
	<b>MANUAL</b>		
	TÍTULO: <b>Manual de Boas Práticas de Engajamento com as Partes Interessadas</b>	REVISÃO: <b>00</b>	PÁGINA: <b>1/9</b>

# Manual de Boas Práticas de Engajamento com as Partes Interessadas





SUSTENTÁVEL

	<b>MANUAL</b>		
	<b>TÍTULO:</b> <b>Manual de Boas Práticas de Engajamento com as Partes Interessadas</b>	<b>REVISÃO:</b> <b>00</b>	<b>PÁGINA:</b> <b>2/9</b>

## ÍNDICE

1. DEFINIÇÕES .....	3
2. OBJETIVO .....	3
3. ABRANGÊNCIA.....	3
4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA .....	4
5. DESCRIÇÃO DAS ORIENTAÇÕES PARA O ENGAJAMENTO.....	4
6. CONCLUSÃO .....	9

 	<b>MANUAL</b>		
	<b>TÍTULO:</b> <b>Manual de Boas Práticas de Engajamento com as Partes Interessadas</b>	<b>REVISÃO:</b> <b>00</b>	<b>PÁGINA:</b> <b>3/9</b>

## 1. DEFINIÇÕES

**Telefônica:** compreende a Telefônica Brasil S.A., suas controladas e suas subsidiárias.

**Companhia:** compreende a Telefônica Brasil S.A.

**Partes Interessadas:** As partes interessadas são os grupos que afetam e/ou podem ser afetados pelas atividades, produtos ou serviços da Telefônica. Isso não inclui todos aqueles que possam ter conhecimento ou percepções sobre a Telefônica. (Referência AA 1000).

**Engajamento:** Processo utilizado pela Telefônica para estimular as Partes Interessadas relevantes com o objetivo de alcançar resultados acordados. (Referência AA 1000).

**Comitê de Qualidade e Sustentabilidade:** O Comitê de Qualidade e Sustentabilidade é órgão de assessoramento do Conselho de Administração (“Conselho”) da Companhia e tem como objetivo exercer funções consultivas junto ao Conselho no que diz respeito ao cumprimento de suas responsabilidades de acompanhamento dos índices de satisfação e qualidade dos principais serviços prestados pela Companhia e dos níveis de qualidade do atendimento aos clientes, nos diversos canais, bem como de acompanhamento do desempenho da Companhia em assuntos que se relacionem à sustentabilidade de seus negócios.

**Comunidades:** Grupo social que possui opiniões e valores comuns e interação contínua. Pode ser definida geograficamente por limites políticos ou de recursos, ou socialmente, como a comunidade de indivíduos que possuem interesses comuns.


Exemplo: líderes comunitários, membros da comunidade, associações de bairro, família de funcionários, etc.

## 2. OBJETIVO

Tem como objetivo orientar e incentivar que as diretrizes de sustentabilidade que norteiam a relação da Telefônica Brasil com suas Partes Interessadas sejam pela Companhia como forma de promover transparência e diálogo efetivo, construindo relacionamentos de confiança.

## 3. ABRANGÊNCIA

As diretrizes previstas no presente manual podem ser seguidas pela Telefônica para as iniciativas que visam a compreender interesses e expectativas, envolver e integrar as Partes Interessadas em processos decisórios ou contribuir para a construção de relacionamentos de confiança.

	<b>MANUAL</b>		
	<b>TÍTULO:</b> <b>Manual de Boas Práticas de Engajamento com as Partes Interessadas</b>	<b>REVISÃO:</b> <b>00</b>	<b>PÁGINA:</b> <b>4/9</b>

O Engajamento de Partes Interessadas envolve consultas e diálogos permanentes os quais contribuem para mudanças e que resultam em aprendizados contínuos para a Telefônica e para as Partes Interessadas. Todo processo de Engajamento deve identificar, compreender e responder às demandas, assim como promover a construção de relações respeitadas, inclusivas, participativas e de confiança.

