



# Política Global de Direitos Humanos

Telefónica, S.A.

Telefónica, S.A.

Aprovado pelo Conselho de Administração da Telefónica, S.A. em sua reunião de 25 de setembro de 2025

2ª Edição – Setembro de 2025

## Controle de alterações

| Edição        | Alterações   |
|---------------|--|
| 1.0<br>(2019) | Primeira edição.   |
| 2.0<br>(2025) | <b>Atualização para alinhamento com nova regulamentação no âmbito da sustentabilidade: CSRD e CSDDD.</b> |

# Índice

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Introdução.....</b>  | <b>4</b>  |
| 1.1    Objetivo.....   | 4         |
| 1.2    Âmbito de aplicação.....  | 4         |
| <b>2. Princípios básicos de direitos humanos em relação às nossas partes interessadas.....</b> | <b>5</b>  |
| 2.1    Clientes.....   | 5         |
| 2.2    Funcionários .....  | 6         |
| 2.3    Fornecedores e sócios comerciais da cadeia de valor .....                               | 7         |
| 2.4    Sociedade e meio ambiente.....  | 8         |
| <b>3. Due diligence .....</b>  | <b>9</b>  |
| <b>4. Canal de Denúncias .....</b>   | <b>9</b>  |
| <b>5. Canal de Consultas de Negócio Responsável.....</b>                                       | <b>10</b> |
| <b>6. Governança.....</b>  | <b>10</b> |
| <b>7. Divulgação e comunicação da Política .....</b>   | <b>11</b> |
| <b>8. Implantação .....</b>  | <b>11</b> |
| <b>9. Auditoria Interna.....</b>   | <b>11</b> |
| <b>10. Entrada em vigor .....</b>  | <b>11</b> |
| <b>Anexo: Documentos de referência .....</b>   | <b>12</b> |

## 1. Introdução

Nós na Telefónica acreditamos 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**.

Por isso, temos um Código de Ética e Conduta, nossos Princípios de Negócio Responsável, que reúnem as diretrizes que seguimos como empresa em tudo o que fazemos e demonstram nosso 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 (*10. Documento de Referência: Marcos regulatórios internacionais*).

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

### 1.1 Objetivo

Com **esta Política**, a Telefónica estabelece os princípios gerais, considerados como mínimos, que definem um **marco de atuação para todo o Grupo**, garantindo uma abordagem coerente e alinhada com os padrões internacionais nesta matéria.

O objetivo desta Política é:

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

### 1.2 Âmbito de aplicação

Esta Política é de **âmbito global** e de aplicação **obrigatória** em todas as empresas do Grupo Telefónica. Para tanto, entende-se por Grupo Telefónica as sociedades em cujo capital social a Telefónica S.A. detenha, direta ou indiretamente, a maioria das ações, participações ou direitos de voto, ou em cujo órgão de administração tenha designado ou tenha o poder de designar a maioria de seus membros, de forma a controlar efetivamente a sociedade.

A Telefónica, S.A., na qualidade de sociedade principal do Grupo, é responsável por estabelecer as bases, definindo os instrumentos e mecanismos necessários para uma

adequada e eficiente coordenação entre esta Sociedade e as demais Sociedades que integram o Grupo; tudo isso sem qualquer prejuízo ou redução da capacidade de decisão autônoma que corresponde a cada uma das referidas sociedades, de acordo com o interesse social de cada uma delas e as obrigações legais estabelecidas com relação aos membros dos seus órgãos de administração.

## 2. Princípios básicos de direitos humanos em relação às nossas partes interessadas.

A Telefónica compromete-se a respeitar os direitos humanos no relacionamento com suas partes interessadas. Esses compromissos são baseados em uma abordagem para gerenciar impactos, riscos e oportunidades relacionados aos direitos humanos (IROs) e sua due diligence ao longo da cadeia de valor:

### 2.1 Clientes

Trabalhamos para oferecer produtos e serviços que contribuam para gerar um impacto positivo na vida das pessoas; para isso, estes são os princípios que regem nossa atividade:

- **Privacidade:** garantimos 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 garantir 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 nossa atividade. Tudo isso, sem prejuízo do dever de colaboração e resposta aos pedidos que recebemos das autoridades competentes na matéria, dentro do marco legal aplicável a cada situação e com estrito respeito à regulamentação em vigor. Nesse sentido, procuramos minimizar qualquer possível impacto sobre esse direito derivado dos referidos requisitos, que devem ser coerentes com a legislação pertinente e cuja execução deve ser proporcional à finalidade legítima que a motiva.
- **Não discriminação:** evitar o tratamento discriminatório em nosso relacionamento com o cliente, seja contra ou a favor, em razão da cor da pele, 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 nossos produtos e serviços, nos processos de atendimento nos canais de contato, em nossas 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 nossas propostas de valor, incluindo aquelas baseadas em novas tecnologias, para favorecer o acesso à informação e aos nossos 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 Funcionários

Temos políticas e processos internos para promover o respeito aos direitos de nossos funcionários. Essas políticas e processos tem como objetivos:

- Condições de trabalho justas: assegurar o cumprimento de condições de trabalho justas e equitativas para nossos funcionários, promovendo medidas que visem assegurar um emprego seguro, horários de trabalho, 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: promover a liberdade sindical, de associação, a existência de comitês de empresa e os direitos de informação, consulta e participação dos trabalhadores, bem como o direito à greve e o direito à negociação coletiva, independentemente da área onde realizemos nossas operações. Trabalhar para garantir que a participação em sindicatos ou órgãos representativos dos trabalhadores não represente nenhuma desvantagem para os funcionários, como discriminação, intimidação ou retaliação.
- Saúde e segurança: proporcionar um ambiente de trabalho físico e mental seguro e saudável em nossas 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 sessões de informação e treinamento, entre outras atividades.

