



Política de Direitos Humanos

Telefônica Brasil S.A.

Telefônica Brasil S.A.

Aprovada pelo Conselho de Administração da Telefônica Brasil S.A. em sua reunião de 22 de julho de 2026.

2ª edição – julho de 2026

PÚBLICO

HISTÓRICO DE VERSÕES

Rev.	Data	Motivo da Revisão	Elaborado por	Revisado por	Aprovado por
01	24/06/2019	Criação de Política local, mediante adesão ao documento Corporativo.	Gerência de Responsabilidade Corporativa.	Gerência de Compliance; Gerência Jurídico Societário; Gerência Jurídica de Recursos; Gerência Jurídico Trabalhista.	Redir em 09/10/2019.
02	04/03/2026	Atualizações referentes a: a. Adequação do texto de Adesão à Política Global da Telefônica S.A. para Política de Direitos Humanos da Telefônica Brasil S.A., com ajuste de referenciamento à Telefônica Brasil S.A., e suas sociedades controladas; b. Revisão geral do documento.	Marcella Mattos De Barros Padilha Rosa - Ger. de Responsabilidade Corporativa.	Eduardo Cardoso Santos - Ger. Compliance; Gabriela Cristina Serra Correa - Ger. Compliance; Daniela Valente Junqueira Ayres - Ger. Jurídico Societário; Fernanda Ribeiro Galante Abrahao De Mattos - Ger. Jurídica de Recursos; Vivian Duraes - Ger. Jurídico Trabalhista; Marsuri Lilianet Martinez Romero - Ger. de Responsabilidade Corporativa; Daniella Janoni - Ger. Sr. Relações Do Trabalho.	Redir em 15/07/2026; Comitê de Nomeações, Vencimentos e de Governança Corporativa em 21/07/2026; Conselho de Administração em 22/07/2026.

Índice

1.	Introdução	4
1.1	Objetivo	4
1.2	Âmbito de aplicação	4
2.	Princípios Básicos de Direitos Humanos em Relação às Partes Interessadas.	5
2.1	Clientes	5
2.2	Colaboradores	6
2.3	Fornecedores e parceiros comerciais da cadeia de valor	8
2.4	Sociedade e meio ambiente	8
3.	Due diligence	9
4.	Canal de Denúncias.....	10
5.	Canal de Consultas de Negócio Responsável.....	11
6.	Governança.....	11
7.	Divulgação e Comunicação da Política.....	11
8.	Implantação.....	12
9.	Auditoria Interna	12
10.	Entrada em vigor.....	12
	Anexo: Documentos de referência	13

1. Introdução

A Telefônica acredita que a tecnologia da comunicação é um pilar fundamental para o exercício efetivo dos direitos humanos, ao facilitar o acesso à informação, a troca de ideias e a geração de oportunidades que impulsionam o desenvolvimento individual e coletivo. No entanto, como qualquer outro setor, o setor de telecomunicações não está imune a possíveis violações dos direitos humanos ao longo de sua **cadeia de valor**.

Mantemos os **Princípios de Negócio Responsável** que refletem os compromissos éticos como companhia e constituem o **Código de Ética e Conduta, que demonstram o compromisso de respeitar e promover os direitos humanos** reconhecidos internacionalmente, em consonância com os **Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos**, as **Diretrizes da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) para Empresas Multinacionais** e as diferentes **convenções e compromissos internacionais** de direitos humanos (*Anexo: Documentos de Referência*).

Este compromisso é complementado por esta Política de Direitos Humanos e, em geral, com o restante das políticas e procedimentos da Companhia que garantem o respeito aos direitos humanos nas operações e na cadeia de valor.

1.1 Objetivo

Com **esta Política**, a Companhia estabelece os princípios gerais, considerados como mínimos, que definem um **marco de atuação para a Telefônica** (conforme abaixo), garantindo uma abordagem coerente e alinhada com os padrões internacionais nesta matéria.

O objetivo desta Política é:

- **Reiterar o compromisso com os direitos humanos;**
- **Estabelecer o ponto de partida do processo de due diligence da Telefônica** em relação à proteção e promoção dos direitos humanos.

