

# **Política de Sustentabilidade na Cadeia de Fornecimento Grupo Telefônica**

Aprovada pela Reunião de Diretoria (“REDIR”) da Telefônica Brasil S.A. em 10 de junho de 2020.

(Adaptação Local – Telefônica Brasil S.A.)

Telefônica Brasil S.A.  
3ª Edição-junho 2020

## ÍNDICE

1	INTRODUÇÃO.....	2
2	ÂMBITO DE APLICAÇÃO E ALCANCE.....	2
3	PRINCÍPIOS GERAIS DE ATUAÇÃO.....	3
4	CRITÉRIOS MÍNIMOS DE NEGÓCIO RESPONSÁVEL.....	4
5	CANAL DE CONSULTAS E DENÚNCIAS.....	12
6	MUDANÇAS E ALTERAÇÕES DA POLÍTICA.....	12
7	DEFINIÇÕES.....	13

## 1 INTRODUÇÃO

A Telefônica está ciente da importância da sua cadeia de fornecimento tanto por sua presença internacional quanto pelo impacto e os valores envolvidos no seu volume de negócios. Por este motivo, a Companhia promove, estabelece e mantém altos níveis de exigência de responsabilidade no que diz respeito aos seus fornecedores, promovendo entre estes o cumprimento, não só de padrões de qualidade de produto e/ou serviço, mas também da legislação e de padrões éticos, sociais, ambientais e de privacidade em tudo relacionado com a cadeia de fornecimento da Telefônica.

Esta Política tem sua origem nos **Princípios de Negócio Responsável da Telefônica**, que constituem o quadro de referência da relação da Companhia com seus diferentes públicos, e mais especificamente no **compromisso assumido pela Telefônica com a Gestão Sustentável da Cadeia de Fornecimento**.

A mesma foi elaborada conforme normas internacionais, como **os Princípios Orientadores de Empresas e a Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU**, os convênios da **Organização Internacional do Trabalho**, o **Convênio pelos Direitos das Crianças da ONU**, as **diretrizes da OCDE** (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico) e **os critérios ISO** (International Standards Organization).

Esta Política obedece não só a uma visão da Telefônica em matéria de sustentabilidade e gestão de risco, mas também a um planejamento estratégico para a empresa que é considerado de extrema importância:

- O estabelecimento de relações sustentáveis e de benefício mútuo com fornecedores da Telefônica.
- O cumprimento da legislação aplicável e dos padrões em matéria de comportamento ético e responsável, social, ambiental e de privacidade, não somente por parte da própria Companhia e seus colaboradores, mas também por parte de seus parceiros comerciais.

Finalmente, esta Política demonstra o compromisso da Telefônica com o **Pacto Global (Global Compact) em matéria de responsabilidade social empresarial**, os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável** e a defesa dos **Direitos Humanos** promulgados pela Organização das Nações Unidas.

## 2 ÂMBITO DE APLICAÇÃO E ALCANCE

Esta Política baseia-se na política corporativa e, portanto, aplica-se a todas as empresas do Grupo Telefônica. Para tal efeito, se entenderá por Grupo Telefônica aquelas sociedades em cujo capital social a Telefônica Brasil S.A. disponha, direta ou indiretamente, da maioria das ações, participações ou direito a voto ou em cujo órgão de administração tenha designado, ou tenha a faculdade de designar, a maioria de seus membros, de maneira tal que controle a sociedade de forma efetiva (adiante, Telefônica Brasil S.A. ou qualquer das sociedades de forma individual, a "Sociedade", a "empresa" ou a "Companhia").

A Telefônica S.A., na sua qualidade de holding do Grupo, é responsável por estabelecer as bases, os instrumentos e os mecanismos necessários para uma coordenação adequada e eficiente entre a Empresa e as outras empresas que integram seu Grupo; tudo isso sem prejuízos a qualquer capacidade de decisão autônoma correspondente a cada uma dessas sociedades, de acordo com os interesses sociais próprios de cada uma delas e dos deveres que os membros dos seus órgãos de gestão mantêm frente a seus acionistas.

Esta Política se **aplica a todas as compras de bens e serviços do Grupo Telefônica**, independentemente do seu funcionamento e geografia.

