





# Índice

- 1. Introdução
- 2. Âmbito de aplicação e alcance
- 3. Princípios gerais de atuação
- 4. Critérios mínimos de negócio responsável
  - 4.1. Critérios éticos
  - 4.2. Critérios sociais
  - 4.3. Critérios ambientais
  - 4.4. Critérios de privacidade e confidencialidade das informações
- 5. Canal de consultas e denúncias
- 6. Mudanças e alterações da política
- 7. Definições



# 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 de padrões éticos, sociais, ambientais e de privacidade em todo o relacionamento 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 Responsável da Cadeia de Fornecimento**.

A mesma foi elaborada conforme as normas internacionais, como os **Princípios Orientadores de Empresas** e a **Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU**, os **convênios da Organização Internacional do Trabalho**, **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 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.
- Em conformidade com os padrões de comportamento ético, social, ambiental e de privacidade, não só por parte da própria Empresa e seus funcionários, mas também por seus sócios 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 tem o caráter de Política corporativa e, portanto, aplica-se a todas as empresas do Grupo Telefônica.

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 social próprio 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 **refere 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 dos incumprimentos que em sua cadeia de fornecimentos foram referidos 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:

- Cumprir os compromissos adquiridos 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.
- Promover a igualdade de oportunidades para os fornecedores que participem de um processo de compra determinado, baseando na 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 negócios 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 a 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, deixando 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 ao 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.

## 4 Critérios mínimos de negócio responsável

### 4.1 Critérios éticos

- **Cumprimento da Lei:** o fornecedor deverá cumprir sempre com os regulamentos, quer sejam internacionais, nacionais ou locais, aplicáveis no que diz respeito à sua relação comercial com a Telefônica.
- **Anticorrupção:** A Telefônica opera de acordo com a legislação vigente, ética profissional e normas internas, não aceitando nenhuma forma de corrupção, extorsão ou suborno. Os fornecedores lutarão ativamente e, conseqüentemente contra qualquer tipo de influência punível ou que não seja ética a respeito das decisões da Telefônica ou outras empresas e instituições, e agirão contra a corrupção em sua própria empresa. Isto implica não realizar nem oferecer, direta ou indiretamente, qualquer pagamento em dinheiro ou em espécie ou de outra forma, a pessoa física ou jurídica a serviço de qualquer autoridade, entidade, pública ou privada, a fim de obter ou manter qualquer vantagem.
- **Conflitos de interesse:** As relações entre o

Grupo Telefônica e seus sócios comerciais são regidas por critérios objetivos. Sob nenhuma circunstância devem influenciar as relações pessoais ou interesses dos funcionários sobre a adjudicação ou a contratação de um pedido. Nenhum funcionário pode direta ou indiretamente obter benefícios para a adjudicação de um contrato. Conseqüentemente, qualquer benefício ou presente oferecido ou recebido que pretenda servir como influência sobre o julgamento independente ou a conduta das partes envolvidas, deve ser proibido.

### 4.2 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 da segurança social. Não será permitido o abuso de contratos de prestação de serviços ou o uso recorrente de subcontratação, para evitar



obrigações legais. Os trabalhadores devem ter um contrato de trabalho escrito em sua língua materna. Os trabalhadores não terão que pagar as comissões por contratação de empregadores ou agentes ou outros cargos relacionados durante seu emprego. Se for descoberto que os trabalhadores tenham pago alguma comissão, esta comissão deverá ser devolvida ao trabalhador.

• **Horário de trabalho:** O horário de trabalho padrão 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 48 horas por semana e terão pelo menos um dia de folga para cada período de 7 dias. As horas extras exigidas pelo empregador devem ser voluntárias, não devem ser solicitadas em uma base regular e sempre ser compensadas por com pagamento especial. De acordo com o disposto no Acordo 1 da OIT, estas disposições são destinadas a funções diferentes das de supervisão e/ou gestão.

• **Salários:** A remuneração do funcionário deve alcançar ou exceder se for o caso, os níveis legais nacionais, ou, no seu caso, locais. Em qualquer caso, não devem ser pagos em espécie e devem ser suficientes para satisfazer as necessidades básicas. 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.

• **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. Estão proibidos de abuso ou disciplina por meios físicos, ameaças ao abuso físico, assédio sexual ou de outro tipo, abuso verbal ou outras formas de intimidação. 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.

• **Trabalho infantil e jovens:** O fornecedor deve assegurar que não há trabalho infantil em suas atividades em sua própria cadeia de fornecimento. Nos casos em que o fornecedor é obrigado a eliminar situações de trabalho infantil, buscará os melhores interesses das crianças afetadas. 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 do Acordo da OIT 138 e deverá ser coerente com o Acordo sobre os Direitos da Criança da ONU.

• **Liberdade de associação e direito à negociação coletiva:** Os trabalhadores do fornecedor e de seus subcontratados, terão o direito de fundar sindicatos e aderir a sindicatos e, se de interesse de uma parte suficiente dos trabalhadores, a negociar coletivamente. A empresa empregadora adotará uma atitude aberta frente as atividades dos sindicatos e suas atividades organizacionais. 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.

• **Não discriminação:** Implementará uma política de igualdade e não haverá discriminação na contratação, indenização, acesso a treinamento, promoção, rescisão ou aposentadoria, com base em raça, casta, cor, identidade de gênero, gravidez, estado civil, nacionalidade, religião, idade, deficiência, sexo, estado civil, orientação sexual, associação a sindicato ou afiliação política.

• **Condições de segurança e saúde:**

- O fornecedor oferecerá aos seus funcionários um ambiente de trabalho seguro e saudável, 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 necessário, 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 OHSAS 18001 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 deve 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 de trabalho e doenças.

