e perceber na prática que **a diversidade de experiências impacta a inovação e a criatividade de um time.**

PROGRAMA DESENVOLVE PCD

Vencedora do Prêmio Diversidade na Prática, da Consultoria Blend Edu, a iniciativa é destinada a universitários com deficiência, principalmente da área de tecnologia, visando promover o desenvolvimento acelerado desses profissionais, investindo na construção de suas carreiras dentro da Oi, além de fomentar a diversidade dentro da Companhia. O programa recebeu mais de 750 inscrições e resultou na contratação de 15 novos colaboradores.



Além de atrair esses profissionais, buscamos facilitar sua adaptação dentro da empresa considerando alguns fatores:

Conciliação da jornada de trabalho com o dia a dia da universidade;

Trabalho remoto [100% home office], um diferencial de atração para esse público;

Trilha de desenvolvimento técnica e comportamental para desenvolvimento desses novos talentos e o aculturamento deles na Oi;

Proposta de acolhimento e acompanhamento diferenciados respeitando as individualidades de cada um.

O Programa Desenvolve PcD recebeu 750 inscrições e resultou em 15 contratações.

Diversidade em órgãos de governança e empregados GRI 405-1

	2022			2023		
Conselho de Administração	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Número de membros de órgãos de governança	7	2	9	8	1	9
Percentual de membros de órgãos de governança por gênero	77,78	22,22	100	88,89	11,11	100

	2022		2023	
Conselho de Administração	Número	Percentual	Número	Percentual
Abaixo de 30 anos		0		0
Entre 30 e 50 anos	2	22,22	2	22,22
Acima de 50 anos	7	77,78	7	77,78
Total	9		9	

PROGRAMA RESIDENTES DIGITAIS

Em 2023, o Programa Residentes Digitais – que já contratou para a Oi mais de 55 alunos egressos das Escolas NAVE, da Oi Futuro [\[saiba mais sobre as Escolas NAVE na página 79\]](#), ao longo dos últimos sete anos – passou por uma atualização.

Agora o Residentes Digitais é um programa com 50% das vagas afirmativas para pessoas negras, além de contemplar os demais pilares de diversidade.

O processo seletivo é 100% digital em formato de Hackaton e o desafio é que os candidatos desenvolvam soluções inovadoras para problemas apresentados.

Ao chegar na Oi, os residentes digitais contratados têm uma trilha de aprendizado customizada. Desde 2023, esses jovens ganham a oportunidade de aprender e trabalhar competências técnicas necessárias para o nosso negócio como Agilidade, Analytics e Clientecentrismo.

Além disso, os residentes digitais tiveram acesso a trilhas personalizadas pelos gestores da sua área de atuação na plataforma de *e-learning* Alura, dentro da Universidade Corporativa.

O PROGRAMA RESIDENTES DIGITAIS TEM

50%

DAS VAGAS AFIRMATIVAS PARA PESSOAS NEGRAS.

CASOS DE DISCRIMINAÇÃO

GRI - 406-1

Conforme nossa política de Direitos Humanos, a Oi não tolera discriminação. Em 2023, houve a denúncia de cinco casos de discriminação, sendo somente uma considerada procedente. Nesse caso, a medida aplicada foi demissão, medida padrão recomendada para casos desse perfil. Além disso, temos um grupo de trabalho que acompanha todos os casos procedentes do canal de denúncias e suas respectivas ações de acompanhamento.

Em 2023, houve a denúncia de cinco casos de discriminação, sendo um procedente e resultando em demissão



SAÚDE, BEM-ESTAR E SEGURANÇA

GRI 3-3, 403-6

Na Oi, cuidamos de nós para cuidar do todo. Sabemos que as pessoas, além de colaboradores, são cidadãos com responsabilidades individuais e coletivas que estão em busca de autocuidado, autovalorização e capacitação. Somos conscientes que nossas decisões impactam uma rede e acreditamos no poder dessa sinergia para promover a Saúde e Segurança no Trabalho.

Temos como objetivo estratégico promover iniciativas que resultem em um ambiente de trabalho mais saudável e mais seguro.

Iniciativas como o Vida.com, as rodas de conversas e grupos de apoio, além de ações de inclusão e diversidade, que tornam a Oi uma empresa mais valorizada pelos seus funcionários e por instituições internacionais como a Top Employers Institute. Em 2023, a Oi recebeu um reconhecimento internacional que muito nos orgulha. Somos Top Employers para boas práticas em Saúde Mental, prêmio dado pela consultoria internacional para empresas que se destacam.

As ações visam facilitar o acesso dos trabalhadores a serviços médicos e de saúde não relacionados ao trabalho. Entre eles, estão planos de saúde complementares, programas de bem-estar, assistência psicológica, horários flexíveis, reembolso de despesas médicas, acesso a recursos de saúde on-line e educação em saúde. Os atendimentos incluídos são de serviço social, nutrição, educação física e fisioterapia, e os trabalhadores incluídos são os empregados sem garantia de carga horária, permanentes, com contrato por tempo determinado e trabalhador temporário.

As iniciativas e seus escopos relacionados a promoção da saúde e prevenção de doenças não relacionadas ao trabalho são programa de controle de peso e nutrição, de exercícios e atividades físicas, de saúde mental e bem-estar emocional, educação em saúde, campanhas de prevenção ao câncer, promoção de hábitos saudáveis de sono, programa de prevenção de doenças crônicas e educação sobre segurança em casa. Além do nosso programa de bem-estar, realizamos ainda *lives* com a nossa médica do trabalho com temas diversos sobre qualidade de vida. Os empregados incluídos são os empregados sem garantia de carga horária, os permanentes, com contrato por tempo determinado e trabalhador temporário

A empresa mantém sigilo sobre as informações pessoais relacionadas à saúde dos colaboradores.



A Oi recebeu, em 2023,
um reconhecimento
internacional do Top
Employers Institute



EXPERIÊNCIA OI DE BEM-ESTAR

O conceito de saúde integral - baseado na definição da Organização Mundial da Saúde - passou a nortear as nossas ações do Experiência Oi de Bem-Estar desde 2020. Diversas atividades que promovem o equilíbrio físico, mental, social e espiritual dos colaboradores entraram na programação do ano.

Temos como princípio a prática do acolhimento enquanto direito humano, desconstruindo a concepção pejorativa de ajuda, na disponibilidade de escuta, de “estar com”, “estar perto de”, materializando uma atitude de inclusão. Sentir-se parte é essencial para o engajamento das pessoas às causas da organização.



Abaixo destacamos algumas iniciativas realizadas:

Isenção de coparticipação do plano de saúde corporativo em exames para rastreio de câncer de mama e próstata.

131 CONSULTAS
individuais com psicólogos.

20 ACOMPANHAMENTOS SOCIAIS (acolhimento) a colaboradores que buscaram espontaneamente os profissionais do time de Serviço Social

18 RODAS DE CONVERSAS
abordando temas como: Maternidade, Paternidade, Saúde Mental, Preconceito, Luto coletivo e Processo de desligamento.

8 LIVES
abordando temas sobre saúde e bem-estar, com a participação de um médico.

4 NOVOS GRUPOS
de Apoio e de Trabalho, como o de Autismo e Embaixadores do Bem-Estar.



Experiência Vida.com

A Experiência Vida.com tem como objetivo apoiar nossos colaboradores nos cuidados da saúde física, mental e social, a partir de ações integradas 100% on-line e gratuitas. Nele os colaboradores podem contar com o apoio de profissionais especializados para suporte nutricional, postural, físico, mental, social e multidisciplinar. Além do atendimento individual especializado e gratuito para todos os colaboradores, existem ainda iniciativas coletivas, como rodas de conversas e grupos de apoio, que reforçam a relevância da promoção de ambientes psicologicamente seguros e a nossa intenção de ser rede de apoio na vida das pessoas. Em 2023, tivemos um total de 859 inscrições no vida.com e média de NPS 9,9, o que nos enche de orgulho por toda dedicação que empenhamos no cuidado com nossos colaboradores.



INSCRIÇÕES TOTAL

859

Individual: 656
Coletivo: 203

Nutricional	237
Postural	77
Físico	179
Mental	199
Social	196
Multidisciplinar	12

SEGURANÇA DO TRABALHO GRI 3-3

A segurança no trabalho é prioridade na Oi. Seguimos empenhados em reduzir os riscos ocupacionais - seja dos colaboradores, seja das empresas prestadoras de serviço. A comunicação e a educação são duas das ferramentas usadas para garantir a segurança no trabalho, além, claro, da manutenção e disponibilização dos equipamentos obrigatórios.

No Conexão, Saúde e Segurança do Trabalho, projeto de maturidade da cultura de saúde e segurança na Oi, alcançamos em 2023 mais de 700 participações nas *lives*, em que juntamente com pílulas e virais, divulgamos temas, orientações, conhecimentos e boas práticas de SST, para que os colaboradores pudessem ter acesso de forma fácil e rápida, pelo celular.

Disponibilizamos mais de 15 mil horas de treinamentos de segurança do trabalho, entre temas obrigatórios e eletivos.

Além disso, mais de 6.700 equipamentos de proteção individual (EPIs) foram entregues em 2023 para os colaboradores, realizando a troca dentro do prazo de validade.

A segurança também é condição fundamental para a contratação das empresas que prestam serviços de rede para a Oi, conforme documentado no Índice de Qualificação do Fornecedor.