Também, **se aplica a toda a cadeia de fornecimento da Telefônica**, aplicando tanto a fornecedores diretos como à sua própria cadeia de fornecimento. Neste sentido, o fornecedor responderá de forma solidária e ilimitada por descumprimentos que, eventualmente, ocorram em sua cadeia de fornecimentos (o que inclui as subcontratadas) forem relativos aos critérios mínimos estabelecidos na presente Política.

### 3 PRINCÍPIOS GERAIS DE ATUAÇÃO

A Telefônica está empenhada em agir com o mais alto nível de rigor, objetividade, transparência e profissionalismo no relacionamento com seus fornecedores e especificamente:

- Atuar sempre de forma ética e responsável.
- Cumprir os compromissos firmados com os fornecedores.
- Utilizar mecanismos que favoreçam a transparência razoável na gestão de compras, especialmente na negociação com fornecedores e na tomada de decisões de adjudicação das mesmas, permitindo a todo momento que os fornecedores possam fazer perguntas ou tirar dúvidas que possam ter.
- Evitar qualquer atuação que possa ser interpretada como desonesta, incluindo situações de conflito de interesse ou situações que gerem vantagens indevidas à Companhia.
- Promover a igualdade de oportunidades para os fornecedores que participem de um determinado processo de compras, baseando a seleção dos fornecedores, adjudicação de compras e tomada de decisões em critérios objetivos.
- Incentivar entre os fornecedores uma cultura de negócio responsável.
- Trabalhar, em colaboração com os fornecedores, para conseguir o cumprimento dos Critérios Mínimos de Negócio Responsável (listados na seção 4 desta Política) e colaborar em processos de melhoria contínua.
- Avaliar o cumprimento dos Critérios Mínimos de Negócio Responsável através de supervisão e/ou verificação independente. Esta verificação pode ser desenvolvida a

partir de informações fornecidas pelo próprio fornecedor e/ou por meio de auditorias no local. A Telefônica espera que seus fornecedores deem resposta adequada e em tempo a seus pedidos de informação, dependendo do que a Telefônica considere mais adequado, diretamente ou através de plataformas de verificação que proporcionem à Telefônica ou a seus representantes um acesso razoável às informações relevantes sobre as instalações, funcionários, processos, etc. dos fornecedores, de modo que possa ocorrer a verificação acima mencionada.

Qualquer pessoa, empresa ou organização que queira ser considerada como um fornecedor Telefônica deve comprometer-se a cumprir os Critérios Mínimos de Negócio Responsável e cascatear em todo momento a obrigação deste cumprimento aos seus subcontratados. Neste sentido, qualquer violação dos Critérios Mínimos de Negócio Responsável, acima citados, pelo fornecedor será considerado uma quebra de contrato, dando à Telefônica, nesse caso, o direito de rescindir a relação contratual com o fornecedor e exigir a este uma indenização ou compensação relevante para qualquer dano que possa sofrer devido a falha deste e/ou da rescisão contratual.

Como alternativa, no entanto, a rescisão do contrato acima mencionado, a Telefônica poderá reservar-se ao direito de exigir do fornecedor medidas corretivas que restaurem o cumprimento por este último dos Critérios Mínimos de Negócio Responsável. Neste caso, as avaliações se tais medidas corretivas são suficientes ou não para este fim, tanto no conteúdo como na forma e no tempo, corresponderá exclusivamente à Telefônica.

É responsabilidade dos fornecedores comunicar adequadamente esta Política, promover que seus empregados e subcontratadas estejam adequadamente capacitados na mesma, e estabelecer procedimentos e normas que lhes permita seu cumprimento.

#### **4 CRITÉRIOS MÍNIMOS DE NEGÓCIO RESPONSÁVEL**

Para poder cumprir com nosso compromisso de responsabilidade com toda nossa cadeia de valor, exigimos de nossos fornecedores que cumpram nossos Princípios de Negócio Responsável, baseados no respeito e na promoção dos Direitos Humanos e em três valores básicos – integridade, compromisso e transparência –, ou princípios próprios equivalentes. Esse compromisso se concretiza com o cumprimento dos seguintes critérios:

##### **4.1 Respeito à Lei como critério comum a todos os critérios**

- **Cumprimento da Lei:** O fornecedor deverá cumprir a todo momento com a legislação, seja internacional, nacional ou local aplicável. Quando o requisito mínimo da Telefônica (incluído nesta Política ou em normativa interna) seja superior à legislação aplicável deverá ser cumprido este requisito mínimo.