## 4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

**Princípios de Negócio Responsável (“PNR”):** Os Princípios de Negócio Responsável (PNR) consistem no código de ética e conduta da Telefônica Brasil e é aplicável a todas as relações da companhia. Eles definem como a companhia deve atuar e se relacionar com todas as partes interessadas. O documento é revisado periodicamente e aprovado pelo Conselho de Administração, apresentando informações importantes sobre o posicionamento da Telefônica Brasil em relação a temas como respeito à lei, honestidade, comunicação transparente, diversidade, ética e integridade, transparência fiscal, direitos humanos, neutralidade política, confiança do cliente e outros.

O PNR está disponível no link:

<https://www.telefonica.com.br/servlet/Satellite?c=Page&cid=1386094115465&pagename=InstitucionalVivo%2FPage%2FTemplateTextoDocumento>

## 5. DESCRIÇÃO DAS ORIENTAÇÕES PARA O ENGAJAMENTO

### 5.1 IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS


As Partes Interessadas internas ou externas, conforme alguns exemplos a seguir, são grupos/indivíduos que se relacionam com a Telefônica:

- Internas: colaboradores, alta liderança, etc;
- Externas: fornecedores, clientes, agentes financeiros, órgãos do governo e *stakeholders* locais/regionais, como Comunidades, autoridades, mídia, associações e ONGs.

Para a identificação, considerar:

- Levantamento teórico de principais Partes Interessadas associadas ao negócio;
- Partes Interessadas priorizadas pelo Grupo Telefônica;
- Lista de Partes Interessadas das concorrentes internacionais e nacionais.

O mapeamento das Partes Interessadas deve ser conduzido regularmente para garantir relevância. Os mapas criados podem ser usados na preparação de cada Engajamento para ajudar a identificar e priorizar as Partes Interessadas relevantes.

	<b>MANUAL</b>		
	<b>TÍTULO:</b> <b>Manual de Boas Práticas de Engajamento com as Partes Interessadas</b>	<b>REVISÃO:</b> <b>00</b>	<b>PÁGINA:</b> <b>5/9</b>

Abaixo a relação das partes interessadas identificadas:

Academia (universidades), Acionistas e investidores, Anatel, Associações multilaterais (ONU, UNESCO, UNICEF e outras), Associações setoriais (SindiTel, TeleBrasil, ASIET e outras), Clientes, Colaboradores, Comunidades locais, Concorrentes, Fornecedores, Governos (federal, estadual ou municipal), Imprensa, Influenciadores e redes sociais, Instituições Financeiras, Mídia, Terceiros, Organizações não governamentais, Procon, Sociedade em geral.

## 5.2 PRIORIZAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS

O mapeamento poderá ser realizado envolvendo diversas áreas e cargos da empresa, priorizamos as principais Partes Interessadas da Telefônica.

Desta forma, é avaliado quais Partes Interessadas têm potencial de impactar ou impactam nos negócios da Telefônica.

Os critérios para identificação e priorização das Partes Interessadas podem seguir uma ou mais opções, conforme abaixo:



- Dependência;
- Impacto;
- Influência;
- Proximidade da relação;
- Urgência ou tensão;
- Representação;
- Ponto de vista diferenciado;
- Análise do risco.

Nossas Partes Interessadas são organizações ou indivíduos que têm interesse nas atividades de negócios ou tomadas de decisão da Telefônica.



## 5.3 ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

### 5.3.1 PREMISSAS PARA O ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

Buscando a manutenção de relacionamentos perenes, são recomendadas as seguintes premissas referentes ao processo de engajamento de Partes Interessadas:

 	<b>MANUAL</b>		
	<b>TÍTULO:</b> <b>Manual de Boas Práticas de Engajamento com as Partes Interessadas</b>	<b>REVISÃO:</b> <b>00</b>	<b>PÁGINA:</b> <b>6/9</b>