1.2 Âmbito de aplicação

Esta Política se aplica à Telefônica Brasil S.A. (ou simplesmente “Companhia”) e a todas as suas controladas, conforme as seguintes características: sociedades em que a Telefônica Brasil S.A. seja titular de direitos de sócio que lhe assegure, de modo permanente, a maioria dos votos nas deliberações sociais e o poder de eleger a maioria dos administradores destas sociedades, e utilize efetivamente seu poder para dirigir as atividades sociais e orientar o funcionamento dos órgãos destas sociedades (conjuntamente denominadas “Sociedades Controladas”). Para fins deste documento, “Companhia” e “Sociedades Controladas” são denominadas em conjunto “Telefônica”.

2. Princípios Básicos de Direitos Humanos em Relação às Partes Interessadas.

A Telefônica compromete-se a respeitar os direitos humanos em suas relações com as partes interessadas — entendidas como indivíduos, grupos ou organizações que podem afetar, ser afetados ou demonstrar interesse em suas atividades, decisões e resultados. Esse compromisso baseia-se em uma abordagem e avaliações sistemáticas de gestão de impactos, riscos e oportunidades relacionados aos direitos humanos (IROs), bem como na condução de processos de due diligence ao longo da cadeia de valor.

2.1 Clientes

A Telefônica trabalha para oferecer produtos e serviços que contribuam para gerar um impacto positivo na vida das pessoas; para isso, são adotados os seguintes princípios, que orientam o desenvolvimento de suas atividades:

- **Privacidade:** assegurar o tratamento adequado dos dados pessoais de forma a respeitar os direitos e liberdades fundamentais dos indivíduos e, em particular, o direito fundamental à proteção dos dados pessoais.
- **Cibersegurança:** fornecer uma infraestrutura e serviços seguros e confiáveis para assegurar a proteção dos dados de nossos clientes, evitando sua perda, modificação, uso indevido ou acesso não autorizado, resolvendo com eficiência quaisquer incidentes que possam ocorrer.
- **Liberdade de expressão e informação:** respeitar e trabalhar para promover um exercício legítimo do direito à liberdade de expressão em todas as áreas da Companhia. Tudo isso, sem prejuízo do dever de colaboração e resposta aos pedidos das autoridades competentes, dentro do marco legal aplicável a cada situação e com estrito respeito à regulamentação em vigor. Nesse sentido, busca-se minimizar qualquer impacto sobre esse direito derivado das solicitações das autoridades, as quais devem ser alinhadas à legislação pertinente e cuja execução deve ser proporcional à finalidade legítima que a motiva.
- **Não discriminação:** promover relações livres de discriminação no relacionamento com o cliente, seja contra ou a favor, em razão de raça, nacionalidade, origem geográfica e étnica, religião, gênero, orientação sexual e identidade de gênero, estado civil, idade, deficiência, condições socioeconômicas ou responsabilidade familiar, para facilitar o acesso aos produtos e serviços, nos processos de atendimento nos canais de contato, nas ações de comunicação ou no uso de novas tecnologias.

- Proteção de pessoas e grupos vulneráveis: identificar, respeitar e proteger os direitos das mulheres, pessoas e grupos em situação de vulnerabilidade, incluindo, entre outros, crianças e adolescentes, idosos, pessoas com deficiência e pessoas em situação de exclusão social.
- Desenvolvimento e uso responsável de produtos e serviços: incorporar práticas responsáveis no projeto e desenvolvimento de propostas de valor, incluindo aquelas baseadas em novas tecnologias, para favorecer o acesso à informação e aos produtos e serviços, bem como promover medidas de controle que contribuam para a segurança e saúde das pessoas durante seu desenvolvimento e uso.

