

# Política Global de Direitos Humanos

Aprovada pelo Conselho de Administração da Telefónica S.A. em sua reunião de 29 de maio de 2019.

Telefónica SA  
Versão 1  
Maio 2019

## Índice de Conteúdo

|  |          |
|--|----------|
| <b>1. INTRODUÇÃO.....</b>  | <b>3</b> |
| <b>2. OBJETO E ESCOPO DESTA POLÍTICA .....</b>   | <b>3</b> |
| <b>3. NOSSOS COMPROMISSOS.....</b>   | <b>4</b> |
| <b>3.1. COMPROMISSO COM O CLIENTE.....</b>   | <b>4</b> |
| <b>3.2. COMPROMISSO COM O COLABORADOR.....</b>   | <b>5</b> |
| <b>3.3. COMPROMISSO COM A SOCIEDADE .....</b>  | <b>6</b> |
| <b>3.4. COMPROMISSO COM O RESPEITO AOS DIREITOS HUMANOS EM NOSSA<br/>CADEIA DE SUPRIMENTOS E EM NOSSAS RELAÇÕES COM PARCEIROS<br/>COMERCIAIS .....</b> | <b>6</b> |
| <b>4. NOSSO SISTEMA DE <i>DUE DILIGENCE</i> .....</b>  | <b>7</b> |
| <b>5. CANAIS DE CONSULTA E DE DENÚNCIA.....</b>  | <b>8</b> |
| <b>6. IMPLEMENTAÇÃO E ACOMPANHAMENTO .....</b>   | <b>8</b> |
| <b>7. AUDITORIA INTERNA.....</b>   | <b>9</b> |
| <b>8. REVISÃO E MODIFICAÇÕES.....</b>  | <b>9</b> |

## 1. Introdução

A Telefónica é uma companhia comprometida com o respeito à dignidade de todas as pessoas e aos direitos que lhes são inerentes, e busca favorecer e preservar o bem-estar das comunidades do entorno dos locais em que está presente.

Esta política formaliza nosso compromisso com os Direitos Humanos representado, de forma geral, nos Princípios de Negócios Responsáveis do Grupo Telefónica, e de forma mais específica em um conjunto de políticas e normas que zelam pelo respeito e pela aplicação dos direitos humanos sociais, econômicos e culturais internacionalmente reconhecidos. Utilizamos a *due diligence* para identificar, prevenir e evitar as violações aos direitos humanos. Estamos comprometidos em proporcionar um remédio justo e equitativo em casos em que se provoque qualquer efeito adverso sobre os direitos humanos.

Nossa política se baseia nos **Princípios Orientadores para Empresas e Direitos Humanos das Nações Unidas**, e nos seguintes convênios e compromissos internacionais de Direitos Humanos:

- Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas,
- Pacto Global das Nações Unidas,
- Pacto Internacional de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais das Nações Unidas,
- Diretrizes da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) para Empresas Multinacionais,
- Convênios fundamentais da Organização Internacional do Trabalho (OIT),
- Pacto Internacional de Direitos Cívicos e Políticos das Nações Unidas,
- Convenção sobre Direitos da Criança das Nações Unidas,
- Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência das Nações Unidas,
- Os Princípios de Liberdade de Expressão e Privacidade da **Iniciativa Global de Redes** de Informações (GNI).

## 2. Objeto e Escopo desta Política

O objeto desta Política é:

- confirmar o compromisso que a Telefónica assume, globalmente, em relação ao respeito e à promoção dos direitos humanos das comunidades em que estamos presentes, em nossas operações e na cadeia de suprimentos e;

- estabelecer os princípios gerais necessários para assegurar esse compromisso por parte de nossas operações.

Tratam-se de princípios gerais que terão caráter de requisitos mínimos e que definem um marco de atuação para o Grupo Telefónica, que poderão ser desenvolvidos mais detalhadamente em cada uma das operadoras que fazem parte do grupo.

O presente documento tem caráter de Política corporativa e, para tanto, deve ser aplicado a todas as sociedades do Grupo Telefónica.

