



## Vivo lança Relatório de Sustentabilidade

***Plataforma Dialogando, que aborda o uso consciente e seguro da internet e dos dispositivos eletrônicos, é um dos destaques no Relatório de Sustentabilidade da empresa, lançado esta semana***

Iniciativa pioneira da Vivo para estimular o uso consciente das tecnologias e da internet, o portal Dialogando ([dialogando.com.br](http://dialogando.com.br)) chega a 2,5 milhões de visitantes neste mês de maio. A plataforma está entre as soluções de destaque presentes no Relatório de Sustentabilidade da empresa, lançado esta semana e elaborado com metodologia *Global Reporting Initiative* (GRI) e do *International Integrated Reporting* (IIRC). A nova versão do relatório também é apresentada no formato de hot site interativo, que facilita a navegação e a consulta dos dados por diferentes públicos.

Em 2017, o portal Dialogando ganhou versão em espanhol e tornou-se uma iniciativa global do Grupo Telefónica, dono da marca Vivo. Foi lançado em 14 países onde há atuação da empresa, sob as marcas Vivo e Movistar. Além do Brasil, onde foi criado, está presente também na Espanha, Chile, Argentina, Equador, México, Peru, Uruguai, Venezuela, Colômbia, Costa Rica, Nicarágua, El Salvador, Guatemala e Panamá. A plataforma conta com a curadoria de especialistas em tecnologia, empreendedorismo e educação e aborda temas como, cyberbullying, cibersegurança, lixo digital, exposição nas redes sociais, diversidade, uso do celular no trânsito, crianças na internet e tecnologia na educação. No último ano, o Dialogando foi reconhecido pela Revista espanhola *Actualidad Económica* como uma das 100 Melhores ideias de 2017, ganhou o prêmio espanhol Diversa Global, por conteúdo de relevância para a comunidade LGBT e também o prêmio brasileiro Aberje na categoria Mídia Digital.

“A Vivo atua para criar, proteger e impulsionar as conexões da vida de forma responsável, por isso fomentamos um modelo de negócios que fortaleça ainda mais a confiança dos nossos clientes, investidores, colaboradores, acionistas e sociedade” afirma o CEO da Vivo, Eduardo Navarro. As iniciativas da Vivo estão pautadas nos pilares de Gestão de Riscos, Produção Responsável e Sustentabilidade, desdobradas em um Plano de Negócios Responsável com 58 indicadores, elaborados a partir de sete princípios: Promessa Digital e Confiança Digital, Contribuição ao Progresso, Diversidade e Gestão de Talentos, Meio Ambiente, Inovação Sustentável, Ética e Gestão de Sustentabilidade na Cadeia de Suprimentos.

### **Consumo consciente**

Além do Dialogando, a Vivo também ampliou outros programas de estímulo ao consumo responsável para permitir aos clientes uma experiência cada vez mais sustentável. Entre os destaques está a Venda Sustentável, que permite aos clientes lerem e assinarem seus contratos

de forma digital, por meio de tablets. Os contratos assinados são enviados por e-mail ao consumidor. Em 2017, foram mais de 7,8 milhões de assinaturas digitais. Em outra iniciativa, a Conta Digital, houve crescimento de 83% no número de adesões no serviço móvel e 140% no fixo. Com estas duas iniciativas, a Vivo e seus clientes evitaram a impressão de 248 milhões de folhas de papel em 2017.

Em todas as lojas e revendas da operadora também é possível participar do programa Recycle com a Vivo, que garante a coleta e destinação adequada de pequenos equipamentos, como celulares, carregadores e baterias. Desde que foi implantado, em 2006, o projeto já recolheu 4,8 milhões de itens, garantindo a destinação de 100 toneladas de resíduos. Em 2017, foram recolhidos 122 mil itens, o equivalente a 8,1 toneladas de equipamentos.

### **Digitalização e serviços**

Entre os destaques apontados no relatório também estão a evolução no Índice de Satisfação do Consumidor, para 7,67, o maior já obtido pela companhia em sua história e o lançamento do programa DNA Vivo, que pretende criar uma cultura de excelência em todos os pontos de contato com o consumidor. O documento também revela o reforço na política de compliance da empresa, com o lançamento do programa #VivoDeAcordo, com capacitação e envolvimento de todos os colaboradores da companhia no tema.

A expansão da cobertura e da qualidade dos serviços é outro ponto destacado pela empresa, que em 2017 ampliou sua rede 4G para 2.084 novas cidades brasileiras e estendeu seus serviços de fibra ótica para 16 novos municípios. “Nossa capacidade de gerar valor socioambiental e impacto positivo para a sociedade está na natureza do negócio, que é baseado em oferecer conexão de qualidade para pessoas e empresas em todo o Brasil. Dessa forma, ajudamos a levar desenvolvimento aos lugares mais remotos do país”, revela Eduardo Navarro.

A companhia seguiu atuando na digitalização de suas operações e serviços, com o lançamento do Vivo Next e a ampliação do Meu Vivo, canais digitais inovadores que transformam a experiência dos clientes. Por meio do aplicativo Meu Vivo, o cliente tem acesso aos serviços que precisa, como solicitar um reparo, consultar seu consumo e sua fatura e muitas outras funcionalidades com apenas um toque na tela do celular.

### **Diversidade**

Outro destaque está no lançamento da Política Global de Diversidade e Inclusão da Telefônica, com adesão da alta liderança, sensibilização dos gestores, mudanças no processo de recrutamento e seleção, entre outras medidas. A empresa avançou de 15% para 18% o número de mulheres em cargos de liderança e continua trabalhando para garantir avanços progressivos em todos os níveis hierárquicos, com o desafio de atingir 30% até 2020.

### **Energia renovável**

A Telefônica atua para aumentar a eficiência no consumo de energia e priorizar as fontes renováveis, tornando sua operação cada vez mais sustentável. A empresa registrou em 2017 um aumento de 20% na utilização de energia proveniente de fontes renováveis adquiridas no

mercado livre, passando de 388 para 464 Gigawatt-hora. As metas globais do grupo visam a eficiência operacional, financeira e ambiental e tem como finalidade que a Telefônica seja abastecida com 100% de energia proveniente de fontes renováveis até 2030. A operação brasileira, responde por cerca de 28% da energia utilizada pelo grupo e é considerada fundamental para o cumprimento das metas de eficiência, energia renovável e baixa emissão de carbono. No Brasil está a maior rede de telecomunicações da empresa, com mais de 97,8 milhões de acessos na operação fixa e móvel. A empresa já registra 26% do consumo seu consumo de energia proveniente de fontes renováveis, considerando-se a compra direta obtida no mercado livre.

## **Reconhecimento**

A Telefônica é a única operadora de telecomunicações do Brasil a compor por dois anos o ranking **Emerging Market 70 Ranking**, da **Vigeo Eiris**, que aponta as 70 companhias com atuação em mercados emergentes, selecionadas pelo bom desempenho em Sustentabilidade e Governança. A companhia também está presente pelo quinto ano consecutivo no **ISE - Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3 (BM&FBovespa)**, que reúne as companhias com as melhores práticas de Sustentabilidade e Governança.

Acesse o Relatório de Sustentabilidade da Telefônica: [https://vivo.tl/relatoriosust\\_2017](https://vivo.tl/relatoriosust_2017)

**Comunicação Corporativa**  
Tel. (11) 3430-7020  
[imprensa@telefonica.com](mailto:imprensa@telefonica.com)