

# Política Global de Segurança

Telefónica, S.A.

Telefónica, S.A.

Aprovado pelo Conselho de Administração da Telefónica S.A. Na sua reunião de  
29/09/2021.

4ª edição – setembro de 2021

**USO PÚBLICO**

## Controle de modificações

Edição	Data	Elaborado por	Aprovado por	Modificações
1.0	1 de abril de 2001	Diretor Geral de Segurança	Conselho de Administração Telefónica S.A.	Primeira Versão
2.0	27 de julho de 2016	Diretor Global de Segurança	Conselho de Administração Telefónica S.A.	Atualização completa da Política
3.0	4 de novembro de 2019	Diretor Global de Segurança e Inteligência	Conselho de Administração Telefónica S.A.	Atualização de modelo documental e mudanças menores
4.0	29/09/2021	Diretor Global de Segurança e Inteligência	Conselho de Administração Telefónica S.A.	Atualização do modelo de documento, alinhamento de textos comuns em regulamentos, introdução do conceito de segurança digital, relatório sobre o estado da segurança do grupo ao Conselho de Administração pelo Diretor Global de Segurança e Inteligência e outras pequenas mudanças.

# Índice

<b>1. Introdução</b> .....	<b>4</b>
1.1. Contexto .....	4
1.2. Objeto do documento .....	4
1.3. Alcance.....	4
1.4. Âmbito de aplicação .....	5
1.5. Vigência e revisões.....	6
1.6. Referências .....	6
<b>2. Princípios</b> .....	<b>6</b>
<b>3. Organização de segurança</b> .....	<b>8</b>
<b>4. Quadro normativo de segurança</b> .....	<b>9</b>
<b>5. Planos estratégicos</b> .....	<b>10</b>
<b>6. Auditoria</b> .....	<b>10</b>

# 1. Introdução

## 1.1. Contexto

A Telefónica afirma sua ambição de liderança no mundo digital, cenário no qual às ameaças tradicionais se somam permanentemente **novas ameaças cada vez mais sofisticadas**. Como consequência da própria natureza digital (*tanto da organização como do negócio*), o esforço em segurança se torna mais exigente que em outros setores empresariais.

Por outro lado, **exigências regulatórias e expectativas de privacidade e segurança dos nossos clientes são crescentes**, convertendo-se em atributos principais dos serviços que oferecemos. Além disso, a Telefónica desempenha um papel relevante na proteção da atividade tecnológica, industrial e comercial dos clientes empresariais, do desenvolvimento e operação tanto das infraestruturas críticas que prestam serviços digitais e serviços essenciais à sociedade, quanto das organizações e entidades públicas governamentais.

Adicionalmente, estas **exigências regulatórias** existentes no setor das telecomunicações e Internet, vinculadas à legislação nacional e internacional, afetam, em muitas ocasiões de forma desigual, à organização, atividade e negócio do Grupo Telefónica nos países onde está presente.

## 1.2. Objeto do documento

A presente **Política global de segurança** (doravante a “**política**”), inspirada nos princípios de “integridade, compromisso e transparência” presentes nos **Princípios de Negócio Responsável** do Grupo Telefónica e guiada pelos padrões e regulamentações nacionais e internacionais na matéria, estabelece e regula as **disposições gerais e os princípios fundamentais** das questões de segurança às quais esta Política faz referência e que são aplicáveis a todas as empresas que integram o Grupo Telefónica.

## 1.3. Alcance

A **segurança**, um dos pilares fundamentais sobre os quais se constrói a organização global do Grupo Telefónica, deve ser entendida com um **conceito integral que tem por finalidade preservar seus ativos e proteger seus interesses e objetivos estratégicos**, tanto na sua organização vertical (*incluindo suas unidades de negócio*) como na sua dimensão transversal (*aplicável a suas quatro plataformas*): (1) infraestrutura e ativos de rede, (2) tecnologias da informação e (3) produtos e serviços; e (4) dados; **garantindo**, por um lado, sua **integridade** e subtraindo-os, por outro lado, de potenciais ameaças que poderiam prejudicar seu valor, afetar sua **confidencialidade**, diminuir sua eficácia ou afetar sua operatividade e **disponibilidade**.

Da mesma forma, a segurança é um dos princípios fundamentais em que se apoia a **Política de privacidade** do Grupo Telefónica, Ref. [1].

A **segurança integral engloba**, além disso, não apenas a segurança física e operacional (*de pessoas e bens*) mas também a segurança digital, a continuidade do negócio, a prevenção da fraude, bem como **qualquer** outro âmbito ou **função relevante cujo objetivo seja a proteção corporativa frente a potenciais prejuízos**, sejam quais forem, ou eventuais perdas. Por sua vez, o conceito de segurança digital integra os aspectos relacionados à segurança da informação e ciber-segurança. Esses aspectos serão aplicáveis aos suportes, sistemas e tecnologias e elementos que compõem a Rede.