A Telefónica S.A., em sua condição de líder da sociedade no Grupo, é responsável por estabelecer as bases, os instrumentos e os mecanismos necessários para uma adequada e eficiente coordenação entre esta Sociedade e as demais sociedades que integram seu Grupo; tudo isso sem prejuízo ou perda de capacidade de decisão autônoma que corresponda a cada uma das citadas sociedades, em conformidade com o interesse social próprio a cada uma delas e dos deveres fiduciários que os membros de seus órgãos de administração mantêm frente a todos seus acionistas.

## 3. Nossos Compromissos

Nosso compromisso com o respeito e a promoção dos Direitos Humanos se desenvolve em torno de âmbitos que cobrem nossa esfera de influência em nosso relacionamento com colaboradores, fornecedores, clientes e a sociedade em geral e se concretiza nos seguintes compromissos:

### 3.1. Compromisso com o cliente

Na Telefónica, trabalhamos para oferecer produtos e serviços que contribuam com a geração de impacto positivo na vida das pessoas, a partir dos seguintes compromissos:

- A Privacidade: Assegurar o adequado tratamento dos dados pessoais com o objetivo de respeitar os direitos e liberdades fundamentais das pessoas e, em particular, o direito fundamental à proteção dos dados pessoais.
- A Segurança: Proporcionar uma infraestrutura com serviços seguros e confiáveis, procurando a proteção dos dados, evitando sua perda, modificação, uso indevido ou acesso não autorizado.
- A Liberdade de Expressão: Respeitar e trabalhar para proteger a privacidade e a liberdade de expressão, tratando de evitar ou minimizar os impactos que possam ser provenientes de restrições governamentais. Estas restrições devem ser consistentes com as leis e padrões nacionais e/ou internacionais e devem ser proporcionais aos propósitos pertinentes como, por exemplo, para a segurança nacional ou a proteção da infância.
- O desenvolvimento e uso responsável de produtos e serviços: Aplicar um cuidado especial às propostas de valor, incluindo aquelas baseadas em tecnologias avançadas, incorporando processos de *due diligence* em diferentes fases de seu desenvolvimento e aplicação.

- Proteção aos menores: Contribuir com a proteção de meninos, meninas e adolescentes na rede e fomentar o uso responsável da tecnologia por parte deste grupo por meio de programas e projetos com esta finalidade.
- Não-discriminação: Evitar o tratamento discriminatório em nossa relação com o cliente, sem preconceitos associados à raça, nacionalidade, origem étnica, religião, gênero, orientação sexual e identidade sexual, estado civil, idade, deficiência ou responsabilidade familiar.

## 3.2. Compromisso com o colaborador

Contamos com políticas e processos internos para promover o respeito aos direitos trabalhistas e evitar práticas discriminatórias. Estes compromissos se concretizam fundamentalmente em:

- Diversidade, inclusão e igualdade de oportunidades: Promover a igualdade de oportunidades e evitar o tratamento discriminatório das pessoas em todos os âmbitos de nossa organização e de nossas propostas de valor, sem preconceitos associados à raça, nacionalidade, origem étnica, religião, gênero, orientação sexual e identidade sexual, estado civil, idade, deficiência ou responsabilidade familiar. Promover o equilíbrio salarial entre cargos similares em contextos similares. Rechaçar toda forma de assédio, ameaça ou intimidação - seja verbal, física, sexual ou psicológica – no ambiente laboral.
- Segurança e Saúde: Proporcionar um local de trabalho seguro e saudável em todas nossas instalações por meio da adoção de procedimentos e normativas em matéria de segurança e saúde do trabalho. Promover mecanismos para conciliar a vida pessoal e profissional e o direito ao descanso. Promover a difusão e o reforço de uma cultura de segurança, desenvolvendo conscientização sobre o risco, e fomentar o comportamento responsável por parte de seus trabalhadores, mediante sessões de informação e formação, entre outras atividades.
- Liberdade de associação e o Direito à negociação coletiva: Garantir a liberdade sindical, de associação, o direito de greve e o direito à negociação coletiva independentemente do âmbito em que desenvolvemos nossas operações.
- Trabalho forçado e análogo à escravidão: Proibir e rechaçar qualquer forma de trabalho forçado, em condições análogas à escravidão ou relacionado ao tráfico humano dentro de nossas operações e realizar uma *due diligence* para minimizar qualquer possível risco na cadeia de suprimentos.
- Trabalho infantil: Respeitar os direitos de meninos, meninas e adolescentes. Proibir e rechaçar a utilização de mão-de-obra infantil em nossas operações, verificando que, em nossos processos de contratação de colaboradores, todos eles superem a idade mínima legal local para trabalhar e respeitando, em todos os casos, as disposições do Convênio 138 da Organização Internacional do Trabalho (OIT).