Para acompanhar as empresas parceiras, fazemos reuniões periódicas para *feedback* sobre as medidas de segurança. Na pauta, discutimos os indicadores de segurança do trabalho e os planos de ações com os terceiros e parceiros.

Auditorias também são realizadas nos prestadores de serviço, tendo como base o IQF (Índice de Qualidade do Fornecedor). Em 2023, nove prestadores de serviços foram auditados, com mais de 340 requisitos verificados, entre os legais obrigatórios e os de gestão aplicáveis.

Outra ação de SST na Oi, inegociável e de expressiva importância, são as Regras de Ouro, programa de fiscalização e inspeção das conformidades dos requisitos de saúde e segurança do trabalho. Em 2023, foram aplicadas 120 medidas disciplinares dentro do programa.

Tudo isso se refletiu em uma queda de 50,8% no número de acidentes em 2023, em relação ao ano de 2022. Um número expressivo dada a complexidade e ao risco inerente da nossa planta técnica com prestação de serviço em eletricidade e na altura.

SISTEMA DE GESTÃO DE SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

GRI 403-1, 403-8

A Oi possui um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho, conforme as exigências legais, como leis trabalhistas, convenções da organização internacional do trabalho (OIT), código civil e código penal, acordos e convenções coletivas, outras regulamentações setoriais, requisitos de licenciamento e autorizações, Ministério Público do Trabalho (MPT), requisitos de fiscalização e inspeção e, por fim, requisitos de responsabilidade civil e criminal. Nosso sistema está baseado nas normas ISO 45001, ISO 31000, ISO 31010, ISO 90001 e ISO 14001.

Atualmente temos 4.351 empregados e 100% deles estão cobertos pelo sistema de gestão de saúde e segurança.

Os trabalhadores que não são empregados (terceiros) são cobertos pelos sistemas de gestão de saúde e segurança das suas respectivas empresas contratantes diretas. A área de SST da Oi realiza fiscalização e auditorias nas parceiras.

RISCOS E INVESTIGAÇÃO DE INCIDENTES

GRI 403-2, 403-5, 403-7, 403-10

O risco de acidentes está presente no dia a dia, em especial entre os trabalhadores que realizam trabalhos de campo, como a manutenção de redes, por exemplo. Nosso objetivo é identificar os perigos e riscos, reduzindo-os e buscando o nível zero de acidentes.

Em 2023, tivemos êxitos na redução de acidentes. No período deste reporte, aconteceram 31 acidentes, sendo 12 de empregados da Oi e 19 de empresas terceiras, enquanto em 2022 foram 60 acidentes. Felizmente, não houve acidente fatal. Os tipos de acidentes de trabalho ocorridos foram quedas, lesões musculoesqueléticas, acidentes com veículos, quedas de objetos, lesões por trauma, acidentes em altura, animais/insetos e batidas contra.

No período, dois acidentes foram classificados como de consequência grave, com afastamentos acima de 90 dias e que precisaram passar por procedimento cirúrgico. As causas foram acidentes com veículos e acidentes em altura.

Em 2023 tivemos 19 casos de doenças profissionais de comunicação obrigatória. As principais doenças profissionais nos empregados foram problemas de saúde mental, traumatismos e quedas.

Para reduzir/eliminar esses perigos e riscos de acidentes de trabalho, a empresa investe, sempre que necessário, na substituição de equipamentos e materiais, em implementar novos controles de engenharia, controles administrativos e equipamento de proteção individual (EPI). Estamos, ainda, constantemente, avaliando e implementando medidas para minimizar os riscos de acidente de trabalho, promovendo treinamento e conscientização.

As metodologias utilizadas pela organização para assegurar a qualidade dos processos de identificação e avaliação de perigos e riscos são treinamentos, capacitações e certificações para todos os envolvidos, procedimentos e diretrizes claras para o processo e envolvimento ativo da alta administração.

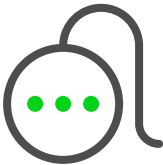
Confiança e transparência são fundamentais na relação entre colaboradores, trabalhadores terceiros e a Companhia. Por esse motivo, disponibilizamos canais de comunicação para que os profissionais relatem perigos e situações de periculosidade e garantindo o direito de recusa ao trabalhador e colaborador em se expor a situações de insegurança.



**100% dos colaboradores
estão cobertos pelo
sistema de gestão de
saúde e segurança.**

Acidentes de trabalho GRI 403-9

	2022		2023	
Classe	Empregados	Trabalhadores que não são empregados (terceiros)	Empregados	Trabalhadores que não são empregados (terceiros)
Número de horas trabalhadas	12.640.000	149.198.000	833.812	8.149.333
Base de número de horas trabalhadas (200.000 ou 1.000.000)	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000
Número de óbitos resultantes de acidente de trabalho;	0	1	0	0
Índice de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0	0,01	0	0
Número de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	1	0	0	2
Índice de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	0,08	0	0	0,02
Número de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória; (incluir óbitos)	6	54	12	19
Índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória (incluir óbitos)	0,47	0,36	1,2	0,19



COMUNICAÇÃO SOBRE SAÚDE E SEGURANÇA GRI 403-3, 403-4

Os canais de acesso e disponibilização de informações sobre os serviços de saúde do trabalho ocorrem por meio de comunicação interna, *workshops* e treinamentos, campanhas de conscientização, e-mail corporativo, links/canais na intranet, aplicativos e plataformas on-line, comitês de saúde e segurança.

Os comitês formais de saúde e segurança compostos por empregadores e trabalhadores possuem como responsabilidade avaliar perigos e riscos nos locais de trabalho, trabalhar na prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, promover a conscientização, educação e treinamento dos trabalhadores quanto à prevenção de acidentes e doenças do trabalho, representar os trabalhadores, junto à empresa, nos assuntos de segurança e saúde do trabalho, entre outros.



COMUNICAÇÃO INTERNA E ENGAJAMENTO

Acreditamos que se sentir bem-informado é se sentir parte da Oi. Milhares de profissionais, de todos os cantos do nosso país, estão conectados através das histórias que contamos sobre nossa empresa, nosso negócio e nossa evolução, mantendo a cadência das entregas para cumprirmos o propósito da Oi. Só em 2023, foram mais de 230 mil acessos aos nossos canais internos de comunicação, que transmitem a voz dos nossos colaboradores e mobilizam a energia para mudança.

Além disso, lançamos uma nova plataforma de comunicação interna através do Teams, dentro do contexto do trabalho remoto, o novo canal de comunicação interna contribui para ampliar o senso de pertencimento e unidade organizacional, já que facilita o consumo de informações estratégicas diretamente da plataforma de interação e colaboração da Companhia.



Só em 2023, foram mais de 230 mil acessos aos nossos canais internos de comunicação.



vender com
colaBORA é possível,
fácil e todos ganham!

Quem diz isso não somos nós, é quem está ganhando ainda mais com as vendas da fibra mais bem avaliada do mercado. **Se liga!**

Reconhecimento e engajamento do time com a Oi Fibra!

Lançamos o colaBORA Oi, movimento interno que fortalece o engajamento dos colaboradores ao se tornarem vendedores de Oi Fibra – principal serviço da Companhia. Através da criação de um *link* personalizado, o funcionário consegue divulgar para amigos e familiares a Oi Fibra e o serviço contratado e instalado é convertido em recompensas para que ele use em uma plataforma exclusiva de serviços e produtos.

OI FUTURO GRI 413-1

Em 2023, o instituto seguiu o seu propósito de conectar e impulsionar pessoas e organizações para a construção de novos futuros para todos e todas, por meio do estímulo à inovação e ao uso criativo das novas tecnologias digitais. Foi também um ano de consolidação de sua estratégia de formação de uma aliança de parceiros investidores ao lado da Oi para ampliação, inovação e sustentabilidade de seus principais programas.

O Oi Futuro está presente em todas as regiões do país com programas e projetos nas áreas de Cultura, Educação e Inovação Social.

ATIVIDADES CULTURAIS

O Oi Futuro reafirmou seu compromisso com o estímulo à ampla participação social na produção, inovação e fruição da arte e da cultura. Sua estratégia é ancorada no centro cultural Futuros - Arte e Tecnologia, no Rio de Janeiro, que irradia ações e projetos para o Brasil inteiro por meio de parcerias e colaborações com diferentes atores do ecossistema cultural.

Com galerias e teatro, o centro cultural é voltado para a interseção da arte, ciência e tecnologia, apresentando questões sobre o futuro sob perspectivas plurais e não convencionais. O Futuros abriga ainda o Musehum - Museu das Comunicações e Humanidades, que investiga o impacto das tecnologias de comunicação nas relações humanas. No ano passado, o Musehum expandiu suas ações educativas para 160 escolas públicas e organizações sociais com a oferta de 78 ônibus gratuitos. Durante o ano, o Programa Educativo atendeu mais de 5 mil pessoas em visitas mediadas e em estações educativas gratuitas.

Em 2023, o Futuros - Arte e Tecnologia deu as boas-vindas a novos investidores ao lado da Oi. Essa aliança permitiu o desenvolvimento de projetos voltados para a programação artística, para o Programa Educativo e para a revisão do plano museológico do Musehum. Como resultado da sua nova estratégia, o Futuros recebeu um número recorde de visitantes em 2023: 127 mil pessoas. Nesse novo movimento, o Oi Futuro continuou responsável pela gestão cultural e curatorial do Futuros, tendo a Oi como principal mantenedora.