2.2 Colaboradores

A Telefônica tem políticas e processos internos para promover o respeito aos direitos de seus colaboradores. Essas políticas e processos têm como objetivos:

- Condições de trabalho justas: assegurar o cumprimento de condições de trabalho justas e equitativas para seus colaboradores, promovendo medidas que garantam um ambiente de trabalho seguro, com horários de trabalho dentro do limite legal de horas diárias e semanais, salários adequados, igualdade de remuneração por um trabalho de igual valor, diálogo social e conciliação entre vida pessoal e profissional.
- Liberdade de associação e direito à negociação coletiva: respeitar a liberdade sindical, a livre associação, e os direitos de informação, consulta e participação dos colaboradores, bem como o direito à negociação coletiva e demais direitos coletivos previstos na legislação aplicável, independentemente da área onde realize as operações. Trabalhar para assegurar que o exercício desses direitos ocorra de forma livre e sem qualquer discriminação, intimidação ou retaliação, fomentando relações do trabalho pautadas pelo diálogo, transparência e respeito mútuo.
- Saúde, segurança e bem-estar: proporcionar um ambiente de trabalho físico e mental seguro e saudável em suas instalações, por meio da adoção de procedimentos e regulamentos sobre segurança e saúde ocupacional. Promover mecanismos para conciliar a vida pessoal e profissional e o direito ao descanso. Promover a disseminação e o reforço de uma cultura de segurança, desenvolvendo a conscientização sobre riscos, e incentivar o comportamento responsável de seus trabalhadores, por meio de ações de conscientização e treinamento, entre outras atividades.
- **Diversidade, não discriminação, inclusão e igualdade de oportunidades:** promover a diversidade e a igualdade de oportunidades, bem como evitar e

combater qualquer forma de discriminação — entendida como todo tratamento desigual ou diferenciação arbitrária — em todas as áreas da organização e, em particular, em relação a grupos vulneráveis, incluindo trabalhadores migrantes. Essa atuação deve ocorrer sem preconceitos associados à raça, cor da pele, nacionalidade, origem geográfica ou étnica, religião, gênero, orientação sexual, identidade de gênero, estado civil, idade, deficiência, condição socioeconômica, responsabilidade familiar ou qualquer outra condição, seja de forma individual ou coletiva, reconhecendo a interseccionalidade dessas identidades, pelas quais as pessoas podem enfrentar múltiplas discriminações derivadas da combinação de várias delas. Promover o equilíbrio salarial entre cargos semelhantes em contextos equivalentes, rejeitando qualquer tipo de discriminação na remuneração ou promoção, inclusive com base em gênero, orientação sexual ou condição migratória. Rejeitar, ainda, todas as formas de violência, assédio, ameaças, coação ou intimidação — moral, verbal, física ou sexual — no ambiente de trabalho.

- **Capacitação:** promover a capacitação e o desenvolvimento de competências profissionais e pessoais no ambiente de trabalho. Fornecer oportunidades de aprendizagem contínua que aprimorem as competências dos colaboradores, apoiem o progresso na carreira e promovam uma cultura de melhoria contínua, inclusão e consciência ética em todos os níveis da Telefônica.
- **Combate ao trabalho forçado, à escravidão moderna e ao trabalho infantil:** proibir e rejeitar qualquer forma de trabalho forçado, escravo ou tráfico de pessoas em suas operações. Prevenir, detectar e corrigir práticas que possam ocasionar essas situações. Respeitar os direitos das crianças e dos adolescentes. Proibir e rejeitar o uso de mão de obra infantil, verificando que, nos processos de contratação de colaboradores, todos atendam à idade mínima legal local para o trabalho e respeitando, em qualquer caso, as disposições da Convenção 138 da Organização Internacional do Trabalho e da Consolidação das Leis do Trabalho.
- **Privacidade:** assegurar o tratamento adequado dos dados pessoais de forma a respeitar os direitos e liberdades fundamentais das pessoas e, em particular, o direito fundamental à proteção dos dados de caráter pessoal.
- **Cibersegurança:** fornecer uma infraestrutura e serviços seguros e confiáveis para assegurar a proteção dos dados de colaboradores, evitando a perda, modificação, uso indevido ou acesso não autorizado de dados, resolvendo com eficiência quaisquer incidentes que possam ocorrer.
- **Assédio moral:** proibir qualquer conduta, prática ou comportamento que, de forma sistemática e recorrente, no âmbito da relação de trabalho, configure inferiorização ou atentado à dignidade dos colaboradores, visando submetê-los

emocional ou psicologicamente, prejudicar sua capacidade, desenvolvimento profissional ou permanência no ambiente de trabalho, e gerar ambiente hostil.