- Construir relacionamentos alinhados com a missão, visão e valores da Telefônica quais sejam a integridade, o compromisso e a transparência, e que tenham como base a confiança, a qualidade e o respeito;
- Promover a elaboração de soluções coletivas, contemporâneas e benéficas aos envolvidos, sempre com vínculos de qualidade e ética que se desenvolvam de maneira clara e transparente e alinhados com a legislação vigente aplicável à Telefônica;
- Estimular o desenvolvimento humano através da capacitação, da mobilização e do diálogo, criando laços com a Telefônica;
- Considerar os interesses das Partes Interessadas nos processos decisórios da Telefônica para construir relacionamentos de longo prazo;
- Levar em consideração as necessidades individuais das Partes Interessadas, de modo a identificar suas aspirações, necessidades e demandas;
- Avaliar potenciais impactos sobre as Partes Interessadas ao longo do planejamento de novas iniciativas, novos serviços e novos produtos, de modo a compreender os riscos e oportunidades das atividades. Neste ponto, identificar quais suas pretensões, precisões, necessidades e demandas para aperfeiçoamento ou desenvolvimento de novos produtos e serviços;
- Identificar e gerenciar eventuais conflitos de maneira apropriada, seguindo o padrão formal de recebimento e encaminhamento interno de reclamações ou reivindicações;
- Utilizar o canal de Negócio Responsável/Sustentabilidade, disponíveis para todos: [negocioresp.br@telefonica.com](mailto:negocioresp.br@telefonica.com), que promovem a troca de informações, prestação de contas e recebimento de *feedback*;
- Realizar atendimento de qualidade em todas as etapas do relacionamento com as Partes Interessadas, respeitando as particularidades de cada uma delas em todas as situações.
- Aplicar a comunicação responsável, garantindo que toda a informação pertinente às Partes Interessadas seja divulgada e disseminada, com completude e clareza;
- Engajar as Partes Interessadas com o compromisso com a sustentabilidade, mudanças climáticas e buscar pontos de cooperação para as questões socioambientais;
- Realizar atendimento de qualidade em todas as etapas do relacionamento com as Partes Interessadas, respeitando as particularidades de cada uma delas em todas as situações.
- Engajar seus fornecedores e prestadores de serviços para que mantenham altos níveis de exigência de responsabilidade no que diz respeito aos seus terceiros [ou: em sua cadeia produtiva], promovendo entre estes o cumprimento, não só de padrões de qualidade de produto e/ou serviço, mas também de padrões éticos, sociais, ambientais e de privacidade em todo o relacionado com a cadeia de fornecimento da Telefônica;
- Partilhar internamente as boas práticas com a finalidade de incentivar a melhoria na gestão das Partes Interessadas;
- Impulsionar as Partes Interessadas a guiarem de maneira participativa os relacionamentos que mantêm, compartilhando essas práticas em suas esferas de influência;

 	<b>MANUAL</b>		
	<b>TÍTULO:</b> <b>Manual de Boas Práticas de Engajamento com as Partes Interessadas</b>	<b>REVISÃO:</b> <b>00</b>	<b>PÁGINA:</b> <b>7/9</b>

- Buscar, através do processo de Engajamento, oportunidades para inovação e geração de valor;
- Empreender esforços para garantir uma participação equilibrada de todas as Partes Interessadas, especialmente no caso de eventos com vários representantes das categorias identificadas, na perspectiva de minimizar riscos e maximizar o valor para a Telefônica;
- Monitorar o processo de Engajamento por indicadores de resultados, além de registrar as lições aprendidas para posterior disseminação em toda a Telefônica – por meio de intranet, treinamento, reuniões, workplace, etc
- Comunicar, disponibilizar e monitorar os resultados das ações de Engajamento por meio de indicadores, e
- Apresentar anualmente ao Comitê de Qualidade e Sustentabilidade os temas levantados no Engajamento com as Partes Interessadas.

## 5.4 DEFINIÇÃO DE NÍVEIS DE ENGAJAMENTO

Temos diferentes níveis de engajamento que podem variar de acordo com a Parte Interessada e a atividade a ser realizada. São eles: Informar, Consultar, Participar/Dialogar, Colaborar e Empoderar (Referência: AA1000).

**Informar:** Comunicação unidirecional da Telefônica para suas Partes Interessadas sobre as práticas ou novos desenvolvimentos que podem impactá-las. Compartilhar informação pode influenciar as Partes Interessadas, criar confiança e demonstrar transparência.