As **disposições de segurança** aplicáveis aos ativos do Grupo Telefónica **serão projetadas** também **sobre** suas **entidades colaboradoras** (fornecedores, terceirizados, etc.) quando a atividade destas afete àquele no desenvolvimento do seu negócio, com especial foco naquelas que gerenciem dados do Grupo Telefónica.

## 1.4. Âmbito de aplicação

Esta **política** é de **alcance global** e de aplicação **obrigatória** em todas as empresas do **Grupo Telefónica** sem prejuízo das particularidades derivadas da legislação aplicável a cada uma delas. Para tais efeitos, entende-se por Grupo Telefónica as empresas em cujo capital social a **Telefónica, S.A.** disponha, direta ou indiretamente, da maioria das ações, participações ou direitos de voto, ou em cujo órgão de administração nomeou ou tem o poder de nomear a maioria dos seus membros, de modo a controlar a sociedade de forma efetiva (doravante, Telefónica ou qualquer uma das empresas individualmente, a “sociedade”, a “empresa” ou a “companhia”).

A **Telefónica, S.A.**, em sua qualidade de sociedade-mãe do grupo em que se integra, é responsável por estabelecer as bases, determinar as ferramentas e elaborar os mecanismos necessários para uma coordenação adequada e eficaz de segurança entre todas as empresas no seu grupo; tudo sem prejuízo das decisões autônomas que lhes correspondem de acordo não só com os interesses corporativos de cada uma, mas também com os deveres jurídicos e fiduciários que lhes pertencem.

**As disposições desta política prevalecem sobre as normas de segurança existentes de âmbito geográfico ou da linha de negócio**, correspondendo, em todo caso, ao **Diretor Global de Segurança e Inteligência** (“*Global Chief Security and Intelligence Officer - GCSIO*”) seu acompanhamento, bem como a adoção de diretrizes e medidas que possam ser necessárias para sua aplicação e execução.

As empresas do Grupo Telefónica deverão divulgar e promover o conhecimento e a aplicação da presente política, bem como fornecer os meios humanos, materiais, tecnológicos e orçamentais necessários para sua execução.

## 1.5. Vigência e revisões

A presente política entrou em vigor no dia da sua aprovação pelo Conselho de Administração da Telefónica, S.A., data em que foi revogada a anteriormente vigente.

É de responsabilidade do **Diretor Global de Segurança e Inteligência** exercer os poderes de **interpretação** necessários.

Este documento deve ser **revisado** à luz das mudanças organizacionais, jurídicas ou negócios que ocorram em cada momento, a fim de manter sua relevância e adequação e eficácia e, por padrão, com a periodicidade estabelecida na **Política de elaboração e organização do quadro normativo** [Ref. 2]. Nesse caso, uma vez aprovadas pelo Conselho Global de Segurança, as revisões serão comunicadas e publicadas no **portal Web de normas corporativas do Grupo Telefónica** [Ref. 3].

## 1.6. Referências

- [1] **Política global de privacidade.**
- [2] **Política de elaboração e organização do quadro normativo.**
- [3] **Portal Web de normas corporativas do Grupo Telefónica.** Disponível na Intranet Global.

## 2. Princípios

O **Conselho de Administração da Telefónica S.A.** considera as pessoas, a informação, as tecnologias e os recursos materiais que os suportam como ativos fundamentais, motivo pelo qual **garantir sua segurança é considerado um bem essencial na estratégia da Telefónica e um habilitador imprescindível da atividade da organização.**

Através da aprovação desta política, o **Conselho de Administração manifesta sua determinação e compromisso em alcançar um nível de segurança adequado às necessidades do negócio que garanta a proteção dos ativos de forma homogênea em todas as empresas do Grupo Telefónica.**

O Conselho de Administração encomenda esta tarefa à **Organização de Segurança** como área de segurança integral comprometida com a proteção dos ativos do grupo; na conjuntura de modernidade e dinamismo que significa ser uma *empresa de telecomunicação digital*, e lhe atribui a gestão eficaz e eficiente da segurança física e proteção de bens e pessoas, da segurança da informação e da segurança cibernética do grupo, da continuidade do negócio e da prevenção da fraude, bem como de qualquer outra ação que possa contribuir de forma significativa àquele fim.

As atividades de segurança desenvolvidas pelos diferentes ambientes, estruturas organizacionais, responsáveis por ativos e funcionários serão regidas pelos **princípios de legalidade, eficiência, corresponsabilidade, cooperação e coordenação**, para cujo impulso, condução, controle e melhoria serão estabelecidos os mecanismos adequados.