- **Assédio sexual:** proibir qualquer conduta de natureza sexual indesejada, que seja ou possa ser percebida como ofensiva ou humilhante, especialmente quando impactar o desempenho do trabalho ou gerar ambiente intimidador, hostil ou constrangedor, podendo ocorrer de forma isolada ou reiterada.

2.3 Fornecedores e parceiros comerciais da cadeia de valor

A Telefônica está comprometida com a gestão diligente de seus relacionamentos com fornecedores e colaboradores, contratados e subcontratados, bem como qualquer natureza de prestação de serviço incluindo agentes de segurança privada/patrimonial e outros parceiros comerciais.

Para isso, fornecedores, colaboradores, contratados, subcontratados e demais parceiros comerciais são integrados aos compromissos de sustentabilidade da Companhia, por meio da Política de Sustentabilidade na Cadeia de Fornecimento e/ou do estabelecimento de cláusulas contratuais em acordos estratégicos, como, por exemplo, em processos de fusões e aquisições ou desinvestimentos - entre outros. A Telefônica poderá exigir que fornecedores e parceiros com riscos significativos forneçam evidências da integração da due diligence em matéria de direitos humanos e ambiental.

2.4 Sociedade e meio ambiente

A Companhia trabalha para contribuir com o crescimento sustentável das sociedades em que atua. Para isso, zela pelo cumprimento da legislação vigente, com especial enfoque em seu impacto no desenvolvimento sustentável das sociedades nos seguintes temas:

- **Anticorrupção:** atuamos com honestidade e integridade, combatendo a corrupção em todas as suas formas. Para isso, implementamos e mantemos um ambiente de controle robusto, orientado à prevenção, detecção e resposta a riscos, em constante evolução e aprimoramento, apoiado por iniciativas contínuas de capacitação e conscientização de nossos colaboradores.
- **Comportamento competitivo:** atuar no mercado de forma honesta e transparente, sem participar práticas que alterem a livre concorrência e respeitando, portanto, o direito dos consumidores de escolher livremente entre concorrentes.
- **Responsabilidade fiscal:** gerir as questões fiscais em todos os momentos em conformidade com as leis fiscais vigentes, refletindo a imagem fiel da Telefônica por meio da transparência, comunicando de forma pública as informações fiscais de maneira visível, compreensível e completa.

- Inclusão digital: impulsionar a conectividade em comunidades locais e áreas remotas ou de difícil acesso com o objetivo de reduzir a exclusão digital. Contribuir com iniciativas relacionadas à educação digital e acesso à tecnologia por grupos vulneráveis.
- Competências digitais: promover as competências digitais por meio de iniciativas que destaquem as oportunidades de digitalização e reduzam a relutância em relação às novas tecnologias. Apoiar a proteção dos jovens, combatendo os riscos on-line, como o discurso de ódio e a desinformação. Capacitar pais e educadores a promover a participação digital segura, responsável e informada para todos.
- Colaboração com as partes interessadas: oferecer às partes interessadas mecanismos de notificação e reclamação, para que expressem suas preocupações, promovendo sua gestão diligente.
- Comunidades: respeitar os direitos econômicos, sociais, culturais, civis e políticos de grupos, como comunidades locais, grupos vulneráveis, minorias, povos indígenas e tradicionais, com o objetivo de manter relações de colaboração dentro de um ambiente de confiança.
- Meio ambiente: contribuir para a proteção do meio ambiente e promover um ambiente saudável para as pessoas, aplicando os compromissos contidos em nossa Política Ambiental, Política de Gestão Energética e demais normas de gestão ambiental da Telefônica.
- Combate à exploração sexual de crianças e de adolescentes: a Telefônica Brasil afirma seu compromisso incondicional com a proteção integral de crianças e adolescentes, adotando tolerância zero a qualquer forma de exploração sexual. Estabelece diretrizes de prevenção e denúncia, assegurando atuação ética e mecanismos seguros de reporte para colaboradores e parceiros. A empresa também coopera com autoridades e promove ações educativas, contribuindo ativamente para a erradicação dessa violação.