“

Em 2023, o instituto desenvolveu e apoiou projetos que mobilizaram agendas como igualdade de gênero, cidadania digital, equidade racial, empregabilidade, justiça climática e inclusão social. Alinhados à agenda ESG e aos ODS, seguimos acreditando na articulação e cooperação de diferentes atores para o desenvolvimento de programas de referência”

Sara Crosman,
Presidente do Oi Futuro



Fora do centro cultural, o Oi Futuro manteve sua linha de patrocínio de festivais de diferentes linguagens em outras regiões do Brasil e apoiou três festivais, dois no Rio Grande do Sul e um na Bahia, por meio de recursos incentivados da Oi. O Oi Futuro também esteve em Belém do Pará para a primeira edição da Bienal das Amazônias, que teve apoio do Instituto e contou com exposições de 121 artistas de países que têm a Floresta Amazônica em seus territórios. Ao lado do British Council, o Instituto apresentou os resultados do primeiro ciclo do Cultura Circular, criado para promover a sustentabilidade na concepção e gestão de festivais, estimulando o debate sobre mudanças climáticas a partir de criações artísticas. Com oito festivais selecionados em sete estados brasileiros, o projeto alcançou 150 mil pessoas em diferentes regiões do país.

IMPACTO DO OI FUTURO NA EDUCAÇÃO

Fruto de convênio público entre a Oi, o Oi Futuro e os governos estaduais de Pernambuco e Rio de Janeiro, o NAVE (Núcleo Avançado em Educação) é um programa de inovação em educação que mantém duas escolas públicas estaduais na modalidade Ensino Médio Integrado à Educação Profissional no Rio de Janeiro e em Recife. Em 2023, 244 jovens das duas cidades se graduaram nos cursos técnicos de Programação de Jogos Digitais e Multimídia, totalizando mais de 3.880 estudantes formados desde 2006.

Um levantamento realizado com cerca de 700 egressos revelou que 93% dos jovens ingressaram no Ensino Superior, sendo metade deles em áreas relacionadas à formação tecnológica. Além disso, 86% dos ex-alunos trabalham, e 43%, entre 25 a 39 anos, têm hoje renda individual superior a cinco salários mínimos. A pesquisa também confirmou o perfil de inclusão do programa NAVE: 65% vinham de famílias com renda total até dois salários mínimos, e 58% se identificam como pessoas negras ou pardas.

A formação de professores também ganhou reforço este ano. Com 86 mil usuários, das quais 74% são mulheres e 51% se identificam como pessoas pretas ou pardas, a plataforma de conteúdo e formação gratuita Órbita – Trajetórias Educacionais lançou o curso Trajetória Universo Steam Clubs, uma trilha de aprendizagem com quatro cursos para criação, gestão, avaliação e manutenção de clubes e atividades Steam (acrônimo em inglês para Ciência, Tecnologia, Engenharia, Artes e Matemática).

INOVAÇÃO SOCIAL

O Oi Futuro realizou em 2023 dois programas de aceleração de negócios e organizações da Economia Criativa para impacto social. O Impulso, que está na sua quinta edição, foi realizado com patrocínio da Oi, por meio da lei de Incentivo à Cultura do Rio de Janeiro. Já o Move_MT, que iniciou sua segunda edição no estado de Mato Grosso, é fruto de parceria com a Secretaria de Estado de Cultura, Esporte e Lazer do estado. Ambos os programas têm o objetivo de fortalecer empreendedores criativos para a transformação social.

Juntos, o Impulso e o MOVE_MT selecionaram 30 negócios e organizações por meio de edital público que priorizou o acesso de grupos invisibilizados. Durante a aceleração, os empreendedores recebem mais de 1.900 horas de capacitação e mentoria de gestão, inovação, impacto social, criatividade e comunicação, além de serem estimulados a ampliarem seu *networking*.

Principais investimentos da área de patrocínios e eventos da Oi e do Oi Futuro GRI 201-4			
(R\$ MIL)	2021	2022	2023
Educação	5.563.916	4.196.365	4.398.775
Cultura	18.502.812	15.835.630	12.890.194
Inovação Social	0	553.324	591.890
Esporte	12.715.750	2.526.250	3.598.440
Estrutura administrativa Oi Futuro*	3.923.627	2.696.075	2.830.219
Total	40.706.106	25.807.643	24.309.518
Investimento direto (*)	19.819.256	15.481.754	13.564.830
Via incentivos fiscais	20.886.851	10.325.890	10.744.688

*Esporte contempla projetos patrocinados da Oi.
* Cultura contempla projetos patrocinados da Oi e Oi Futuro.

RELACIONAMENTO E TRANSPARÊNCIA COM OS CLIENTES

GRI 3-3

Nosso foco é no cliente. Para ele, entregamos inovação, agilidade e qualidade de forma transparente e segura. Estamos comprometidos em entregar nossos serviços para os clientes com qualidade, sendo sempre muito transparentes na comunicação, tornando uma experiência positiva e criando uma relação de confiança. Somos uma empresa que coloca o cliente sempre no centro das nossas decisões, dando a eles voz ativa, para entender quais as suas reais necessidades, o que precisam, o que buscam, e entregando os melhores produtos e serviços únicos.

Ao apostar na qualidade do serviço e na satisfação do cliente, a percepção do consumidor sobre o serviço prestado pela Oi se consolidou. De acordo com uma pesquisa de avaliação e imagem feita em 2023, com o apoio do Instituto de Pesquisa e Imagem FSB, o cliente, dentre todos os *stakeholders*, é o que melhor avalia a Oi como empresa. Entre os atributos que compõem a percepção de reputação e imagem da Oi, os principais destaques são Sustentabilidade Ambiental e Social, Inovação e Tecnologia e Produtos e Serviços.

Em 2023, o índice de satisfação do cliente - o NPS - foi meta corporativa, e conseguimos superar com folga. A média de NPS realizado no ano de 2023 foi de 29,16 *versus* uma meta orçada de 25,36.

COMUNICAÇÃO TRANSPARENTE

Temos canais de comunicação dedicados aos diversos públicos, geridos por times específicos e especializados, sempre com um grande foco e atenção para a transparência.

Para alcançar os altos índices de confiança, a Oi investe em plataformas tecnológicas práticas e intuitivas para atender o consumidor. Com os avanços em TI, há também mais precisão e celeridade na solução das questões dos clientes. E não paramos - nosso lema é melhoria contínua. E com a Agilidade em Escala - adotada na área de produtos -, tudo isso ganha mais tração e atende melhor às demandas do consumidor e do mercado como um todo.

A Oi conversa com os clientes através dos mais diversos canais de Atendimento como telefone, atendimento on-line, WhatsApp, entre outros. Nos canais, estamos abertos a receber reclamações, elogios, dúvidas, informações, além de dar suporte técnico. Oferecemos serviço de *call center* 24 horas para atendimento ao consumidor e canais de contato nas lojas ou no site, além de canais digitais com essa função. Temos

também uma Ouvidoria, que pode ser acionada quando os clientes entenderem que as demandas solicitadas por meio dos canais do Atendimento Oi não foram solucionadas.

Fizemos algumas ações ao longo de 2023, buscando o relacionamento transparente e duradouro com o cliente. Alguns exemplos são:

Aviso de manutenção programada:

Comunicamos aos nossos clientes de forma antecipada quando fosse acontecer uma manutenção programada na rede para a localidade do cliente, e que pudesse interromper o seu funcionamento.

Comunicação da performance de uso:

Fizemos uma série de comunicações informando aos nossos clientes sobre seu perfil de utilização da internet, apontando o uso predominante da rede wi-fi 2.4 GHz, e como eles poderiam se conectar à rede 5.0 GHz, com maior velocidade de internet, e como configurar os seus dispositivos.

Transparência na venda: Com o objetivo de trazer padronização e mais transparência na venda nos canais Teleagentes que possuem sites afiliados, criamos em Customer Experience uma cartilha, para que todos os sites afiliados fossem identificados como agentes autorizados e que seguissem um padrão de transparência na venda deixando claro, regras das ofertas, valores, benefícios e prazos bem evidentes, assim garantindo

uma venda sem “pegadinha”. Com isso, a área de Trade Marketing inseriu em seu material de Marca essa cartilha como um complementando o material de “*book da marca*”, sendo assim todo e qualquer parceiro novo que for estruturar site para realizar venda de Fibra precisa além de respeitar os padrões da marca, precisará utilizar a cartilha de CX para garantir que as informações estejam claras e transparentes.

Crédito por interrupção proativo, com ajuste em conta futura:

Para casos de rede com interrupção do funcionamento da internet identificados em nossa rede, fizemos o crédito proativo em conta futura, proporcional ao período sem funcionamento, sem esperar que os nossos clientes entrassem em contato contestando o pagamento integral.

Devolução de pagamento em duplicidade:

Fizemos a devolução proativa do pagamento em duplicidade, isto é, quando o cliente pagou por engano duas vezes uma mesma fatura. Enviamos um e-mail alertando o ocorrido, informando que o valor poderia entrar na próxima fatura como crédito.