- Se estabelecerão e manterão planos e procedimentos de resposta focados em minimizar os danos causados à vida, meio ambiente e propriedade.

• **Minerais provenientes de áreas afetadas por conflitos e de alto risco (conflict minerals):** O fornecedor dispõe uma política clara e processos que asseguram 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.

### 4.3 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, emissões, ruído, consumo de recursos ou de substâncias perigosas.

• **Ciclo de vida e de atuação preventiva:** O fornecedor deve implementar medidas preventivas para minimizar o impacto ambiental da sua atividade. Para fazer isso, terá em conta todo o ciclo de vida, desde a extração de matérias-primas, fabricação, transporte, até a gestão de resíduos e seu destino final, evitando a poluição do meio ambiente. O prestador assegurará, na medida do possível e no âmbito da relação comercial com a, que a Telefônica pode minimizar seu impacto ambiental, oferecendo produtos e serviços energeticamente eficientes, permitindo a reutilização ou materiais menos poluentes.

• **Política ambiental:** o fornecedor deverá ter uma política ambiental documentada e atualizada, que inclua o compromisso com a proteção ambiental, 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.

• **Alterações climáticas:** o fornecedor tomará medidas para minimizar o impacto sobre as mudanças climáticas resultantes da sua atividade, considerando nesta análise toda a sua cadeia de valor (Escopo I, II e III de suas emissões de gases de efeito estufa). Deverá tentar minimizar as emissões de gases de efeito estufa de toda a atividade, abrangendo, pelo menos, no que diz respeito à atividade desenvolvida para a Telefônica. Além disso, responderá aos pedidos, por parte da Telefônica, de informação sobre as emissões de gases de efeito estufa e consumo energético relacionados aos serviços e produtos que fornece a mesma.

• **Resíduos:** o fornecedor deverá ter processos sistemáticos para a gestão de resíduos, especialmente os provenientes de sua atividade com a Telefônica, dando prioridade, sempre que possível aos tratamentos de reutilização e reciclagem.

• **Substâncias perigosas e produtos químicos:** O fornecedor deverá cumprir todas as leis, regulamentos e exigências relativas à proibição ou restrição de substâncias específicas. Os produtos químicos perigosos e





outros materiais incluídos nos produtos, especialmente as substâncias incluídas na lista de Substâncias Altamente Perigosas do Regulamento REACH, devem ser identificados e gerenciados para garantir seu uso seguro, reciclagem ou reutilização e eliminação. Seu uso deve ser evitado, e se não for possível reduzido ao máximo. O fornecedor é obrigado a fornecer equipamentos elétricos e eletrônicos em conformidade com todas as normas da União Europeia relevantes, tais como, mas não limitados a, RoHS e REACH, independentemente do país de uso, incluindo também países não europeus.

• **Consumo de materiais, recursos e emissões atmosféricas:** O fornecedor deverá comprometer-se a utilizar critérios de eco eficiência no desenvolvimento da sua atividade com a Telefônica, especialmente no caso de recursos escassos, como a água, ou recursos não renováveis. Além disso, deverá evitar a emissão de gases contaminantes para a atmosfera. No caso de serviços ou produtos que envolvam o uso de substâncias que empobrecem a camada de ozônio, deverá indicar ao fornecedor que é proibido o uso de substâncias reguladas pela normativa internacional como, por exemplo, o Protocolo de Montreal, em relação aos produtos ou serviços contratados pela Telefônica.

#### 4.4 Critérios de privacidade e confidencialidade das informações

O fornecedor deverá ter uma política para remeta aos princípios de privacidade que refletem seu compromisso em proteger os dados pessoais que o foram confiados, sejam clientes, acionistas, funcionários ou fornecedores, conforme legislação de proteção de dados pessoais aplicáveis e instruções da Telefônica. Especificamente, o fornecedor se

compromete a:

- Não usar, em nenhum caso, a informação que possui para fornecer outros serviços que não sejam os contratados pela Telefônica.
- Não ceder os dados pessoais a terceiros.
- Não divulgar a terceiros (e fazer com que seus empregados e subcontratados não divulguem) qualquer informação ou material que possa ser acessado da relação de negócio comercial com a Telefônica, mesmo após o fim de seu relacionamento com a Telefônica.
- Destruir ou devolver os dados pessoais após a conclusão do serviço por meio de um procedimento previsto dotado de máximas garantias, sem conservar qualquer cópia do mesmo, sem que nenhuma pessoa externa, física ou jurídica, tenha conhecimento dos dados.
- O fornecedor protegerá a informação com a máxima cautela, a fim de assegurar a confidencialidade e integridade, a adoção de medidas de segurança técnica e medidas organizacionais com relação à custódia, armazenamento e retenção de dados, a fim de evitar adulteração, perda ou acesso não autorizado, de acordo com as disposições da legislação sobre a propriedade intelectual e proteção de dados pessoais, bem como as normas de segurança da Telefônica. Se em algum momento essa segurança for comprometida, agir rapidamente e de forma responsável e informar imediatamente a Telefônica.



## 5 Canal de consultas e denúncias

Os fornecedores e seus empregados terão a oportunidade de fazer perguntas ou reclamações associadas ao cumprimento desses Critérios mínimos de Negócio Responsável pelo canal confidencial disponível no [Portal do Fornecedor](#)

Dúvidas e reclamações 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 desta Política no seu próprio funcionamento, ou em sua cadeia de fornecimento.

## 6 Mudanças e alterações da política

Esta Política atualiza e substitui a Política de Responsabilidade na Cadeia de fornecimento publicada e ratificada em Junho de 2010,

entrando este texto em vigor na data da sua aprovação pelo Conselho de Administração.

## 7 Definições

• **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 está 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.

*Telefonica*

---