

# **Reglamento sobre a gestão do Canal de Princípios de Negócio Responsável**

**Norma corporativa**

Aprovado pela Diretoria de Ética e Sustentabilidade Corporativa

Telefónica, S.A.  
1ª edição, fevereiro de 2019

## ÍNDICE

1.	INTRODUÇÃO, OBJETIVO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO .....	3
2.	DOCUMENTOS RELACIONADOS .....	3
3.	GLOSSÁRIO .....	4
4.	PRINCÍPIOS QUE REGEM O TRATAMENTO DAS COMUNICAÇÕES .....	4
5.	CANAL DE PRINCÍPIOS DE NEGÓCIO RESPONSÁVEL .....	5
6.	PROCEDIMENTO DE TRAMITAÇÃO DE COMUNICAÇÕES .....	5
7.	PROTEÇÃO DE DADOS DE CARÁTER PESSOAL .....	7
8.	ALTERAÇÕES E ATUALIZAÇÕES DO REGULAMENTO .....	7
9.	AUDITORIA INTERNA .....	7
10.	ENTRADA EM VIGOR .....	7
11.	EDIÇÕES E REVISÃO .....	8

## 1. INTRODUÇÃO, OBJETIVO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

De acordo com o compromisso contido em nossos Princípios de Negócio Responsável com nossos grupos de interesses, o objetivo deste documento é descrever a gestão relacionada ao funcionamento do Canal de Princípios de Negócio Responsável, em relação ao processo de recebimento, processamento e registro de Comunicações recebidas por qualquer pessoa ou grupo de interesse que queira informar, consultar ou reclamar sobre qualquer assunto relacionado aos nossos Princípios de Negócio Responsável.

Este procedimento é aplicável a todas as empresas que compõem o Grupo Telefónica. Para estes efeitos, entende-se por Grupo Telefónica (ou Grupo), Telefónica S.A., e aquelas empresas em que a Telefónica S.A. disponha de capital social, direta ou indiretamente, da maioria das ações, participações ou direitos de voto, ou cujo órgão do governo ou administração nomeou ou tem o poder de nomear a maioria dos seus membros, de modo a controlar a sociedade de forma efetiva.

A Telefónica S.A., na condição de controladora do Grupo, é responsável por estabelecer as bases, instrumentos e mecanismos necessários para uma adequada e eficiente coordenação entre esta e as demais empresas que compõem o seu Grupo; tudo sem prejuízo ou perda da capacidade de decisão autônoma que corresponde a cada uma dessas empresas, de acordo com o interesse social específico de cada uma delas e com as obrigações fiduciárias que os membros de seus órgãos administrativos mantêm em relação a todos seus acionistas.

A gestão das Comunicações será realizada de acordo com as disposições da seção 6 abaixo.

## 2. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Princípios de Negócio Responsável da Telefónica
- Política de Gestão do Canal de Denúncias

### 3. GLOSSÁRIO

- **Canal de Princípios de Negócio Responsável** - O Canal de Princípios de Negócio Responsável (doravante, o "Canal") é o meio de comunicação disponibilizado a qualquer grupo de interesse ou pessoa nas páginas institucionais das empresas do Grupo Telefónica.
- **Comunicação** - Para efeitos deste regulamento, o termo "comunicação" será entendido como qualquer notificação recebida através do Canal de Princípios de Negócio Responsável do Grupo Telefónica. Essas notificações podem ser consultas, solicitações ou reivindicações.

As mensagens recebidas que não estão relacionadas aos Princípios de Negócio Responsável, como mensagens publicitárias, solicitações de trabalho, etc., não estão incluídas nesta definição.