Buscamos fazer com que o cliente tenha um tratamento fim a fim no mesmo lugar.

DADOS PARA MELHOR ATENDER O CLIENTE

Temos um canal aberto com os clientes. Fazemos pesquisas de satisfação a cada transação, ou seja, após uma interação específica do cliente com a Companhia, para avaliar aquela interação. Também fazemos pesquisas após ações específicas ou pontuais para avaliar a eficácia e o impacto no relacionamento com nossos clientes.

Além das pesquisas de satisfação, avaliamos como os nossos indicadores internos se comportam ao longo do tempo, e as correlações que têm com as nossas ações.

São exemplos desses indicadores: chamadas para todas as operações, contatos via canais de atendimento digitais, reclamações nos órgãos de defesa do consumidor e Anatel, evolução do NPS Corporativo, evolução da satisfação do cliente por etapa da jornada (após interação específica do cliente com a Companhia, o percentual de clientes da base que ligam para nossa central de atendimentos, alteração nos motivos de chamadas, redução da taxa de contestação de conta, mudança no perfil de uso, mudança no percentual de cancelamento de clientes da base, aumento do tempo médio que os consumidores permanecem nossos clientes, evolução da receita total e receita média gerada por cliente.

Um exemplo de aprendizado foi que, após entender um pouco mais de uma segmentação específica de clientes, fizemos a ideiação de um atendimento exclusivo para o cliente Fibra Alto Valor baseada em uma pesquisa de mercado sobre atendimento digital. Nessa ideiação, buscamos fazer com que o cliente tivesse um tratamento fim a fim no mesmo lugar com quase zero transferências para outras áreas, trazendo a ele mais qualidade, maior potencial de resolutividade, trato personalizado e exclusivo.



PRIVACIDADE E SEGURANÇA DOS DADOS

GRI 3-3

Em um mundo cada vez mais veloz e conectado, garantir a privacidade e a segurança de dados de clientes, colaboradores e terceiros é um dos nossos compromissos. Afinal, a ausência de um programa de privacidade pode acarretar inúmeros impactos negativos para a organização, como penalidades, exposição midiática e perda de confiança do consumidor. Além disso, a falta de governança na privacidade traz riscos de violação ao direito à privacidade e proteção de dados, gerando impactos tanto de ordem moral como material, além da violação de outros direitos, como o direito à igualdade.



Políticas, diretrizes e processos voltados à privacidade representam inúmeros benefícios às organizações, como maior eficiência operacional de processos, reconhecimento público das boas práticas de privacidade, desenvolvimento de produtos e serviços Privacy by Design e potencial para obtenção de vantagem competitiva em razão de uma reputação sólida em proteção de dados. Nesse mesmo sentido, há benefícios para a população em geral, na medida em que práticas de proteção de dados fortalecem a transparência e o controle das pessoas em relação às suas informações, promovem a confiança dos consumidores e garantem o respeito a direitos fundamentais.

Em 2023, como parte do Programa Oi de Privacidade, elaboramos um *framework* personalizado baseado na metodologia Nist, que ajudou na implementação de melhorias nos controles e métricas das atividades da área, assim como na definição sobre objetivos para os próximos anos. Esse trabalho foi desenvolvido com o apoio de uma consultoria especializada.

Além disso, foi criado um novo fluxo de avaliação de relatórios contendo dados pessoais, em parceria com as áreas de Segurança da Informação e Data Analytics, fortalecendo a robustez da governança de dados, garantindo o atendimento aos princípios de finalidade e minimização. O time de Privacidade da Oi também contribuiu ativamente em consultas públicas e tomadas de subsídios abertas pela ANPD.

OS NÚMEROS MOSTRAM QUE ESTAMOS NO CAMINHO CERTO QUANDO SE TRATA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS. GRI 418-1

Demandas Internas

Em 2023, 943 solicitações internas foram analisadas, entre contratos, editais, dúvidas e projetos. Em comparação a 2022, houve uma queda no número de solicitações, que pode ser explicada tanto pelas mudanças na Companhia quanto pela própria evolução do tema junto a fornecedores e terceiros.

Educação sobre privacidade e segurança da informação

Foram realizadas 46 ações para educar e debater o tema, entre treinamentos, *newsletters*, artigos, entre outros. Como destaque em 2023, criamos a campanha “O Golpe tá aí”, ativada recorrentemente na agenda corporativa e que tem como objetivo conscientizar a organização sobre os perigos dos ambientes digitais.

Atendimento aos Direitos dos Titulares

Foram atendidas 216 solicitações, a maioria era referente a Exclusão de Dados (69%), seguida por pedidos de Correção (12,5%) e Direito de Acesso (7%). Assim como nas demandas internas, acompanhamos uma queda de 44,6% do volume de solicitações, resultado das melhorias implementadas no Programa de Privacidade.

Monitoramento e Resposta a Incidentes

Em 2023, não identificamos incidentes de segurança que pudessem acarretar risco ou dano relevantes aos Titulares de Dados, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Vale lembrar que a empresa investiu em processos para avaliar os incidentes relatados sob a perspectiva da LGPD e possui uma área dedicada ao monitoramento e resposta a incidentes de segurança.

Requerimentos, Ofícios e Ações judiciais

No âmbito administrativo, foram recebidos três pedidos de esclarecimento da ANPD, que foram respondidos e arquivados pelas autoridades. Oriundos da Senacon, 50 solicitações foram recebidas e devidamente respondidas. Via Procon, vieram cinco ofícios, desse total quatro já se encontram arquivados.



REQUISIÇÕES DE ACESSO A DADOS POR AUTORIDADES PÚBLICAS

Dados Cadastrais
[metadados]

101.914 94%

Extrato de chamadas
[metadados]

2.806 2%

Intercepção Telefônica
[conteúdo da
comunicação]

2.120 2%

Quebra de Sigilo IP
[metadados]

2.021 2%



**Em 2024, queremos consolidar
ainda mais as práticas em
privacidade e proteção de dados.**

Já na esfera judicial, houve 12 novas ações individuais envolvendo a Lei Geral de Proteção de Dados. Em relação aos pedidos de dados por autoridades públicas, a Oi recebeu 108.861 requisições de autoridades públicas para acesso a dados, referente a aproximadamente 1,1 milhões de contas. A Oi fez 85 contestações e 11 confirmações de validade.

É importante ressaltar que dados de geolocalização podem ser solicitados no bojo dos pedidos de extrato de chamadas (dados de geolocalização pretéritos), assim como nos pedidos de interceptação telefônica (dados de geolocalização em tempo real). Ainda, temos um Protocolo de Entrega de Dados a Autoridades Públicas e todos os pedidos judiciais passam por um rigoroso processo de avaliação.

Para o ano de 2024, o objetivo é consolidar ainda mais as práticas em privacidade e proteção de dados. E vamos fazer isso melhorando processos - como a atualização do registro de operações e gerenciamento de terceiros -, capacitando nossos colaboradores para trabalharem dentro de padrões éticos e legais, e participando de debates públicos sobre privacidade. Com isso, estaremos contribuindo para o desenvolvimento de práticas de privacidade mais robustas e alinhadas com as necessidades da sociedade.

Em 2022, durante a coleta de insumos, consideramos a expressão "reclamações" como ofícios e ações judiciais recebidos.

Este ano reavaliamos a interpretação desses indicadores e entendemos que não necessariamente as ações e ofícios recebidos poderiam se enquadrar no conceito de reclamações. Por esse motivo, zeramos os valores.

CIBERSEGURANÇA

A Oi investe em ações e controles de segurança da informação, como o uso de VPN, certificado digital [https] e criptografia e manter as credenciais de acesso aos sistemas nominais, pessoais e intransferíveis, com proteção por MFA, monitoramento do ambiente corporativo de forma recorrente, por meio de ferramentas automatizadas, entre outras ações. Para reforçar as medidas de segurança, em 2023 desenvolvemos campanhas de conscientização entre os colaboradores, como testes de *phishing*.

**quando se trata de
ataque cibernético,
é melhor prevenir
do que remediar!**

**Faça o treinamento de Segurança da
Informação no Oi Educa.**

**Chega de dar sopa para o
azar. É hora de aprender a
proteger a Oi e a si mesmo
no meio digital.**

Anualmente a Companhia passa por auditorias de conformidade em relação à norma ISO 27001, referência internacional de Gestão da Segurança da Informação.

A Companhia controla a eficiência de suas ações por meio de métricas e indicadores que possuem acompanhamentos recorrentes por meio de comitês executivos. Todas as metas possuem indicadores que nos permitem acompanhar o quanto estamos dentro do planejado ou nos desviando do objetivo.



FORNECEDORES GRI 308-1, 414-1, 2-6

A Oi investe em um bom e forte relacionamento com seus fornecedores estratégicos, com objetivo de desenvolver parcerias e alianças sólidas e de longo prazo, mostrando-se um cliente interessante comercialmente. Podem-se classificar como estratégicos os fornecedores de materiais, equipamentos e serviços de rede (e fábrica de software), que geram alto impacto na operação e nos resultados financeiros da Companhia, além de possuírem produtos e serviços com alta complexidade. Tais fornecedores são essenciais para o desenvolvimento de todos os serviços de telecomunicação oferecidos aos clientes.