**Consultar:** Aproximação com as Partes Interessadas para buscar conhecer suas necessidades, identificar tendências e avaliar impactos e riscos para tomadas de decisão.



**Participar/Dialogar:** Comunicação bidirecional em que as ideias apresentadas pelas Partes Interessadas podem ser levadas em consideração na tomada de decisão da Telefônica.

**Colaborar:** Colaboração entre duas ou mais Partes Interessadas. A Telefônica e suas Partes Interessadas alcançam sinergias e reduzem os riscos, combinando recursos ou áreas de especialização.

**Empoderar:** Desenvolvimento de parceria ou redes de relacionamento com as Partes Interessadas para criar soluções e planos de ação conjuntos



## 5.5 MÉTODOS DE ENGAJAMENTO

Abaixo apresentamos alguns exemplos de métodos de engajamento de algumas das partes interessadas da Telefônica Brasil.

 	<b>MANUAL</b>		
	<b>TÍTULO:</b> <b>Manual de Boas Práticas de Engajamento com as Partes Interessadas</b>	<b>REVISÃO:</b> <b>00</b>	<b>PÁGINA:</b> <b>8/9</b>

<b>Parte interessada</b>	<b>Métodos de engajamento (exemplos)</b>
Clientes	Serviço de informações ao cliente Pesquisas de satisfação do cliente Relatórios anuais e Relatório de Sustentabilidade Aplicativo Meu Vivo Redes sociais (Instagram, LinkedIn, Facebook, etc) Website Telefonica Brasil, Vivo
Colaborador	Pesquisas de motivação Pesquisas de satisfação do cliente interno Diálogo entre gestão e colaborador Canal de denúncias Intranet e rede social interna Pesquisas internas Relatório de Sustentabilidade
Acionistas e investidores	Intranet e rede social interna Relatório de Sustentabilidade Relatórios de resultados trimestrais Eventos internos
Fornecedores e Terceiros (aliados)	Plataforma de compras Canal de denúncias Princípios de Negócio Responsável Política Anticorrupção Certificado Anticorrupção, quando aplicável Canal global de Negócio Responsável Central de atendimento de usuários Workshop de sustentabilidade Relatório de Sustentabilidade Website Telefônica Brasil, Vivo
Concorrentes	Reuniões presenciais de cooperação Website Telefônica Brasil, Vivo Redes sociais (Instagram, LinkedIn, Facebook, etc) Relatório de Sustentabilidade
Governo e Anatel (Órgão regulador do setor de telecomunicações)	Resposta a leis e regulamentos Participação em projetos conjuntos entre o governo e o setor privado Reuniões presenciais
Sociedade em geral	Website Telefonica Brasil, Vivo Redes sociais (Instagram, linkedin, facebook, etc) Relatório de Sustentabilidade
Imprensa	Envio de notícias, comunicados e sugestões de pauta Agendamento de entrevistas com executivos Atendimento a demandas Reuniões periódicas Relatório de Sustentabilidade
Procon	Reuniões presenciais Website Telefônica, Vivo



 	<b>MANUAL</b>		
	<b>TÍTULO:</b> <b>Manual de Boas Práticas de Engajamento com as Partes Interessadas</b>	<b>REVISÃO:</b> <b>00</b>	<b>PÁGINA:</b> <b>9/9</b>

	Relatório de Sustentabilidade
Instituições financeiras	Relatório de Sustentabilidade Site de relações com Investidores Reuniões presenciais e teleconferências Website Telefônica, Vivo

## 6. CONCLUSÃO

Este guia nos direciona para aprimorar nossas relações com diversos públicos, mapear riscos e oportunidades ou até mesmo aperfeiçoar estratégias de negócios.

Entendemos a importância de se conhecer claramente quem são as nossas Partes Interessadas e quais são os que mais afetam ou são afetados pela Telefônica.

Manter o diálogo fluindo, trabalhando lado a lado com as nossas Partes Interessadas como verdadeiros parceiros contribuem diretamente para a perenidade do nosso negócio.