- **Princípio de legalidade:** observar-se-á o necessário cumprimento das leis e regulamentações, tanto nacionais como internacionais em matéria de segurança, vigentes em cada momento nos territórios nos quais opera o Grupo Telefónica.
- **Princípio de eficiência:** para alcançar o nível de segurança exigido de forma eficiente, **será subtraído o caráter antecipativo e preventivo** sobre o passivo e reativo de tais ações de segurança. Para isso, privilegiar-se-á o conhecimento dos potenciais ameaças e serão analisados os riscos derivados, como parte de um **processo de inteligência**. A finalidade deste processo permanente de inteligência é **identificar** e compreender **as ameaças mais relevantes** que afetam a organização, com o objetivo de antecipar sua ação, evolução e de preservar a organização global do Grupo Telefónica dos seus potenciais efeitos prejudiciais e mitigar os prejuízos desses riscos até um nível aceitável para o negócio.

Com o fim de alcançar um nível homogêneo de segurança define-se um **Quadro normativo global de segurança corporativa** que considerará as análises de ameaças e riscos, bem como o estabelecimento de medidas preventivas, de proteção ou corretivas precisas.

Além disso, serão concebidos e elaborados **planos estratégicos** que permitam identificar e priorizar os projetos e orçamentos necessários para alcançar esses níveis adequados de segurança, minimizando os riscos de segurança identificados nas análises correspondentes e maximizando a eficácia do investimento e dos recursos empregados.

- **Princípio de corresponsabilidade:** as **pessoas** devem preservar a segurança dos ativos que a Telefónica coloca à sua disposição, em consonância com os critérios, requisitos, procedimentos e tecnologias de segurança definidas no Quadro normativo de segurança, bem como as leis e regulamentações aplicáveis em matéria de segurança. Ao mesmo tempo, devem utilizar os ativos estritamente para o desempenho das atividades próprias do seu cargo e tarefas atribuídas.

O **Proprietário do Ativo** é o **funcionário ou cargo que decide sobre a finalidade, conteúdo e uso do ativo**, sendo, portanto, responsável pela segurança do mesmo. Também é o proprietário do risco associado ao ativo, para que tenha a responsabilidade final e a autoridade para gerenciar esse risco e aceitar o risco residual. O Proprietário do ativo se apoiará na Organização de Segurança para realizar as tarefas orientadas para garantir a segurança do mesmo.

- **Princípio de cooperação e coordenação:** para alcançar estes níveis de eficiência que o projeto empresarial da Telefónica requer, preservar-se-á a ação global e o conceito integral das atividades de segurança junto com os mencionados requisitos de antecipação e prevenção, e serão priorizadas a cooperação e coordenação entre todas as unidades de negócio e funcionários, para gerar as sinergias adequadas e reforçar as capacidades conjuntas.

A Organização de Segurança **coordenará as responsabilidades de segurança das diversas estruturas** do Grupo Telefónica, **incentivando a cooperação entre elas**, ser capaz de estabelecer capacidades globais que permitam melhorar a eficácia e eficiência da proteção do conjunto de ativos.

### 3. Organização de segurança

O **Diretor Global de Segurança e Inteligência** é o representante máximo da organização de segurança no Grupo Telefónica.

A missão do **Diretor Global de Segurança e Inteligência** é a proteção eficaz e eficiente dos ativos do grupo e estará orientada em todo caso a velar pela viabilidade do negócio.

Na organização de segurança existem **Responsáveis de Segurança** tanto em nível global como local cujas obrigações e responsabilidades serão definidas e coordenadas pelo **Diretor Global de Segurança e Inteligência**. Cada empresa do Grupo Telefónica terá nomeado um destes Responsáveis de Segurança, dependendo de qual for a solução mais eficiente e eficaz em cada caso.

O **Diretor Global de Segurança e Inteligência** é o encarregado de fomentar a organização de segurança definida na presente política. Nesse sentido, deve propor aqueles que serão nomeados como Responsáveis de Segurança que serão submetidos à decisão dos correspondentes órgãos de administração ou gestão das sociedades.

Para fins de coordenação, haverá um **Comitê Global de Segurança** presidido pelo **Diretor Global de Segurança e Inteligência** e nele participarão os Responsáveis de Segurança das funções, empresas ou territórios que se determinem, bem como as áreas que consideradas necessárias em cada momento.

Da mesma forma, existirão **Subcomitês de Segurança** locais e grupos funcionais presididos pelos Responsáveis de Segurança correspondentes, que devem seguir as orientações estabelecidas em nível global.

Estes órgãos de gestão materializam o princípio de cooperação que deve imperar na organização de segurança do Grupo Telefónica.