##### **4.2 Critérios Éticos e Responsáveis**

- **Anticorrupção:** A Telefônica trabalha de acordo com a (i) legislação vigente; (ii) ética profissional; (iii) normas internas da Telefônica, especialmente a Política Anticorrupção, não compactuando com nenhuma forma de corrupção, extorsão ou suborno. Os fornecedores combaterão, ativa e consistentemente, qualquer tipo de influência contrária à lei ou à ética em relação às decisões da Telefônica ou outras empresas e instituições, e atuarão contra a corrupção em sua própria empresa. Isso implica em proibir todo tipo de suborno, não permitir, facilitar, prometer, oferecer ou dar qualquer benefício ou vantagem de qualquer natureza a pessoas com a finalidade de influenciar em decisões de qualquer tipo (incluídas as governamentais, administrativas ou judiciais) ou obter vantagens indevidas, nem oferecer ou aceitar presentes, convites ou outro tipo de incentivos que possam recompensar ou influenciar em uma decisão empresarial.
- **Conflitos de interesses:** A Telefônica considera que a relação com seus fornecedores deve se basear na lealdade que nasce de interesses comuns. Neste sentido, os fornecedores deverão manter mecanismos para evitar situações de conflito de interesse, garantindo a sua independência nas situações que ocorram no âmbito de sua relação com a Telefônica e sua plena sujeição à legislação aplicável. Se entende como conflito de interesses qualquer situação na qual entre em colisão, direta ou indiretamente, o interesse da Telefônica e o interesse do fornecedor, de pessoas empregadas por este e entidades vinculadas a eles.
- **Direitos Humanos:** Como parte do compromisso com os Direitos Humanos, a Telefônica conduz um processo de diligência para evitar provocar, contribuir ou ser relacionado a violações de Direitos Humanos. Para minimizar qualquer possível risco a esse respeito na cadeia de suprimentos, os fornecedores da Telefônica deverão implementar processos internos para identificar, evitar e mitigar possíveis impactos adversos de suas atividades em relação aos Direitos Humanos.

#### 4.3 Critérios sociais

- **Relação laboral:** O trabalho realizado pelos funcionários do fornecedor deve ser baseado em uma relação de trabalho reconhecida e estabelecida em conformidade com a legislação aplicável. Também devem ser seguidas as obrigações da empresa para com seus funcionários com relação às regras de trabalho e de previdência social. Não será permitido o abuso de contratos de prestação de serviços ou o uso recorrente de subcontratação ou relação contratuais fraudulentas para evitar obrigações legais. Os trabalhadores devem ter um contrato de trabalho escrito em sua língua materna. Não será exigido dos trabalhadores o pagamento de comissões decorrentes do recrutamento à empregadores, agentes ou outros cargos durante o vínculo empregatício. Se for descoberto que os trabalhadores pagaram alguma comissão, esta comissão deverá ser devolvida ao trabalhador.
- **Horário de trabalho:** O horário de trabalho do fornecedor deve respeitar a legislação nacional e as normas de referência da indústria, prevalecendo o critério que dá maior

proteção ao trabalhador. Não será exigido em uma base regular aos trabalhadores que trabalhem mais de 44 horas por semana e terão pelo menos um dia de folga para cada período de 7 dias, sendo 1 preferencialmente aos domingos. As horas extras exigidas pelo empregador devem ser voluntárias, não devem ser solicitadas em uma base regular e sempre quitadas e/ou compensadas (em caso de banco de horas) nos termos da lei ou documento coletivo aplicável à categoria. De acordo com o disposto no Acordo 1 da OIT e na Consolidação das Leis do Trabalho artigo 62, estas disposições são destinadas a funções diferentes das de supervisão e/ou gestão. O fornecedor respeitará o Direito de Desconexão Digital durante os períodos de descanso diário e semanal, licenças, férias ou outros, assim como o respeito à intimidade pessoal e familiar fora do período de trabalho determinado legalmente ou em convenção coletiva.