- Diversidade, não discriminação, inclusão e igualdade de oportunidades: promover a diversidade e a igualdade de oportunidades, bem como evitar o tratamento discriminatório das pessoas em todas as áreas de nossa organização e, em particular, dos grupos vulneráveis, sem preconceitos associados à cor da pele, nacionalidade, origem geográfica e étnica, religião, gênero, orientação sexual e identidade de gênero, estado civil, idade, condição socioeconômica, deficiência ou responsabilidade familiar, 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 similares, rejeitando qualquer tipo de discriminação na remuneração ou promoção com base no sexo. Rejeitar todas as formas de violência, assédio, ameaças ou intimidação - verbal, física, 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 funcionários, apoiem o progresso na carreira e promovam uma cultura de melhoria contínua, inclusão e consciência ética em todos os níveis da organização.
- 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 nossas 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 em nossas operações, verificando que, em nossos processos de contratação de funcionários, 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.
- Privacidade: garantir 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 garantir a proteção dos dados de nossos funcionários, evitando sua perda, modificação, uso indevido ou acesso não autorizado, resolvendo com eficiência quaisquer incidentes que possam ocorrer.

### 2.3 Fornecedores e parceiros comerciais da cadeia de valor

Estamos comprometidos com a gestão diligente de nossos relacionamentos com fornecedores e seus funcionários, contratados e subcontratados e outros parceiros comerciais.

Para isso, nós os tornamos participantes de nossos compromissos de sustentabilidade, por meio da Política de Sustentabilidade na Cadeia de Suprimentos do Grupo Telefónica e/ou do estabelecimento de cláusulas contratuais em acordos estratégicos, como, por exemplo, em processos de fusões e aquisições ou desinvestimentos - entre outros. A empresa 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

Trabalhamos para contribuir com o crescimento sustentável das sociedades em que atuamos. Para isso, zelamos pelo cumprimento da legislação vigente em todos os mercados em que atuamos, com especial enfoque em seu impacto no desenvolvimento sustentável das sociedades nos seguintes temas:

- Anticorrupção: agir com honestidade e integridade. Combater a corrupção em suas diferentes formas, por meio da implementação de um ambiente de controle voltado a enfrentar os riscos e formado por medidas de prevenção, detecção e resposta, em um ambiente de evolução e melhoria contínua do modelo, apoiado em formação específica para nossos funcionários nessa matéria.
- 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 do Grupo 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 e povos indígenas, 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 Global de Meio Ambiente e Energia e demais normas de gestão ambiental do Grupo e de suas empresas.

De forma geral, a Telefónica 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 nosso compromisso de respeitar os direitos humanos e o meio ambiente e conforme estabelecido na Diretiva Europeia sobre Due Diligence das empresas em matéria de sustentabilidade (CSDDD), bem como nos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos das Nações Unidas e outras normas internacionais, temos um processo de due diligence em vigor nessas matérias. Seu 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 Telefónica tem um Sistema Interno de Informações, que integra seu [Canal de Denúncias](#), que é o mecanismo preferencial que a Telefónica disponibiliza a todos os funcionários, gestores e administradores das empresas do Grupo e de 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, bem como uma infração ao direito da União Europeia, em relação às atividades sujeitas a essa lei.

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, se desejar, de forma anônima ou, se preferir, pode incluir os dados de contato. As informações coletadas na denúncia serão tratadas de forma segura e confidencial. A área de Compliance 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 de Gestão do Sistema Interno de Informações da Telefónica](#) 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 (funcionários, 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 empresa 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 de acordo com o procedimento interno estabelecido [no Regulamento de Gestão do Canal de Consultas de Negócio Responsável](#).

## 6. Governança

O compromisso da Telefónica 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. A Comissão de Sustentabilidade e Regulação do Conselho de Administração é informada sobre assuntos relacionados a direitos humanos, de acordo com as funções que lhe são atribuídas.

A Diretoria Global de Sustentabilidade da Telefónica S.A. é responsável - com o apoio de outras áreas corporativas e das equipes das diferentes empresas do Grupo Telefónica - por liderar o desenvolvimento e a implementação desta Política.

Além disso, revisam 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 Telefónica a publica no site corporativo e, quando apropriado, em sites locais. 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 funcionários e às suas partes interessadas.

Anualmente, a empresa incorpora 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 em nível global e local.

## 9. Auditoria Interna

O Departamento 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 Política entrará em vigor após sua **aprovação pelo Conselho de Administração da Telefónica** e ficará revogada a anteriormente vigente.

## Anexo: Documentos de referência

### *Marcos normativos internacionais*

- Princípios Orientadores das Nações Unidas para Empresas e Direitos Humanos (UNGPs)
- 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:
  - A Declaração Universal dos Direitos Humanos
  - O Pacto Internacional de Direitos Civis e Políticos
  - 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.

## ***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 da Cadeia de Suprimentos
- Política Global de Meio Ambiente e Energia
- Política Anticorrupção
- Política Global de Privacidade
- Política Global de Segurança
- Norma de Segurança, Saúde e Bem-Estar Ocupacional
- Política de Diversidade e Inclusão
- Política de Igualdade
- Normas de Comunicação Responsável
- Regulamentos de Gestão de Canais Consultas de Negócio Responsável
- Política de Gestão do Sistema Interno de Informações da Telefónica
- Regulamento sobre Petições pelas Autoridades Competentes

Outros documentos:

- Princípios de Negócio Responsável
- Princípios de inteligência artificial da Telefónica: código de conduta de IA
- Princípios de Relacionamento com nossos clientes.



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