De forma geral, a Telefônica promove uma cultura de respeito aos direitos humanos e ações voltadas à capacitação e conscientização sobre esse assunto entre todas as pessoas ligadas à Companhia e demais partes interessadas.

3. Due diligence

Como parte do compromisso de respeitar os direitos humanos e o meio ambiente e conforme estabelecido nos Princípios Orientadores para Empresas e Direitos Humanos

das Nações Unidas (ONU) e na Diretiva Europeia sobre due diligence das empresas em matéria de sustentabilidade (CSDDD), e outras normas internacionais, temos um processo de due diligence em vigor nessas matérias, cujo objetivo é a identificação, avaliação, monitoramento e priorização periódica dos impactos reais e potenciais sobre os direitos humanos e o meio ambiente, bem como, quando apropriado, o estabelecimento de medidas para a prevenção, mitigação e remediação ou reparo de tais impactos adversos e suas possíveis consequências, tanto no desenvolvimento de nossas operações como em toda a cadeia de atividades. Tudo isso, em diálogo ativo e transparente com nossas partes interessadas internas e externas.

4. Canal de Denúncias

A Telefônica tem um Sistema Interno de Informações, que integra seu [Canal de Denúncias](#), que é o mecanismo preferencial que a Telefônica disponibiliza a todos os colaboradores, gestores, administradores e terceiros relacionados, para que possam comunicar qualquer informação a eles relacionada e que possa envolver:

- uma possível irregularidade ou ato contrário aos [Princípios de Negócio Responsável](#) ou a qualquer outro regulamento interno aplicável;
- qualquer irregularidade relacionada a assuntos contábeis, assuntos de auditoria e/ou aspectos relacionados ao controle interno sobre o relatório financeiro, referidos na Lei Sarbanes-Oxley dos Estados Unidos da América e outros regulamentos aplicáveis a tais assuntos ou;
- uma possível irregularidade ou ato contrário à lei, incluindo condutas que possam constituir uma infração penal ou administrativa grave ou muito grave.
- Reportes de situações que violem esta Política ou os princípios de respeito e integridade no ambiente de trabalho, incluindo casos de assédio, discriminação, intimidação, ameaças, violência ou qualquer conduta inadequada que viole a legislação trabalhista.

O canal está acessível 24 horas por dia, 7 dias por semana, por meio de formulário web, telefones gratuitos e endereços de e-mail. As denúncias podem ser feitas de forma anônima ou, se a pessoa preferir, poderá incluir os dados de contato. As informações coletadas na denúncia serão tratadas de forma segura e confidencial. A diretoria de Compliance e DPO trata as reclamações recebidas de forma diligente e pontual e propõe planos de ação para sua resolução, de acordo com os procedimentos internos estabelecidos na Política do Sistema Interno de Informação e seus regulamentos de desenvolvimento.

5. Canal de Consultas de Negócio Responsável

O [Canal de Consultas de Negócio Responsável](#) é o mecanismo disponível para levantar dúvidas relacionadas aos Princípios de Negócio Responsável.

Este canal permite que nossas partes interessadas (colaboradores, parceiros e fornecedores, clientes e/ou usuários, entre outros) enviem à empresa quaisquer consultas/sugestões/questionamentos relacionados aos efeitos adversos reais ou potenciais sobre os direitos humanos e o meio ambiente que possam ocorrer nas próprias operações e no restante da cadeia de valor.

Está disponível, 24 horas por dia, 7 dias por semana por meio do site da Telefônica e disponível em vários idiomas. O canal permite que a comunicação seja feita de forma anônima se o informante assim desejar. Todas as comunicações são tratadas de forma confidencial e rigorosa.

Este canal é gerenciado pela Telefônica Global de acordo com o procedimento estabelecido no Regulamento de Gestão do Canal de Consultas de Negócio Responsável.

6. Governança

O compromisso da Telefônica com o respeito e a promoção dos direitos humanos em toda a cadeia de valor é promovido no mais alto nível.