- **Salários:** O fornecedor deverá pagar o salário mínimo exigido pela lei vigente estabelecida em cada país para as horas habituais de trabalho, as horas extras e o diferencial correspondente às horas extraordinárias. Em qualquer caso, não devem ser pagos em espécie. Os funcionários devem receber informações, compreensíveis e por escrito sobre suas condições de trabalho com relação a salários antes de começar o emprego e a informação periódica detalhada do seu salário para o período correspondente a cada salário que receberem. Não será permitido fazer reduções de salários como medida disciplinar. Todas as medidas disciplinares devem ser registradas.
- **Violência e Assédio no Trabalho:** O fornecedor promoverá um ambiente de tolerância zero à violência e ao assédio. Estão proibidos o abuso ou a disciplina por meios físicos, a ameaça com abusos físicos, o assédio sexual ou de outro tipo, o abuso verbal ou outras formas de intimidação.
- **Trabalho forçado e tráfico de pessoas:** O trabalho não ocorrerá em condições de escravidão nem será involuntário ou forçado. Os trabalhadores não são obrigados a entregar "depósitos" ou documentos de identidade, aos seus empregadores e são livres para deixar seu trabalho sob notificação prévia legalmente estabelecida. O fornecedor dispõe de uma política e processo definido para garantir que nenhuma parte da sua cadeia de fornecimento, ou seu próprio negócio, que o trabalho ocorra em condições de escravidão ou exista tráfico de pessoas. Por exigência da Telefônica, os fornecedores informarão à Telefônica sobre as medidas que tenham adotado para garantir que suas operações e sua cadeia de suprimentos estão livres de escravidão e tráfico de pessoas, assim como do progresso das ditas medidas.
- **Trabalho infantil e jovens:** O fornecedor deve assegurar que não há trabalho infantil em suas atividades nem sua própria cadeia de fornecimento. Crianças e jovens menores de 18 anos que, de acordo com a legislação local, podem acessar o mercado de trabalho, não trabalharão à noite ou em condições perigosas. Qualquer medida tomada se realizará considerando os interesses da criança, em conformidade com as disposições das Convenções 138 "sobre a idade mínima para admissão no emprego" e 182 "sobre a proibição das piores formas de trabalho infantil e a ação imediata para a

sua eliminação” da OIT, e deverá ser coerente com a Convenção dos Direitos da Criança da ONU.

- **Liberdade de associação e direito à negociação coletiva:** Os trabalhadores do fornecedor e de suas subcontratadas terão o direito de fundar sindicatos e a sindicalizarem-se, além de negociar coletivamente em conformidade com a legislação nacional. A empresa empregadora estabelecerá relações de colaboração e confiança mútua com os sindicatos locais e internacionais presentes nos diversos países. Os representantes dos trabalhadores não serão discriminados e poderão desenvolver suas funções de representação no local de trabalho. Caso a legislação limite o direito à liberdade de associação e negociação coletiva, o empregador deverá considerar facilitar, e não impedir, o desenvolvimento de meios jurídicos paralelos para a associação livre e independente e para negociação.
- **Diversidade, Inclusão e Não Discriminação:**
  - O fornecedor promoverá internamente equipes diversas, garantindo as mesmas oportunidades entre seus colaboradores.
  - Levará a cabo uma política de igualdade e não haverá discriminação na contratação, indenização, acesso à formação, promoção, finalização ou jubilação por motivo de gênero, identidade de gênero, origem étnica, casta, cor, gestação, situação familiar, origem nacional, religião, idade, deficiência, sexo, estado civil, orientação sexual, filiação sindical ou filiação política, ou qualquer outra circunstância.
  - Promoverá a implantação de medidas de conciliação que favoreçam o respeito à vida pessoal e familiar de seus empregados, facilitando o melhor equilíbrio entre esta e suas responsabilidades trabalhistas segundo as leis aplicáveis.
  - Permitirá a seus empregados praticar sua religião em condições razoáveis considerando o ambiente de trabalho.
  - Não deverá submeter seus empregados a exames médicos ou físicos que possam ser utilizados contra si de maneira discriminatória.
- **Condições de segurança e saúde:**
  - O fornecedor oferecerá aos seus funcionários um ambiente de trabalho seguro e com as condições de salubridade, tendo em conta as normas locais, nacionais e internacionais e em consonância com perigos/riscos específicos para cada atividade.
  - Devem-se tomar as medidas adequadas para evitar lesões e acidentes relacionados ou produzidos no desempenho do trabalho, minimizando as causas dos perigos inerentes à prática e ao ambiente de trabalho.
  - O fornecedor equipará os trabalhadores de ferramentas para o desenvolvimento de suas atividades, bem como equipamentos de proteção individual ou coletivos, que garantam as condições mínimas de segurança necessárias de acordo com os riscos aos quais estão expostos.