O relacionamento da Companhia com seus fornecedores é regulado e fiscalizado pela Anatel, que é responsável por regulamentar, outorgar e fiscalizar o desenvolvimento das telecomunicações no Brasil. Além do relacionamento com fornecedores, a Anatel realiza a homologação de uma série de materiais e equipamentos para prestação de serviços de telecomunicações.

O número estimado de fornecedores ao longo da cadeia de fornecedores da organização foi de aproximadamente 15.500 fornecedores. O valor monetário estimado de pagamentos efetuados a fornecedores foi de aproximadamente 14.200 milhões de reais.

Possuímos fornecedores nacionais e internacionais, de pequeno, médio e grande porte. Entre suas atividades temos de produtos, serviços e insumos, e os fornecedores são intermediários, terceirizados, atacadistas e varejistas.

As entidades *downstream* da organização e suas atividades são distribuidores, varejistas, consumidores finais, parceiros de logística, fornecedores dos clientes, parceiros de marketing e publicidade, bancos e instituições financeiras, clientes de serviços e governos (municipais, estaduais e federal).

A Companhia é dependente de alguns fornecedores/parceiros estratégicos de equipamentos, materiais e serviços, como a V.tal Rede Neutra de Telecomunicações S.A., Serede - Serviços de Rede S.A. e Telemont Engenharia de Telecomunicações S.A., necessários para o desenvolvimento e expansão de seu negócio.

A organização seleciona seus novos fornecedores com base em critérios sociais e ambientais. Apenas em 2023 foram 2.342 novos fornecedores contratados e 100% deles foram avaliados. Os critérios utilizados são a conformidade legal ambiental, certificações ambientais, responsabilidade social corporativa e histórico de desempenho ambiental.

Os processos adotados são avaliação de fornecedores, RFI (*request for information*) ou RFP (*request for proposal*) e contratos. Para alguns tipos de atividades específicas, são exigidos critérios de qualificação do fornecedor, antes mesmo de sua contratação, na RFQ. Além disso, todos os contratos da Oi possuem critérios socioambientais que devem ser cumpridos pelas empresas contratadas.

Adicionalmente, realizamos uma análise de integridade para 100% dos fornecedores, em que são avaliados mídia adversa sem plano de remediação relacionado a corrupção, fraude, suborno, trabalho escravo, trabalho infantil ou violação de direitos humanos, como agravador de risco do fornecedor e lista de sanções internacionais.



100%

**DOS FORNECEDORES SÃO ANALISADOS
QUANTO À SUA INTEGRIDADE.**

RELAÇÕES COM INVESTIDORES

Conforme preconizado pela Política de Governança, a Oi preza pela transparência na hora de se comunicar com os investidores. O momento é desafiador, devido a segunda Recuperação Judicial pela qual a empresa passa, mas nosso time de RI publica, de forma tempestiva, os fatos relevantes da Companhia na CVM e no site, além de manter relacionamento com os investidores e acompanhar diversos canais, para buscar esclarecer as etapas sobre a evolução da estratégia da Companhia.

Temos explicitado, em nossas interações com o mercado, a prioridade da empresa nos três pilares fundamentais do seu processo de transformação, que envolvem as etapas da Recuperação Judicial, o equacionamento da questão regulatória relacionada ao STFC, e tudo o que estamos fazendo para fortalecer os serviços e garantir o funcionamento, a qualidade e geração de receitas cada vez maiores.

DIREITOS HUMANOS

A proteção, o respeito e a promoção dos direitos humanos são premissas inegociáveis para a Oi. A Companhia reconhece a sua responsabilidade e se compromete a atuar proativamente junto a sua cadeia de valor, reforçando a prevenção e mitigação de impactos negativos; estabelecendo processos de identificação, avaliação e mapeamento de riscos de violação desses direitos; promovendo canais de diálogo com as partes interessadas; monitorando a efetividade de nossas ações; realizando de devida diligência; aplicando do princípio da precaução; e realizando as divulgações necessárias com tempestividade e transparência.

Em 2023 a Oi estabeleceu uma Política de Direitos Humanos, baseada nas leis e melhores práticas estabelecidas por iniciativas internacionais de direitos humanos, amplamente legitimadas e reconhecidas, como a Carta Internacional dos Direitos Humanos da ONU e seus instrumentos, a Declaração de Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho da Organização Internacional do Trabalho (OIT), o Pacto Global das Nações Unidas e os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos.

Em 2023 a Oi estabeleceu uma Política de Direitos Humanos baseada nas leis e em iniciativas internacionais.

O Código de Ética e Conduta da Oi contempla questões sobre o respeito aos direitos humanos e eventuais desvios por parte de nossos colaboradores ou terceiros que os desrespeitem podem ser reportados no Canal de Denúncias da Oi. Adicionalmente, avaliamos nossos fornecedores e parceiros comerciais utilizando critérios relacionados a direitos humanos e nossos contratos incluem cláusulas-padrão sobre o tema.

A política e demais documentos que firmam o compromisso da Oi com os direitos humanos estão disponíveis publicamente no [Portal ESG](#). Todos os documentos foram aprovados pelo mais alto órgão de governança.



COMUNIDADE GRI 203-1

Para concretizar nosso propósito de criar novos futuros levando a vida digital para todos, em 2023 investimos e apoiamos projetos sociais, fornecendo voluntariamente infraestrutura e serviços de internet. São eles:

PROGRAMA BANDA LARGA NAS ESCOLAS

O Programa, estabelecido pelo Governo Federal, tem como objetivo conectar todas as escolas públicas urbanas à internet, por meio de tecnologias que propiciem qualidade, velocidade e serviços para incrementar o ensino público no país. Em 2023, conectamos 50.948 escolas urbanas à internet e fornecemos banda larga a 3.861 escolas rurais. Essa é uma das formas que a Oi contribui para a inclusão digital no país.

OI NA ANTÁRTICA

Em 2023, a Oi forneceu o sistema de telecomunicações da Estação Antártica Comandante Ferraz, localizada na Antártica, possibilitando a troca de dados entre as pesquisas de campo e as instituições brasileiras que as apoiam, contribuindo para o programa científico que o Brasil realiza na região. O programa abrange desde estudos sobre mudanças climáticas a pesquisas em biotecnologia, que promovem avanços na medicina e na agricultura.

Além disso, a conectividade da Estação também atenua a sensação de isolamento ao possibilitar videochamadas com qualidade aos brasileiros que passam mais de 365 dias ininterruptos trabalhando em condições climáticas adversas na região mais gelada do planeta, cujas temperaturas podem chegar a -40 °C no inverno.

Além de internet banda larga, a Oi fornece aos cientistas e militares brasileiros que atuam na Antártica ramais de telefonia fixa ligados com o Brasil e acesso à programação de TV por assinatura. A Companhia também instalou e mantém a infraestrutura de conectividade interna por meio de wi-fi em todas as dependências da Estação Comandante Ferraz. Todos os serviços oferecidos pela Oi são gratuitos.

Investimos e apoiamos projetos sociais fornecendo infraestrutura e serviços de internet.



Parceria com o Instituto Mário Penna

Fornecemos soluções de conectividade para acesso à internet ao Hospital Luxemburgo, sede do Instituto Mário Penna, instituição referência no tratamento de câncer pelo SUS no estado de Minas Gerais. O Mário Penna implantou, com apoio do portfólio da Oi Soluções, o projeto Beira Leito, que funciona como um prontuário eletrônico que garante mais segurança e uma série de benefícios para os pacientes e, também, para o próprio funcionamento da Unidade de Internação. Esta parceria permite o monitoramento de toda a medicação ministrada aos

pacientes e o acompanhamento dos sinais vitais. Tudo isso é feito a partir de um computador conectado à rede instalada pela Oi Soluções, disponível em todos os carrinhos de medicamentos dos enfermeiros. O computador faz a leitura de um código de barras na pulseira do paciente, mostrando os medicamentos necessários e os horários. Além disso, todos os pacientes e acompanhantes que frequentam o hospital têm acesso gratuito ao wi-fi, provido pela Oi Soluções, permitindo conforto, contato com a família e entretenimento digital.



Os estabelecimentos do setor hospitalar que adotaram as soluções wi-fi da Oi notaram avanços significativos na prestação de serviços aos pacientes, no gerenciamento do fluxo de pessoas e em outros processos essenciais para o setor de saúde”

Karin Camba, Diretora de Vendas de Serviços e Utilities da Oi Soluções



Nossa solução de conectividade nos dá dados e informações para a tomada assertiva de decisões e para a melhoria de processos. E abre a possibilidade de colocar, no próximo ano, a Inteligência Artificial para auxiliar no dia a dia junto ao nosso paciente”

Ravan Gomes, Gerente de Vendas para os segmentos Serviços, Utilities e Construção



PopRuaJud

Documentos e saúde
para população que
vive nas ruas

Em 2023, fornecemos toda a infraestrutura de TI e internet banda larga Oi Fibra para a 2ª edição do PopRuaJud, uma iniciativa de três dias para fornecer atendimento jurídico e de saúde de forma prioritária e sem burocracia às pessoas que vivem nas ruas em situação de extrema vulnerabilidade social. O mutirão, organizado pelo Tribunal Regional Federal da 2ª Região do Rio de Janeiro, aconteceu em setembro de 2023, na Catedral Metropolitana do Rio de Janeiro, prestando atendimento a 2.100 pessoas, o que, segundo dados do relatório do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (Brasil, 2023, p.15), representa 15,48% da população carioca em situação de rua.