O **Diretor Global de Segurança e Inteligência** deverá prestar contas ao Conselho de Administração ou, conforme o caso, ao seu Comitê de Auditoria e Controle, assim como a um Comitê restrito do Comitê Executivo (Excom), com a frequência acordada pelo Conselho de Administração ou pelo Comitê de Auditoria e Controle, para informar sobre o estado da segurança do Grupo Telefónica e estabelecer o plano estratégico e as correspondentes ações derivadas, a fim de garantir um nível eficiente de segurança.

Não obstante o exposto, **todo funcionário do Grupo Telefónica é responsável pela segurança** dentro de seu âmbito funcional e orgânico de desempenho, de forma tal que



existe uma **corresponsabilidade compartilhada entre todos os funcionários e a Organização de Segurança.**

## 4. Quadro normativo de segurança

O **Quadro normativo de segurança** adapta-se à **Política de elaboração e organização do quadro normativo** [Ref. 2], regula, entre outras, as seguintes matérias:

- a organização territorial e funcional das áreas de segurança do Grupo Telefónica.
- a delimitação de competências inerente às mesmas.
- as disposições gerais, princípios de atuação e postulados que deverão de regular seu funcionamento.
- os objetivos perseguidos e as metas que devem ser alcançadas.
- os critérios, requisitos, procedimentos e tecnologias de segurança que deverão de ser consideradas e que deverão ser objeto de aplicação em cada uma das plataformas e ambientes do Grupo Telefónica com a finalidade em todo caso de assegurar que a tecnologia possa ser utilizada em um ambiente de “confiança”.
- os controles de segurança que deverão ser implementados, supervisionados, revisados e melhorados para a consecução dos objetivos e metas resenhados; o princípio de proporcionalidade entre os recursos que exijam os controles de segurança e os eventuais prejuízos que possam derivar da sua ausência ou insuficiência será um dos postulados fundamentais do mencionado Quadro normativo de segurança.

O desenvolvimento do Quadro normativo de segurança tem caráter global no que diz respeito, entre outras, às matérias antes mencionadas, bem como à política geral de segurança do Grupo Telefónica. Ao amparo do mesmo se ditarão os **regulamentos, instruções ou outras disposições de análoga relevância** que possam ser necessários, os quais poderão ter um alcance global ou local (*ora em nível de empresa ora em nível de território*), considerando, não obstante, que:

- as normas globais estabelecem um conjunto de mínimos exigíveis em todo caso e lugar; e que
- os critérios das normas globais sempre prevalecerão sobre os das normas locais.

O Quadro Normativo de Segurança **observará o necessário cumprimento das Leis e regulamentações**, tanto nacionais como internacionais em matéria de segurança, que possam estar vigentes em cada momento em algum dos territórios nos quais opera o Grupo Telefónica.

As **cláusulas contratuais** com clientes, sócios comerciais, subcontratados e fornecedores de serviços e produtos deverão estar em consonância com as normas de segurança.

Corresponde ao **Diretor Global de Segurança e Inteligência** exercer as competências de desenvolvimento e/ou interpretação que forem necessárias em nível global no âmbito do Quadro normativo de segurança. Corresponderá aos Responsáveis de Segurança idênticas competências com relação às normas de alcance local.

O **Quadro normativo de segurança** será **publicado e comunicado** a todos os funcionários através de campanhas de conscientização e treinamento, bem como a terceiros relevantes (subcontratados, fornecedores de serviços ou similares). Os Responsáveis de Segurança trabalharão com as áreas correspondentes para promover o conhecimento e prática desta Política e suas normas de desenvolvimento.

## 5. Planos estratégicos

Corresponde ao **Diretor Global de Segurança e Inteligência** definir e revisar, com caráter periódico, o **Plano estratégico global de segurança** do Grupo Telefónica. Para isso, serão consideradas as necessidades do negócio e os planos estratégicos das quatro plataformas.

Corresponde aos distintos **Responsáveis de Segurança** conceber, elaborar e implementar quaisquer outros **planos estratégicos** em consonância sempre com as diretrizes, termos e condições que emanem do Plano estratégico global de segurança. Os Planos Estratégicos em questão, que deverão de ser submetidos à **aprovação do Comitê Global de Segurança**, identificarão e priorizarão projetos e orçamentos de segurança com o fim de atingir os objetivos de controle estabelecidos. Da mesma forma, minimizarão os riscos de segurança que possam haver sido identificados assegurando um nível aceitável para a organização. **Os Responsáveis de Segurança** apresentarão os planos estratégicos aos comitês de direção relevantes identificando os recursos necessários para realizá-los. Posteriormente, será dada continuidade à solicitação de aprovação do orçamento correspondente.

## 6. Auditoria

A Direção de Auditoria Interna do Grupo Telefónica poderá realizar quantas análises e verificações considera adequadas para verificar a aplicação correta dos aspectos contidos no Quadro normativo de segurança. Tais auditorias incluirão, na medida em que isso for necessário, propostas de melhoria.



[www.telefonica.com](http://www.telefonica.com)