- **Denúncia.** - Para efeitos deste regulamento, entende-se por denúncia as comunicações que informem sobre qualquer suposta irregularidade, ato contrário à legalidade ou normas internas do Grupo Telefónica.
- **Canal de Denúncias.** - Ferramenta habilitada pela Empresa para receber informações sobre a existência de uma possível irregularidade, um ato contrário à legalidade ou normas internas; incluindo quaisquer eventuais irregularidades relacionadas a questões contábeis, questões relacionadas à auditoria e/ou aspectos relacionados a controles internos sobre relatórios financeiros, em conformidade com a seção 301 da Lei Sarbanes-Oxley dos EUA e outras exigências a esse respeito.

### 4. PRINCÍPIOS QUE REGEM O TRATAMENTO DAS COMUNICAÇÕES

Todas as comunicações serão tratadas de acordo com os seguintes princípios:

- **Confidencialidade:** As comunicações recebidas são gerenciadas com estrita confidencialidade.
- **Resposta diligente:** Todas as comunicações são tratadas com a devida diligência e respeito. O denunciante terá sua resposta dentro de um prazo razoável, tendo em conta a casuística de cada comunicação. A urgência no processamento dependerá do conteúdo da própria comunicação.
- **Privacidade e Segurança:** As comunicações recebidas e mantidas em custódia cumprem com as medidas e garantias de proteção de dados e segurança, aplicáveis a uma caixa de correio com estas características.

## 5. CANAL DE PRINCÍPIOS DE NEGÓCIO RESPONSÁVEL

O Canal de Princípios de Negócio Responsável é um banco de dados seguro de propriedade da Telefónica S.A., no qual há um registro das Comunicações recebidas por meio de um formulário acessível e público. O canal está habilitado nas páginas institucionais da Telefónica, através do seguinte link:

<https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/contactenos>.

A pessoa interessada em realizar uma comunicação deve preencher um formulário com os seguintes campos:

- País ao qual a Comunicação se refere.
- O assunto sobre o qual se trata a Comunicação.
- A relação da pessoa com a empresa do Grupo Telefónica correspondente.
- Opção para realizar a comunicação de forma anônima ou identificada.

Todas as comunicações recebidas através do Canal de Princípio de Negócio Responsável são registradas em uma caixa de correio genérica chamada "Escritório de Princípios de Negócio Responsável". Esta caixa de correio responde automaticamente quando da recepção do comunicado.

As pessoas autorizadas a acessar esta caixa de correio são membros da equipe de Ética Corporativa e Sustentabilidade da Telefónica S.A. As comunicações são registradas em ordem de recebimento, a fim de possibilitar o rastreamento das comunicações recebidas e detectar qualquer exclusão de informações.

## 6. PROCEDIMENTO DE TRAMITAÇÃO DE COMUNICAÇÕES

O processamento das Comunicações recebidas através do Canal pode levar aos seguintes casos:

- 1. Que a mensagem recebida é considerada irrelevante**, uma vez que não está relacionada aos Princípios de Negócio Responsável ou a algo inadequado. Neste caso, a resposta enviada ao interessado é uma mensagem pré-estabelecida na qual, dependendo da casuística (i), é indicada à pessoa que enviou a comunicação, qual outro canal da Telefónica deve ser direcionado (por exemplo, no caso de uma consulta comercial) ou (ii) é simplesmente indicado que o Canal de Princípios de Negócio Responsável não gerencia estes tipos de solicitações ou consultas (no caso de mensagens publicitárias não solicitadas e outras comunicações).
- 2. Que a comunicação pode ser considerada uma denúncia:** quando são recebidas comunicações que relatam eventos que podem ser contrários à legalidade ou as normas do Grupo Telefónica. Essas comunicações são tratadas como denúncias e, conseqüentemente, são redirecionadas para o departamento pertinente e processadas de acordo com as disposições da Política de Gestão do Canal de Denúncias.

De acordo com o disposto no mesmo, as medidas de proteção do denunciante previstas na referida Política não serão implementadas pela empresa até a transferência da comunicação para o Canal de Denúncias ou para os responsáveis pela área de Auditoria Interna correspondente; o comprovante de registro no Canal é fornecido ao denunciante de acordo com a seção 4.2 da Política de Gestão de Canal de Denúncias.