Como resultado da iniciativa,
foram disponibilizados:

700

LANCHES MATINAIS

700

ALMOÇOS POR DIA

2.020

PESSOAS TIVERAM ACESSO A
ROUPAS VINDAS DE DOAÇÃO

680

TIVERAM ACESSO
A BANHO

676

PUDERAM TIRAR
A 2ª VIA DO RG

425

TIRARAM A 2ª VIA DO
TÍTULO DE ELEITOR

348

TIRARAM A 2ª VIA
DO CERTIFICADO DE
RESERVISTA.

Sumário de Conteúdo da GRI

Declaração de uso		Oi relatou em conformidade com as Normas GRI para o período 01/01/2023 a 31/12/2023			
GRI 1 usada		GRI 1: Fundamentos 2021			
NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		
			REQUISITO(S) OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
Conteúdos gerais					
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1 Detalhes da organização	3 e 14	-		
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	Africatel GmbH & Co. KG ["Africatel GmbH"] e Africatel Holdings B.V. ["Africatel Holdings"], ambas controladoras (participação majoritária), as subsidiárias Brasil Telecom Call Center S.A. ["TAHTO"], Oi Soluções S.A. ["Oi Soluções"], SEREDE – Serviços de Rede S.A. ["SEREDE"], Portugal Telecom Finance International B.V. ["PT Finance"], PT Participações, SGPS, S.A. ["PT Participações"], Lemvig Infraestrutura e Redes de Telecomunicações S.A. ["Lemvig"] e a cooperativa Oi Brasil Holdings Coöperatief U.A. ["Oi Coop"], as mesmas empresas incluídas no Relato Financeiro.			
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	3			
	2-4 Reformulações de informações	54 e 57			
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	15 e 84			
	2-7 Funcionários	97 e 99			
	2-8 Trabalhadores que não são funcionários	100			
	2-9 Estrutura e composição da governança	33			
	2-10 Nomeação e seleção do principal órgão de governança	33			



Conteúdos gerais

2-11 Presidente do principal órgão de governança	O presidente do mais alto órgão de governança não ocupa um cargo executivo na própria organização.
2-12 Papel do principal órgão de governança na supervisão da gestão de impactos	35
2-13 Delegação de responsabilidade na gestão de impactos	49
2-14 Papel do principal órgão de governança no relatório de sustentabilidade	3
2-15 Conflitos de interesse	42
2-16 Comunicado sobre questões críticas	33 e 49
2-17 Conhecimento coletivo do principal órgão de governança	35
2-18 Avaliação do desempenho do principal órgão de governança	33
2-19 Políticas de remuneração	37
2-20 Processo para determinar a remuneração	37
2-21 Índice de remuneração total anual	37
2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	5
2-23 Compromissos da política	38
2-24 Incorporação de compromissos de política	38
2-25 Processos para reparação dos impactos negativos	38 e 49
2-26 Mecanismos para consulta e levantamento de questões	38
2-27 Cumprimento das leis e regulamentos	A Oi preferiu não tornar público os valores de multas referentes ao ano de 2023, por considerar que esse tipo de informação é estratégica ao negócio da Companhia.
2-28 Filiação em associações	19
2-29 Abordagem ao engajamento do <i>stakeholder</i>	12
2-30 Acordos de negociação coletiva	100% da força de trabalho está coberta por acordos de negociação coletiva.



Conteúdos gerais

Temas materiais

GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	9	-	
	3-2 Lista de temas materiais	10		
Atração, desenvolvimento e retenção de colaboradores				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	65		
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	100		
GRI 401: Emprego 2016	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	65		
GRI 401: Emprego 2016	401-3 Licença-maternidade/paternidade	98		
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	101		
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	67		
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	102		
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	71		
Inclusão digital e conectividade				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	46		
Privacidade e segurança dos dados				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	81		



Conteúdos gerais

GRI 418: 418-1 Queixas comprovadas relativas a violação 82
Privacidade do da privacidade e perda de dados de clientes
cliente 2016

Inovação e tecnologia

GRI 3: Temas 3-3 Gestão dos temas materiais 44
Materiais 2021

Relacionamento e transparência com os clientes

GRI 3: Temas 3-3 Gestão dos temas materiais 80
Materiais 2021

Eficiência energética e clima

GRI 3: Temas 3-3 Gestão dos temas materiais 53
Materiais 2021

GRI 201: 201-2 Implicações financeiras e outros 60
Desempenho riscos e oportunidades decorrentes
econômico 2016 de mudanças climáticas

GRI 302: 302-1 Consumo de energia 55
Energia 2016 dentro da organização

GRI 302: 302-4 Redução do consumo de energia 55
Energia 2016

GRI 302: 302-5 Reduções nos requisitos Razão de Omissão - Informação não disponível. Não realizamos esse
Energia 2016 energéticos de produtos e serviços tipo de avaliação, pois não conseguimos isolar o consumo energético de
serviços individualmente. As estruturas operacionais e administrativas
atendem todos os serviços, e as informações são consolidadas. Além
disso, a Oi está passando por um processo de transformação de seu
negócio. Com isso, a Companhia tem se desfeito de linhas de negócio e
consequentemente de estruturas, e isso impacta diretamente no consumo
energético. Por isso, seria difícil definir, nesse momento, um ano-base.

GRI 305: 305-1 Emissões diretas (Escopo 1) 54
Emissões 2016 de gases de efeito estufa (GEE)

GRI 305: 305-2 Emissões indiretas (Escopo 54
Emissões 2016 2) de gases de efeito estufa (GEE)
provenientes da aquisição de energia

GRI 305: 305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 54
Emissões 2016 3) de gases de efeito estufa (GEE)



Conteúdos gerais		
GRI 305: Emissões 2016	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	54
GRI 305: Emissões 2016	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	54
GRI 305: Emissões 2016	305-6 Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	55
Ética, integridade e <i>compliance</i>		
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	38
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	23
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-4 Apoio financeiros recebido do governo	A organização recebeu apoio financeiro de governos durante o período coberto por este relatório. A Oi utilizou incentivos fiscais, através das leis estaduais e municipais, para patrocínios de projetos de cultura e esporte.
GRI 202: Presença no mercado 2016	202-1 Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero	A empresa não possui uma política de remuneração que define um valor mínimo para o salário de seus funcionários, que seja superior ao salário mínimo local, que é utilizado como base. A empresa aplica a correção salarial para os colaboradores que se encontram abaixo do salário mínimo nacional na data de sua vigência e a correção para o piso salarial da categoria também a partir da vigência negociada no acordo coletivo de trabalho.
GRI 202: Presença no mercado 2016	202-2 Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	Dentre os 61 membros da diretoria, 100% deles estão nas unidades operacionais importantes e são contratados na comunidade local.
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	38
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	38 e 107
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não ocorreram casos de corrupção envolvendo a organização e/ou seus empregados.
GRI 415: Políticas públicas 2016	415-1 Contribuições políticas	A Oi não apoia e não contribui com partidos políticos ou instituições relacionadas, por ser uma concessionária de serviço público que atende a Lei nº9.504/1997.



Conteúdos gerais		
Saúde, bem-estar e segurança		
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	72
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	75
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de risco e investigação de incidentes	75
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-3 Serviços de saúde do trabalho	76
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	76
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	75
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	72
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	75
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	75
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-9 Acidentes de trabalho	76
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-10 Doenças profissionais	75



Conteúdos gerais

Qualidade e segurança dos serviços

GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	47
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	86
GRI 204: Práticas de compras 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	0 percentual de compras feitas com fornecedores locais em unidades operacionais importantes foi de 99,74% em 2022 e 99,6 em 2023.
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	84
GRI 407: Liberdade sindical e negociação coletiva 2016	407-1 Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva pode estar em risco	A empresa não tem operações com riscos de violação do direito dos trabalhadores de exercer liberdade sindical. Não foram identificados operações e fornecedores em que a liberdade sindical, de associação ou negociação coletiva possa estar sendo ou haja risco de violação.
GRI 408: Trabalho infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	Monitoramos os nossos maiores fornecedores por meio das avaliações do Índice de Qualificação de Fornecedores – Pilar RH (IQF-RH), que trata de temas relativos à Administração de RH e Saúde e Segurança do Trabalho. Em 2023, durante a aplicação do IQF-RH em nossos maiores fornecedores, não foram identificados casos de trabalho infantil ou trabalhadores jovens expostos a trabalho perigoso, tampouco casos de trabalho forçado ou análogo à escravidão.
GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Monitoramos os nossos maiores fornecedores por meio das avaliações do Índice de Qualificação de Fornecedores – Pilar RH (IQF-RH), que trata de temas relativos à Administração de RH e Saúde e Segurança do Trabalho. Em 2023, durante a aplicação do IQF-RH em nossos maiores fornecedores, não foram identificados casos de trabalho infantil ou trabalhadores jovens expostos a trabalho perigoso, tampouco casos de trabalho forçado ou análogo à escravidão.
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	84
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	No ano de 2023, a organização não teve nenhum caso de não conformidade com código voluntários, no caso, do Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária do Conar [Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária].