### 3.3. Compromisso com a sociedade

Estamos comprometidos com a geração de um impacto positivo e o crescimento sustentável das sociedades em que estamos presentes:

- **Anticorrupção:** Atuamos com honestidade e integridade. Lutamos contra a corrupção em suas diferentes formas, mediante a colocação em marcha de um ambiente de controle formado por elementos tais como normativa interna e procedimentos em matéria anticorrupção e a formação contínua de nossos colaboradores nessa matéria.
- **Inclusão digital:** Impulsionar o acesso à conectividade mediante colaborações em iniciativas que promovem a conectividade de áreas remotas ou de difícil acesso. Contribuir com iniciativas relacionadas com a educação digital e o acesso à tecnologia por parte de grupos em risco de exclusão social.
- **Meio Ambiente:** Contribuir com a proteção ao meio ambiente, e propiciar um ambiente saudável para as pessoas, aplicando os princípios contemplados em nossa Política e Normas ambientais do Grupo, e assumindo, entre outros, os seguintes compromissos:
  - Tomar como princípios fundamentais a prevenção da contaminação, a proteção da biodiversidade, o uso eficiente dos recursos e da economia circular.
  - Promover uma economia descarbonizada, desvinculando o crescimento de nosso negócio das emissões de gases de efeito estufa, e fomentando o uso de energias renováveis.
  - Potencializar a inovação de serviços e produtos digitais que contribuam com a solução de problemas ambientais globais e locais, gerando um impacto positivo ao meio ambiente por meio da tecnologia.
- **Comunidade:** Respeitar os direitos econômicos, sociais e culturais das comunidades em que desenvolvemos nossas atividades com o objetivo de manter relações colaborativas no âmbito da confiança. Levar a cabo um diálogo no âmbito do respeito com nossos grupos de interesse com o objetivo de conhecer suas expectativas, poder gerar uma contribuição efetiva e gerar ambientes de confiança.

### 3.4. Compromisso com o respeito aos direitos humanos em nossa cadeia de suprimentos e em nossas relações com parceiros comerciais

Quando trabalhamos com fornecedores, contratados ou aliados, assumimos os seguintes compromissos:

- Exigir que se cumpram os Critérios Mínimos de Negócio Responsável que estão estabelecidos na “Política de Sustentabilidade da Cadeia de Suprimentos do Grupo Telefónica”.
- Levar a cabo um sistema de gestão com o objetivo de assegurar que os fornecedores cumpram com esses princípios.
- Colaborar em iniciativas que tenham por objetivo eliminar, no setor, o uso de minerais cuja extração resulte na violação de direitos humanos e/ou cujas receitas financiem conflitos armados.

## 4. Nosso Sistema de *Due Diligence*

Nosso sistema de *due diligence* está baseado nos Princípios Orientadores para Empresa e Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas (ONU). Garantimos nosso processo identificando os assuntos prioritários para a companhia e de nossos grupos de interesse, tendo em conta nosso impacto, os riscos e as oportunidades.