**3. Que a Comunicação é relevante para estar relacionada aos Princípios do Negócio Responsável.** Dependendo do assunto consultado e da empresa do Grupo afetada mencionada na Comunicação, a Área Global de Ética Corporativa e Sustentabilidade segue o procedimento abaixo para dar continuidade à sua resposta:

**Se a comunicação deve ser tramitada a nível global:**

- A comunicação é direcionada para o departamento correspondente em nível global.
- O departamento global correspondente é responsável por resolver e/ou remediar a Comunicação e por responder ao denunciante dentro de um prazo razoável, tendo em conta a casuística de cada comunicação.
- O departamento global correspondente comunica sua resposta e motivação à Área Global de Ética e Sustentabilidade.
- A área de Ética e Sustentabilidade irá comunicar ao denunciante a resposta de acordo com as informações fornecidas pelo departamento global correspondente.
- A Área Global de Ética Corporativa e Sustentabilidade é responsável por registrar e arquivar o arquivo da Comunicação.

**Se a comunicação deve ser tramitada a nível do país:**

- É direcionado a área de Ética e Sustentabilidade a nível do país, que por sua vez, remete o comunicado ao departamento correspondente do país. O departamento correspondente do país é responsável por resolver e/ou remediar a comunicação proposta e responder ao denunciante dentro de um prazo razoável, levando em consideração a casuística de cada comunicação.
- O departamento do país correspondente comunica sua resposta e motivação à Área de Ética e Sustentabilidade no nível do país.
- A Área de Ética e Sustentabilidade no nível nacional informa a Área Global de Ética e Sustentabilidade da resolução da Comunicação.
- A área Global de Ética e Sustentabilidade informará ao denunciante a resposta de acordo com as informações fornecidas pela Área de Ética e Sustentabilidade a nível de país.

- A Área Global de Ética Corporativa e Sustentabilidade é responsável por registrar e arquivar o arquivo da Comunicação.

Se, como resultado da tramitação da comunicação, a área de Sustentabilidade Local ou a área de Ética Corporativa e Sustentabilidade Global chegar à conclusão de que a Comunicação é inadequada ou irrelevante, a parte interessada será informada com uma resposta devidamente motivada.

Todas as ações e etapas tomadas em relação ao arquivo aberto na Comunicação serão registradas assim como acontecem no banco de dados do Canal de Princípios de Negócio Responsável.

## **7. PROTEÇÃO DE DADOS DE CARÁTER PESSOAL**

Os dados pessoais que possam constar das Comunicações recebidas no Canal de Princípios de Negócio Responsável serão tratados de acordo com a legislação aplicável vigente na questão de proteção de dados.

## **8. ALTERAÇÕES E ATUALIZAÇÕES DO REGULAMENTO**

Este regulamento é revisado e atualizado pela Diretoria de Ética Corporativa e Sustentabilidade.

## **9. AUDITORIA INTERNA**

A observância e o cumprimento dos procedimentos previstos no presente regulamento poderão ser objetos de auditoria, podendo esta ser interna, a fim de realizar quantas análises e verificações julgarem necessárias, tendo como objetivo constatar a correta aplicação dos aspectos contidos neste regulamento, bem como aspectos externos, sempre que forem considerados convenientes, para responder aos diferentes requisitos de reporte aos quais o Grupo Telefónica atende.

## **10. ENTRADA EM VIGOR**

Este Regulamento entra em vigor a partir de sua aprovação pela Diretoria de Ética Corporativa e Sustentabilidade e sua correspondente publicação na página web de Normas Corporativas.

## 11. EDIÇÕES E REVISÃO

Na relação de edições revisadas deste documento, coluna OBSERVAÇÕES-MODIFICAÇÕES, estão incluídas as referências das seções que foram modificadas em relação a edição anterior.

EDIÇÃO	DATA	OBSERVAÇÕES - MODIFICAÇÕES
1ª	FEVEREIRO DE 2019	Documento original
2ª		