Conteúdos gerais

Temas não materiais

GRI 303: Água e efluentes 2018	303-1 Interação com a água como um recurso compartilhado	61	
GRI 303: Água e efluentes 2018	303-3 Captação de água	61	
GRI 303: Água e efluentes 2018	303-5 Consumo de água	61	
GRI 306: Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativo relacionados a resíduos	56	
GRI 306: Resíduos 2020	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	56	
GRI 306: Resíduos 2020	306-3 Derramamentos significativos	57	
GRI 306: Resíduos 2020	306-4 Resíduos não destinados a para disposição final	A Empresa não reaproveita resíduos como matéria-prima.	
GRI 306: Resíduos 2020	306-5 Resíduos destinados para disposição final	Dentre os resíduos destinados para disposição final, temos fibra de vidro, 63 toneladas, entulho em geral 10,68 toneladas, uniformes 10 toneladas e lixo orgânico 3.080 toneladas, totalizando 3.163,68 toneladas.	
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	34 e 70	
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	105	
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliação de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	78	
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-2 Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais	A empresa não possui operações que geram impactos negativos significativos nas comunidades locais. Seriam impactos potenciais, que poderiam ocorrer em casos de acidentes relacionados a queda de torres ou descarte indevido/inadequado de resíduos.	

caderno de indicadores

Empregados por gênero e por região GRI 2-7

	2021			2022			2023		
Empregados por região e gênero	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Norte	349	143	492	1	96	97	121	52	173
Nordeste	1.025	609	1.634	561	309	870	422	207	629
Centro-oeste	892	307	1.199	542	209	751	401	161	562
Sudeste	3.834	2.421	6.255	2.106	1.517	3.623	1.464	1.124	2.588
Sul	949	366	1.315	437	221	658	264	135	399
Total	7.049	3.846	10.895	3.647	2.352	5.999	2.672	1.679	4.351

Empregados por tipo de contrato de trabalho e gênero GRI 2-7

	2021			2022			2023		
Empregados por tipos de contrato e gênero	Prazo indeterminado	Prazo determinado	Total	Prazo indeterminado	Prazo determinado	Total	Prazo indeterminado	Prazo determinado	Total
Homens	7.049	0	7049	3.837	4	3.841	2.672	0	2.672
Mulheres	3.846	0	3.846	2.352	3	2.355	1.679	0	1.679
Total	10.895	0	10.895	6.189	7	6.196	4.351	0	4.351



Licença-maternidade/paternidade 401-3

	2021	2022	2023
[Total de empregados]			
Homens	7049	3.837	2.868
Mulheres	3846	2.352	1.930
[Total de empregados que tiraram a licença-maternidade/ paternidade, e cuja licença termina no ano vigente]			
Homens (início ano vigente, término ano vigente)		183	75
Mulheres (início ano vigente, término ano vigente)		61	80
Homens (início ano anterior, término ano vigente)		3	2
Mulheres (início ano anterior, término ano vigente)		53	21
[Total de empregados que tiraram a licença-maternidade/paternidade no ano vigente, e cuja licença termina no ano seguinte]			
Homens (início ano vigente, término ano seguinte)	-	2	1
Mulheres (início ano vigente, término ano seguinte)	-	31	37
[Total de empregados que tiraram a licença-maternidade/paternidade no ano vigente]			
Homens	192	185	76
Mulheres	301	92	117
[Total de empregados com expectativa de retorno no ano vigente]			
Homens	198	186	77
Mulheres	114	114	101
[Total de empregados que retornaram ao trabalho, no período do relatório, após o término da licença-maternidade/paternidade]			
Homens (ano vigente)	198	186	77
Mulheres (ano vigente)	294	114	80
[Total de empregados que NÃO retornaram ao trabalho, no período do relatório, após o término da licença-maternidade/paternidade]			
Homens	-	0	0
Mulheres	-	0	21
[Total de empregados que retornaram ao trabalho após o término da licença-maternidade/paternidade no ano anterior]			
Homens (ano anterior)	0	3	105
Mulheres (ano anterior)	0	53	114
[Total de empregados que voltaram a trabalhar após a licença-maternidade/paternidade e que ainda estiveram empregadas 12 meses após o retorno ao trabalho]			
Homens	194	3	58
Mulheres	149	2	9
[Taxa de retorno]			
Homens	99	100	100
Mulheres	93	100	79,21
[Taxa de retenção]			
Homens	85	100	55,24
Mulheres	69	40	7,89

Empregados por tipo de contrato de trabalho e região GRI 2-7

	2021			2022			2023		
Empregados por tipos de contratos e região	Prazo indeterminado	Prazo determinado	Total	Prazo indeterminado	Prazo determinado	Total	Prazo indeterminado	Prazo determinado	Total
Norte	492	0	492	870	0	870	173		173
Nordeste	1.634	0	1.634	287	0	287	629		629
Centro-oeste	1.199	0	1.199	751	0	751	562		562
Sudeste	6.255	0	6.255	3.623	7	3.630	2.588		2.588
Sul	1.315	0	1.315	658	0	658	399		399
Total	10.895	0	10.895	6.189	7	6.196	4.351	0	4.351

Empregados por tipo de emprego GRI 2-7

	2021			2022			2023		
Empregados por tipo de emprego e gênero	Tempo integral	Período parcial	Total	Tempo integral	Período parcial	Total	Tempo integral	Período parcial	Total
Homens	7.049	0	7.049	3.837	0	3.837	2.672		2.672
Mulheres	3.846	0	3.846	2.352	0	2.352	1.679		1.679
Total	10.895	0	10.895	6.189	0	6.189	4.351	0	4.351

Empregados por tipo de emprego [tempo integral ou período parcial], por região GRI 2-7

	2021			2022			2023		
Empregados por tipo de emprego e região	Tempo integral	Tempo parcial	Total	Tempo integral	Tempo parcial	Total	Tempo integral	Tempo parcial	Total
Norte	492	0	492	870	0	870	173		173
Nordeste	1.634	0	1.634	287	0	287	629		629
Centro-oeste	1.199	0	1.199	751	0	751	562		562
Sul	6.255	0	6.255	3.623	0	3.623	2.588		2.588
Sudeste	1.315	0	1.315	658	0	658	399		399
Total	10895	0	10895	6.189	0	6.189	4.351	0	4.351

Novas contratações e rotatividade de empregados

GRI 401-1

2022					
Faixa etária	Total de empregados	Contratações	Taxa de novas contratações	Desligamentos	Taxa de rotatividade ou turnover
Abaixo de 30 anos	566	267	0,47	644	1,17
Entre 30 e 50 anos	4.342	557	0,13	1.719	0,40
Acima de 50 anos	1.281	42	0,03	227	0,18
Total	6.189	866	0,14	2.610	0,42
2023					
Faixa etária	Total de empregados	Contratações	Taxa de novas contratações	Desligamentos	Taxa de rotatividade ou turnover
Abaixo de 30 anos	327	169	51,68	295	70,95
Entre 30 e 50 anos	3.148	357	11,34	1.659	32,02
Acima de 50 anos	876	35	4	461	28,81
Total	4.351	561	12,89	2.415	34,2
2023					
Gênero	Total de empregados	Contratações	Taxa de novas contratações	Desligamentos	Taxa de rotatividade ou turnover
Homens	2.672	358	13,4	1.535	35,42
Mulheres	1.679	203	12,09	880	32,25
Total	4.351	561	12,89	2.415	34,2

2022					
Região	Total de empregados	Contratações	Taxa de novas contratações	Desligamentos	Taxa de rotatividade ou turnover
Norte	287	72	0,25	137	0,48
Nordeste	870	157	0,18	608	0,70
Centro-oeste	751	138	0,18	242	0,32
Sudeste	3.623	413	0,11	1.330	0,37
Sul	658	86	0,13	293	0,45
Total	6.189	866	0,14	2.610	0,42
2023					
Região	Total de empregados	Contratações	Taxa de novas contratações	Desligamentos	Taxa de rotatividade ou turnover
Norte	173	41	23,7	162	58,67
Nordeste	629	145	23,05	436	46,18
Centro-oeste	562	53	9,43	230	25,18
Sudeste	2.588	240	9,27	1.227	28,34
Sul	399	82	20,55	360	55,39
Total	4.351	561	12,89	2.415	34,2

Trabalhadores que não são empregados

GRI 2-8

2023		
Relação contratual	Outro(s)	total
Aprendizes	Serviços referentes a gerência alocada	44
Estagiário	Serviços referentes a gerência alocada	50
Terceirizado	Vendas e Atendimento	17.312
Terceirizado	Operações e Tecnologia	14.326
Terceirizado	Suporte	3.666
Total		35.398

Média de horas de capacitação por ano, por gênero

GRI 404-1

2021			
Gênero	Número total de empregados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento
Homens	7.049	371.488	52,70
Mulheres	3.846	216.799	56,37
Total	10.895	588.287	54,00

2022			
Gênero	Número total de empregados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento
Homens	3.837	46.108	12,02
Mulheres	2.352	22.517	9,57
Total	6.189	68.625	11,09

2023			
Gênero	Número total de empregados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento
Homens	2.672	43.783,82	16,39
Mulheres	1.679	21.398,22	12,74
Total	4.351	65.182,04	14,98