Todas as áreas, tanto de negócio como de apoio, são responsáveis por este processo, cada uma dentro de seu âmbito, com a finalidade de alcançar os seguintes objetivos:

- **Política de Direitos Humanos:** Ter um compromisso público com os Direitos Humanos aprovado no mais alto nível.
- **Avaliação de impactos:** Identificar e priorizar os impactos reais e potenciais aos direitos humanos em toda nossa atividade. Promover o respeito aos direitos humanos, independentemente do contexto em que se opere, para evitar provocar, contribuir com ou estar relacionado com impactos adversos relacionados a eles. Avaliar de forma periódica o impacto nos direitos humanos de todas as nossas operações. Estabelecer processos de diálogo com grupos de interesse, tendentes a identificar, avaliar, prevenir, mitigar e reparar violações; de tal maneira que se possa assegurar a aprendizagem e a melhoria contínua nesta matéria.
- **Integração dos resultados da avaliação de impacto nos processos da companhia:** Revisar e atualizar continuamente nossas principais políticas, processos e sistemas de gestão. Incluir os direitos humanos como risco básico no mapa de riscos da Empresa. Fortalecer as capacidades internas para a gestão dos direitos humanos, colocando à disposição adequados recursos e ferramentas.
- **Monitoramento e reporte de avanços e metas:** Medir e informar sobre a implementação de nossa *due diligence* em Direitos Humanos.
- **Mecanismos de Reclamação e Remediação:** Assegurar processos legítimos de consulta e denúncia para todos os grupos de interesse, em todos os países em que o Grupo Telefónica opera, incluindo um mecanismo de consulta, denúncia

e reporte. Estabelecer mecanismos adequados de reparação aos impactos adversos dos quais a Telefónica seja diretamente responsável.

## 5. Canais de Consulta e de Denúncia

Colocamos à disposição de nossos grupos de interesse o Canal de Negócios Responsáveis que permite o reporte de consultas, petições ou reclamações relacionadas ao cumprimento dos Princípios de Negócio Responsável e suas políticas e normativas associadas, e mais especificamente a esta Política.

Todas as comunicações que chegam por meio desse canal são tratadas de acordo com os princípios de confidencialidade, respeito, fundamento e exaustividade, privacidade e segurança, tal e como está contemplado no Regulamento sobre a gestão do Canal de Princípios de Negócio Responsável.

Este mecanismo será submetido periodicamente a um processo de melhoria contínua baseada nos critérios de eficácia definidos pelos Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre as Empresas e os Direitos Humanos e a legislação associada a estes temas.

Da mesma forma, é disponibilizado um Canal de Denúncias por meio do qual os colaboradores, diretores, conselheiros e demais grupos de interesse do Grupo Telefónica podem comunicar qualquer possível irregularidade, ato contrário às legislações ou às normas internas. Esse Canal é regido pelos princípios de confidencialidade, respeito e fundamento, com pleno respeito aos direitos e garantias no processo, tanto na análise e comprovação das comunicações recebidas como na resolução e, nesse caso, adoção de medidas corretivas quando corresponda.

## 6. Implementação e acompanhamento

A área Global de Ética Corporativa e Sustentabilidade é a responsável pela gestão da *due diligence* em matéria de Direitos Humanos, com a participação de suas áreas homólogas nos países, e a responsável por promover, coordenar, medir e reportar, tanto em escala global como local, o desenvolvimento e implantação desta política.

Na Telefónica, nos comprometemos em manter um modelo transparente de gestão do programa de Direitos Humanos, e a compartilhar periodicamente com os órgãos internos de direção a visão que tenham nossos principais grupos de interesse no âmbito dos Direitos Humanos. Por sua vez, incluiremos regularmente o assunto da gestão dos direitos humanos nos diálogos com nossos grupos de interesse.



## **7. Auditoria Interna**

A observância e o cumprimento da presente Norma pelas distintas áreas da Companhia serão objeto de revisão e supervisão por parte da área de Auditoria Interna, que estará facultada para realizar as supervisões amostrais dos controles aqui estabelecidos sempre que considere conveniente.

## **8. Revisão e modificações**

Esta política corporativa será revisada periodicamente levando em consideração as mudanças organizacionais, legais ou de negócio que se produzam a cada momento, com a finalidade de manter sua pertinência, suficiência e eficácia e, em sua defesa, com a periodicidade estabelecida na “Normativa Corporativa para a Elaboração e Organização do Marco Normativo do Grupo Telefónica”.