- Os trabalhadores devem receber treinamento em segurança e saúde para que possam identificar os riscos associados com a atividade e o ambiente de trabalho e as práticas necessárias para minimizá-los.
  - Na medida do possível (considerando que algumas atividades são externas), serão fornecidos acesso a instalações sanitárias limpas, água potável e, se necessário, instalações saudáveis para o armazenamento e consumo de alimentos.
  - Quando acomodação é fornecida, será limpa, segura e satisfará as necessidades básicas dos trabalhadores.
  - A empresa atribuirá à um executivo a responsabilidade pelo tema de segurança e saúde.
  - Em caso de um acidente ou problemas de saúde pública que impacte o fornecedor, este informará imediatamente a Telefônica.
  - Além disso, o fornecedor deve ter ou estar em processo de ter uma política de segurança saúde e procedimentos que atendam aos requisitos da norma ISO 45.001 ou outras normas reconhecidas internacionalmente.
  - Fornecedores contratados ou outro pessoal que trabalhe na sede da Telefônica, devem atender todos os itens acima, e os seus funcionários e empreiteiros que trabalham por conta própria, também devem atender os critérios de segurança e saúde dos Telefônica e instruções indicadas pela Telefônica.
  - Devem ser estabelecidas políticas e procedimentos para gerenciar, minimizar, monitorar e reportar os riscos de segurança, higiene industrial e acidentes e doenças de trabalho.
  - Se estabelecerão e manterão planos e procedimentos de resposta em situações de emergência focados em minimizar os danos causados à vida, ao meio ambiente e à propriedade.
  - O fornecedor se compromete a reportar à Telefônica os indicadores que sejam relacionados com temas de segurança, saúde e bem-estar de seus empregados e/ou subcontratadas, por meio dos canais e nos prazos estabelecidos pela Telefônica.
- **Minerais provenientes de áreas afetadas por conflitos e de alto risco (conflict minerals):** O fornecedor deve dispor de uma política clara e processos que assegurem a conformidade com a seção 1502 da Lei Dodd-Frank de Reforma de Wall Street e Defesa dos Consumidores. Além disso, a política e procedimentos serão alinhados com a Guia da Devida Diligência da OCDE para Cadeias de Fornecimento Responsáveis de Minerais em áreas de conflito ou de alto risco. Caso a Telefônica solicite, o fornecedor deverá complementar o Conflict Minerals Reporting Template (da Responsible Minerals Initiative) ou um questionário similar aprovado pela Telefônica, com o objetivo de melhorar a transparência sobre a procedência desse tipo de minerais em nossa cadeia de valor.