Média de horas de capacitação por ano, por empregado

2022			2023			
Categoria funcional	Número total de empregados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento	Número total de empregados	Horas de treinamento	Média de horas de treinamento
Diretoria	61	733	12,02	61	538,27	8,82
Gerência	366	7.576	20,70	294	4.704,3	16
Supervisão/ coordenação	193	1.702	8,82	65	910,16	14
Consultor	169	1.789	10,59	143	3.164,51	22,13
Assistentes/ Técnicos	2.193	22.637	10,32	1.189	16.960,63	14,26
Quadro funcional	3.207	32.503	10,14	2.599	38.904,17	14,97
Total	6.189	66.940	10,92	4.351	65.182,04	14,98

Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira GRI 404-3

	2022			2023		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
[Diretoria]						
Número total de empregados	45	16	61	47	15	62
Número de empregados avaliados	34	12	46	37	13	50
Percentual	75,56	75	75,41	78,72	86,67	80,65
[Gerência]						
Número total de empregados	245	121	366	182	109	291
Número de empregados avaliados	234	118	352	182	109	291
Percentual	95,51	97,52	96,17	100	100	100
[Supervisão/ Coordenação]						
Número total de empregados	155	38	193	73	15	88
Número de empregados avaliados	138	31	169	73	15	88
Percentual	89,03	81,58	87,56	100	100	100
[Consultor]						
Número total de empregados	90	79	169	80	67	147
Número de empregados avaliados	77	75	152	80	67	147
Percentual	85,56	94,94	89,94	100	100	100
[Assistentes/ Técnicos]						
Número total de empregados	1.486	707	2.193	826	148	974
Número de empregados avaliados	1.288	547	1.835	826	148	974
Percentual	86,68	77,37	83,68	100	100	100
[Quadro Funcional]						
Número total de empregados	1.816	1.391	3.207	1.560	1.451	3.011
Número de empregados avaliados	1.669	1.031	2.700	1.556	1.448	3.004
Percentual	91,91	74,12	84,19	99,74	99,79	99,77
[Total]						
Número total de empregados	3.837	2.352	6.189	2.768	1.805	4.573
Número de empregados avaliados	3.440	1.814	5.254	2.754	1.800	4.554
Percentual	89,65	77,13	84,89	99,49	99,72	99,58

Percentual de empregados, por categoria funcional e gênero

GRI 405-1

	2021			2022			2023		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
[Diretoria]									
Número	73	16	89	45	16	61	46	15	61
Percentual	82,02	17,98	100	73,77	26,23	100	75,41	24,59	100
[Gerência]									
Número	405	160	565	245	121	366	185	109	294
Percentual	71,68	28,32	100	66,94	33,06	100	62,93	37,07	100
[Supervisão/Coordenação]									
Número	447	282	729	155	38	193	58	7	65
Percentual	61,32	38,68	100	80,31	19,69	100	89,23	10,77	100
[Consultor]									
Número	0	0	0	90	79	169	79	64	143
Percentual	0	0	0	53,25	46,75	100	55,24	44,76	100
[Assistentes/Técnicos]									
Número	0	0	0	1.486	707	2.193	819	370	1.189
Percentual	0	0	0	67,76	32,24	100	68,88	31,12	100
[Quadro Funcional]									
Número	6.124	3.388	9.512	1.816	1.391	3.207	1.485	1.114	2.599
Percentual	64,38	35,62	100	56,63	43,37	100	57,14	42,86	100
[Total]									
Número	7.049	3.846	10.895	3.837	2.352	6.189	2.672	1.679	4.351
Percentual	64,70	35,30	100	62	38	100	61,41	38,59	100

Percentual de empregados por categoria funcional e faixa etária

GRI 405-1

2022			2023		
	Número	Percentual	Número	Percentual	
[Diretoria]					
Abaixo de 30 anos		0		0	
Entre 30 e 50 anos	39	63,93	37	60,66	
Acima de 50 anos	22	36,07	24	39,34	
Total	61	100	61	100	
[Gerência]					
Abaixo de 30 anos	1	0,27		0	
Entre 30 e 50 anos	286	78,14	217	73,81	
Acima de 50 anos	79	21,58	77	26,19	
Total	366	100	294	100	
[Supervisão/Coordenação]					
Abaixo de 30 anos	13	6,74		0	
Entre 30 e 50 anos	132	68,39	38	58,46	
Acima de 50 anos	48	24,87	27	41,54	
Total	193	100	65	100	
[Consultor]					
Abaixo de 30 anos	2	1,18	1	0,7	
Entre 30 e 50 anos	137	81,07	112	78,32	
Acima de 50 anos	30	17,75	30	20,98	
Total	169	100	143	100	
[Assistentes/Técnicos]					
Abaixo de 30 anos	331	15,09	145	12,2	
Entre 30 e 50 anos	1.358	61,92	708	59,55	
Acima de 50 anos	504	22,98	336	28,26	
Total	2.193	100	1.189	100	
[Quadro Funcional]					
Abaixo de 30 anos	219	3,75	181	6,96	
Entre 30 e 50 anos	4.342	74,32	1.926	74,11	
Acima de 50 anos	1.281	21,93	492	18,93	
Total	5.842	100	2.599	100	
[Total]					
Abaixo de 30 anos	566	6,41	327	7,52	
Entre 30 e 50 anos	6.294	71,33	3.038	69,82	
Acima de 50 anos	1.964	22,26	986	22,66	
Total	8.824	100	4.351	100	

Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens

GRI 405-2

	2022		2023	
	Salário-base (R\$)	Remuneração (R\$)	Salário-base (R\$)	Remuneração (R\$)
Diretoria				
Mulher	515.364	546.969	538.535	623.717
Homem	536.719	568.052	642.965	749.184
Proporção salarial Mulher x Homem	0,96	0,96	0,84	0,83
Gerência				
Mulher	515.585	518.998	245.250	284.267
Homem	504.968	507.342	253.041	292.405
Proporção salarial Mulher x Homem	1,02	1,02	0,97	0,97
Supervisão/Coordenação				
Mulher	532.239	533.239	112.837	129.277
Homem	521.064	522.121	123.585	141.443
Proporção salarial Mulher x Homem	1,02	1,02	0,91	0,91
Consultor				
Mulher	517.346	518.936	176.150	205.057
Homem	461.041	462.396	180.366	206.388
Proporção salarial Mulher x Homem	1,12	1,12	0,98	0,99
Assistentes/Técnicos				
Mulher	499.270	499.528	30.527	34.324
Homem	507.398	507.727	39.884	45.282
Proporção salarial Mulher x Homem	0,98	0,98	0,77	0,76
Quadro Funcional				
Mulher	508.053	508.809	176.150	205.057
Homem	499.127	499.945	180.366	206.388
Proporção salarial Mulher x Homem	1,02	1,02	0,98	0,99



Diversidade em órgãos de governança e empregados GRI 405-1

2022			2023		
	Nº. de empregados de grupos minoritários	Percentual	Nº. de empregados de grupos minoritários	Percentual	
[Negros]					
Diretoria		0	5	8,2	
Gerência		0	52	17,69	
Supervisão/coordenação		0	29	44,62	
Consultor		0	27	18,88	
Assistentes/Técnicos		0	710	59,71	
Quadro Funcional		0	899	34,59	
Total	0	0	1.722	39,58	
[PCDs]					
Diretoria		0		0	
Gerência		0		0	
Supervisão/coordenação		0		0	
Consultor		0		0	
Assistentes/Técnicos		0	177	14,89	
Quadro Funcional	253	13,93	48	1,85	
Total	253	6,59	225	5,17	

Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção

GRI 205-2

	2023	
	Comunicados	Treinados
Diretoria		
Número total de empregados	58	58
Número total de empregados comunicados/treinados	58	56
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100	96,55
Gerência		
Número total de empregados	293	293
Número total de empregados comunicados/treinados	293	285
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100	97,27
Supervisão/coordenação		
Número total de empregados	351	351
Número total de empregados comunicados/treinados	351	349
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100	99,43
Consultor		
Número total de empregados	133	133
Número total de empregados comunicados/treinados	133	129
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100	96,99
Assistentes/Técnicos		
Número total de empregados	1.099	1.099
Número total de empregados comunicados/treinados	1.099	1.081
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100	98,36
Quadro Funcional		
Número total de empregados	2.317	2.317
Número total de empregados comunicados/treinados	2.317	2.308
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100	99,61
Total		
Número total de empregados	4.251	4.251
Número total de empregados comunicados/treinados	4.251	4.208
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100	98,99

	2023	
	Comunicados	Treinados
Total		
Número total de parceiros de negócios	634	634
Número total de parceiros de negócios comunicados/treinados	634	408
Percentual de parceiros de negócios comunicados/treinados (%)	100	64,35

Os procedimentos e as políticas de combate à corrupção da organização também foram comunicados a investidores e acionistas, associações do setor, representantes da sociedade civil, instituições financeiras, organizações governamentais e regulatórias, e instituições de pesquisa.





Créditos

DIRETORIA DE AUDITORIA E GRC

Gerência de Conformidade e Sustentabilidade

GRUPO REPORT - RPT SUSTENTABILIDADE

Gestão de projeto

Pamela Jabbour e Nathalia Scotuzzi

Redação e edição

Daniel Waismann, Renata Costa e Renata Sakai

Consultoria indicadores GRI

Renata Vallim e Fábio Corrêa

Projeto gráfico

Fernando Rocha

Diagramação

Pedro Vó e Daniela Franca

Revisão

Kátia Shimabukuro