O Conselho de Administração aprova esta Política. O Comitê de Qualidade e Sustentabilidade informa o Conselho de Administração sobre assuntos relacionados a direitos humanos, de acordo com as funções que lhe são atribuídas. A Diretoria de Sustentabilidade da Telefônica Brasil S.A. é responsável por liderar o desenvolvimento e a implementação desta Política.

Além disso, revisa-se periodicamente, em função de seu âmbito de responsabilidade, esta Política com base na evolução da estratégia de sustentabilidade da Companhia e/ou outros aspectos que possam ser relevantes, como mudanças organizacionais, legais ou de negócios que ocorram a qualquer momento.

7. Divulgação e Comunicação da Política

Para divulgar e ampliar o alcance desta Política, a Telefônica a publica no site institucional. Adicionalmente, é publicada internamente nos canais corporativos e na

intranet. Com isso, a Telefônica promove o acesso e o conhecimento do conteúdo desta Política a todos os colaboradores e às suas partes interessadas.

Anualmente, a Companhia disponibiliza em seu relatório de sustentabilidade informações sobre a implementação desta política e seus processos relacionados.

8. Implantação

A implantação desta Política será promovida pelas áreas corporativas cujas competências estejam relacionadas aos diferentes assuntos. A coordenação será realizada por meio da governança mencionada acima, em particular por meio do processo de due diligence.

9. Auditoria Interna

A Diretoria de Auditoria Interna poderá realizar quantas análises e verificações julgar oportunas para verificar a correta aplicação dos aspectos contidos nesta norma.

10. Entrada em vigor

Esta versão da Política entrará em vigor após sua **aprovação pelo Conselho de Administração da** Telefônica Brasil S.A. e ficará revogada a anteriormente vigente.

Anexo: Documentos de referência

Marcos normativos internacionais

- Princípios Orientadores das Nações Unidas para Empresas e Direitos Humanos (UNGP)
- As Diretrizes da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) para Empresas Multinacionais
- A Declaração Tripartida de Princípios sobre Empresas Multinacionais e Política Social da Organização Internacional do Trabalho (OIT)
- Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre os princípios e direitos fundamentais no trabalho e as convenções fundamentais da Organização Internacional do Trabalho (OIT)
- O Pacto Mundial das Nações Unidas
- A Carta Internacional dos Direitos Humanos das Nações Unidas, que inclui:
 - o A Declaração Universal dos Direitos Humanos
 - o O Pacto Internacional de Direitos Civis e Políticos
 - o O Pacto Internacional de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais
- Declaração das Nações Unidas sobre os direitos dos povos indígenas
- A Convenção sobre os Direitos da Criança das Nações Unidas
- A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Incapacidade das Nações Unidas,
- Agenda 2030 de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas (ODS)
- O Guia da OCDE da due diligence para uma Conduta Empresarial Responsável
- Convenção Europeia para a Proteção dos Direitos Humanos e das Liberdades Fundamentais
- Carta Social Europeia e Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia
- Diretiva (UE) 2024/1760, de 13 de junho de 2024, sobre a due diligence em matéria de sustentabilidade que altera a Diretiva (UE) 2019/1937 e o Regulamento (UE) 2023/2859.
- Organização Internacional de Normalização (ISO). Diretrizes sobre responsabilidade social. ISO 26000:2010, 2010.

Normas internas

Além disso, enumeram-se algumas das normas internas que complementam esta Política em relação ao nosso compromisso com os Direitos Humanos:

- Política de Sustentabilidade na Cadeia de Fornecimento da Telefônica Brasil S.A.;
- Política Ambiental da Telefônica Brasil S.A.;
- Política de Gestão Energética da Telefônica Brasil S.A.;
- Política Anticorrupção da Telefônica Brasil S.A.;
- Política de Privacidade da Telefônica Brasil S.A.;
- Política de Segurança da Telefônica Brasil S.A.;
- Política de Saúde e Segurança do Trabalho (SST) da Telefônica Brasil S.A.;
- Política de Diversidade e Inclusão da Telefônica Brasil S.A.;
- Normas de Comunicação Responsável da Telefônica Brasil S.A.;
- Política do Sistema Interno de Informação da Telefônica Brasil S.A.;
- Outros documentos:
- Princípios de Negócio Responsável da Telefônica.