#### 4.4 Critérios Ambientais

- **Cumprimento da Lei:** o fornecedor deverá agir em todos os momentos, em conformidade com a legislação ambiental internacional, nacional ou local, especialmente em matéria de resíduos, energia, emissões, ruído, consumo de recursos ou de substâncias perigosas.
- **Ciclo de vida e de atuação preventiva:** O fornecedor deverá aplicar o princípio da precaução, de modo a minimizar os possíveis impactos ambientais derivados de suas atividades. Para isso, terá de levar em conta todo o ciclo de vida, desde a extração de matérias-primas, o consumo de água, fabricação, transporte, até a gestão de resíduos e sua destinação final, evitando sempre a contaminação ambiental. O fornecedor deverá se assegurar, na medida do possível e no contexto da relação da Telefônica e o próprio fornecedor, que a Telefônica pode reduzir seu impacto ambiental, oferecendo produtos e serviços baseados em práticas de ecodesign que levem em conta, entre outras coisas, o consumo de energia, a incorporação de materiais menos contaminantes, como aqueles procedentes da reciclagem, da reutilização, da reparabilidade e evitando a obsolescência programada.
- **Política ambiental:** o fornecedor deverá ter uma política ambiental documentada e atualizada, que inclua o compromisso com a proteção ambiental, da biodiversidade, o cumprimento das leis aplicáveis e a melhoria contínua.
- **Gestão ambiental:** o fornecedor deverá ter ou estar em processo de ter um sistema de gestão ambiental documentado para assegurar o planejamento, atuação e um controle eficaz dos aspectos ambientais mais relevantes de suas atividades. Este sistema deverá atender aos requisitos da norma ISO 14001 ou outras normas semelhantes reconhecidas internacionalmente.
- **Mudanças climáticas:** o fornecedor tomará medidas para minimizar o impacto sobre as mudanças climáticas derivado de suas atividades, considerando nesta análise toda a cadeia de valor (escopos I, II e III de suas emissões de gases de efeito estufa). Deverá trabalhar para reduzir suas emissões de gases de efeito estufa, definindo para isso objetivos de redução para os próximos 3 anos que, na medida do possível, deverão estar baseados em ciência. Com essa finalidade, promoverá iniciativas de eficiência energética e energia renovável em sua própria atividade. Além disso, responderá às solicitações da Telefônica de informação sobre as emissões de gases de efeito estufa e o consumo de energia correspondente aos produtos e serviços que provê a esta.
- **Resíduos:** o fornecedor deverá dispor de processos sistemáticos para a gestão dos resíduos, especialmente os provenientes de sua atividade com a Telefônica, primando sempre que possível pelos tratamentos de reutilização e reciclagem, com o objetivo de contribuir com a economia circular. Quando o fornecedor gerir os resíduos derivados de sua atividade com a Telefônica, deverá registrar a informação relativa à gestão dos

mesmos na plataforma GRETEL<sup>1</sup> (Gestão de Resíduos Telefônica). O que deverá ser feito no máximo durante as duas semanas seguintes à entrega do resíduo ao gestor do mesmo, salvo autorização expressa por parte da Telefônica.

- **Plástico de uso único:** os fornecedores deverão atuar para reduzir o uso de plásticos de uso único em fornecimento para a Telefônica e em suas operações internas sempre que seja possível. Os fornecedores deverão priorizar a eliminação do plástico de uso único em qualquer fornecimento de produtos com as marcas O2 / Vivo / Movistar.
- **Eco Rating:** aqueles fornecedores que forneçam terminais móveis para a Telefônica deverão facilitar os resultados completos da avaliação de cada um dos modelos de terminais, resultado da aplicação da metodologia Eco Rating, apresentada pela Telefônica. Da mesma forma, durante o processo de validação dos resultados, a Telefônica ou seus representantes, poderão solicitar evidências documentais ou físicas que validem os resultados obtidos com a dita avaliação.
- **Substâncias perigosas e produtos químicos:** o fornecedor deverá respeitar todas as leis, regulações e requisitos em matéria de proibição ou restrição de substâncias específicas. Os químicos perigosos e outros materiais incluídos nos produtos, especialmente os considerados na lista de Substâncias Altamente Preocupantes do Regulamento REACH, devem ser identificados e manuseados para assegurar seu uso seguro, a reciclagem ou a reutilização e eliminação. Seu uso deve ser evitado, e caso não seja possível reduzi-lo ao mínimo, sempre cumprindo com o estabelecido no Regulamento. O fornecedor está obrigado a disponibilizar equipamentos elétricos ou eletrônicos em linha com todas as normas da União Europeia relevantes, tais como, mas não limitado a, RoHS e REACH, independentemente do país de uso, incluindo também países não europeus. Naqueles casos em que a Telefônica solicite, o fornecedor deverá assinar a declaração ambiental sobre equipamentos elétricos ou eletrônicos onde declare expressamente o cumprimento da dita normativa, ou em caso de existir, a normativa equivalente que resulte da aplicação no território em questão.
- **Consumo de materiais, recursos e emissões atmosféricas:** O fornecedor deverá comprometer-se a aplicar critérios de eco eficiência no desenvolvimento da sua atividade com a Telefônica, especialmente no caso de recursos escassos, como a água. Além disso, deverá reduzir no que for possível a emissão na atmosfera de gases contaminantes.
- **Gases refrigerantes:** o fornecedor não entregará equipamentos que contenham gases que destroem a camada de ozônio (como CFC ou HCFC), nem utilizar esses gases para recarregamento, salvo com autorização expressa por parte da Telefônica. Nas ofertas, são priorizados aqueles gases que, sendo eficientes do ponto de vista energético, contam com um menor Potencial de Aquecimento Global (PCG ou GWP, na sigla em inglês). Para aqueles trabalhos associados com a manutenção de equipamentos de

---

<sup>1</sup> O fornecedor deverá entrar em contato com a área gestora do contrato ou, em sua ausência, com a área de meio ambiente da Telefônica que contrata o serviço, para obter o usuário e senha de acesso, assim como a informação sobre o funcionamento da ferramenta GRETEL (<https://gretel.telefonica.com/>). Em caso de dúvida, envie um e-mail para: [gretel@telefonica.com](mailto:gretel@telefonica.com).

refrigeração, deverá se atuar na prevenção da fuga atmosférica desses gases. Da mesma forma, o fornecedor deverá dispor de um registro da quantidade (em quilogramas) de cada tipo de gás recarregado. Esta informação deverá ser reportada para a Telefônica trimestralmente<sup>2</sup>.

- **Formação ambiental:** o fornecedor deverá possuir e executar um plano de formação ambiental para o pessoal que realize tarefas que impliquem em algum impacto ambiental significativo. Esse plano deverá estar focado no controle dos aspectos ambientais associados a suas tarefas, assim como a respeito da atuação em casos de emergências ambientais. Seu conteúdo poderá ser exigido pela Telefônica para proceder com a validação nos casos em que se considere necessário.

#### **4.5 Critérios de privacidade, confidencialidade da informação e liberdade de expressão**

O fornecedor informará se dispõe de uma política ou documento similar que contenha os princípios de privacidade que reflitam seu compromisso com a proteção de dados pessoais que lhes tenham sido confiados, sejam de clientes, acionistas, empregados ou fornecedores, conforme legislação aplicável, seja internacional ou nacional, assim como deverá seguir as recomendações da Telefônica. O fornecedor deverá assinar um acordo para tratamento de dados pessoais no qual conste os compromissos que assume como Operador dos dados, de acordo com a Normativa de proteção de dados aplicável.

Especificamente, o fornecedor, quando Operador, compromete-se a:

- Trata os dados pessoais seguindo unicamente as instruções e as diretrizes da Telefônica e em nenhum caso para suas próprias finalidades.
- Não usar, em nenhum caso, a informação que possui para outro propósito a não ser aquele para o qual foi destinado.
- É vedado o compartilhamento de dados pessoais com terceiros, exceto mediante prévia e expressa autorização da Telefônica.
- Não divulgar a terceiros (e fazer com que seus empregados e subcontratados não divulguem) qualquer informação ou material que possa ser acessado e que verse sobre a relação de negócio comercial com a Telefônica, mesmo após o término desta.
- Excluir ou devolver à Telefônica todos os dados pessoais ao término do Contrato de prestação de serviços, mediante um procedimento dotado das máximas garantias, sem conservar qualquer cópia e sem que nenhuma pessoa externa, física ou jurídica, tenha conhecimento desses.
- O fornecedor protegerá a informação e os dados pessoais com a máxima cautela, a fim de assegurar a confidencialidade e a integridade, assim como adotará medidas de segurança técnica e organizacionais com relação à custódia, armazenamento e

---

<sup>2</sup> O fornecedor deverá reportar ao fornecedor a dita informação à área gestora de contrato ou, em sua ausência, a área ambiental da empresa que contrata o serviço.

retenção de dados, para evitar adulteração, perda ou acesso não autorizado, de acordo com os padrões de segurança da Telefônica e conforme as disposições previstas na legislação brasileira. Se em algum momento essa segurança for comprometida ou se tiver conhecimento ou suspeitar de qualquer comprometimento, divulgação a pessoas não autorizadas ou uso de dados pessoais de maneira não consentida, o fornecedor atuará de forma rápida, diligente e responsável e informará a Telefônica imediatamente.

- Sem prejuízo das obrigações anteriores, caso o fornecedor atue como Controlador do tratamento da informação sobre as comunicações dos clientes e/ou usuários da Telefônica, deverá seguir os procedimentos que garantam a todo momento o cumprimento das obrigações em matéria de colaboração com as Autoridades Competentes<sup>3</sup>, simultaneamente respeitando os direitos de Privacidade e Liberdade de Expressão afetados.
- Aqueles fornecedores que desenham, desenvolvem ou utilizam inteligência artificial para conduzir as atividades que realizam para a Telefônica, deverão proceder conforme nossos Princípios de Inteligência Artificial ou princípios próprios equivalentes.

## 5 CANAL DE CONSULTAS E DENÚNCIAS

Os fornecedores e seus empregados terão a oportunidade de fazer perguntas ou denúncias associadas ao cumprimento desses Critérios mínimos de Negócio Responsável pelo canal confidencial disponível no Portal do Fornecedor (<http://www.telefonica.com.br/servlet/Satellite?c=Page&cid=1386090998763&pagename=InstitucionalVivo%2FPage%2FTemplateDestques>). Todas as denúncias recebidas serão tramitadas segundo o estabelecido na Política de Gestão do Canal de Denúncias. Para essa finalidade, disponibilizamos o Canal de Denúncias, que pode ser acessado pelo e-mail [alerta.vivo.br@telefonica.com](mailto:alerta.vivo.br@telefonica.com), pelo telefone 0800 650 1515.

Dúvidas e denúncias podem ser relatadas de forma anônima ou pessoal. Estas serão tratadas conforme os princípios da confidencialidade e integridade. O fornecedor deverá informar a Telefônica, o mais rapidamente possível, se estiver ciente de qualquer violação por sua parte das obrigações impostas por essa Política em sua própria operação, ou bem, em sua cadeia de fornecedores (incluindo suas subcontratadas).

## 6 MUDANÇAS E ALTERAÇÕES DA POLÍTICA

Esta Política atualiza e substitui a Política de Sustentabilidade na Cadeia de fornecimento publicada e ratificada em Julho de 2016, entrando este texto em vigor na data da sua aprovação pelo Conselho de Administração.

---

<sup>3</sup> Juízes e Tribunais, Forças e Corpos de Segurança do Estado e demais administrações ou organismos governamentais a que se faculta para realizar as Petições objeto do presente Regulamento. As Autoridades Competentes poderão variar de acordo com o tipo de Petição e de legislação aplicável em cada um dos países.

## 7 DEFINIÇÕES

- **Fornecedor:** para efeito desta Política, o termo fornecedor faz referência a qualquer empresa, entidade, parceiro comercial – como franquias e outros canais de comercialização – ou pessoa jurídica que forneça algum serviço e/ou produto para a Telefônica.
- **Cadeia de Fornecedores:** conjunto de fornecedores de uma empresa que inclui tanto aqueles que fornecem diretamente para a empresa como aqueles que fornecem para os ditos fornecedores até chegar ao último elo da cadeia.
- **Criança:** Qualquer pessoa com menos de 15 anos, salvo se a legislação local estabelecer uma idade maior para trabalho ou escolaridade obrigatória, em cujo caso se aplicará a idade maior. Nos casos em que a lei local definir que a idade mínima seja 14, nesta idade inferior será aplicada, conforme descrito no Acordo 138 da OIT para países em vias de desenvolvimento.
- **Jovem:** Qualquer um que excede a idade de uma criança, tal como definido acima, e tendo menos que 18 anos.
- **Trabalho infantil:** Todo o trabalho realizado por uma criança ou jovem, em relação às disposições da presente Política, que não esteja em conformidade com as disposições das normas relevantes da OIT e todas as atividades suscetíveis de apresentar um risco ou interferir com a educação de uma criança ou jovem, ou ser prejudicial à sua saúde ou desenvolvimento físico, mental, espiritual, moral ou social da criança ou jovem.
- **Minerais em Zona de Conflito:** Aqueles que cumprem as seguintes condições:
  1. Que estes minerais sejam alguns dos seguintes:
    - a. Cassiterita, metal onde se extrai o estanho;
    - b. Columbia-tantalita, conhecido como coltan, onde se extrai o tântalo;
    - c. Ouro;
    - d. Wolframite, metal onde se extrai o tungstênio, e
  2. Estes minerais foram extraídos da República Democrática do Congo, Angola, Burundi, República Centro Africana, República do Congo, Sudão do Sul, Tanzânia, Uganda, Zâmbia e outros países que no futuro poderiam ser considerados áreas de conflito.

Deverão ser excluídos desta definição ou categoria os minerais que foram extraídos de países considerados áreas de conflito tiveram o certificado correspondente (por uma entidade independente) que acredite que sua extração não tenha estimulado o conflito armado e/ou abusos de Direitos humanos nessas áreas.