



# AUDIÊNCIA PÚBLICA

## CPD – CÂMARA DOS DEPUTADOS

TIAGO BROCARDI MACHADO  
DIRETOR DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

06 DE MAIO DE 2025

# A VIVO É A EMPRESA LÍDER NO BRASIL



RECEITA  
TOTAL

**R\$56 BI**  
EM 2024

43% EM  
REVENUE  
SHARE



MERCAD  
O

**41% PÓS-PAGO**  
**35% PRÉ-PAGO**  
**19% FIBRA**

LÍDER EM  
MARKET SHARE



CLIENTES

**116 MILHÕES**  
DE ACESSOS

MAIOR BASE DE  
ACessos DA  
AMÉRICA LATINA



BIG DATA

**26 PB**  
DE DADOS  
ESTRUTURADOS

3ª MAIOR  
DATA LAKE  
DA AMÉRICA  
LATINA



PESSOAS

**33 MIL**  
COLABORADORE

S  
TOP 3 GREAT  
PLACE TO  
WORK NO  
BRASIL



MARC  
A

**US\$3,4 BI**  
VALOR DA  
MARCA

4ª MARCA  
MAIS VALIOSA  
DO BRASIL

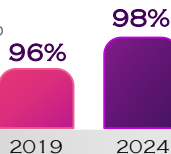


# E ESTÁ CONSTRUINDO UMA PLATAFORMA ROBUSTA PARA DIGITALIZAR O BRASIL

Móvel

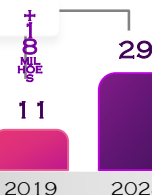
## COBERTURA TOTAL

5,1 MIL  
CIDADES  
COM  
COBERTURA  
MÓVEL



## CASAS E EMPRESAS COBERTAS

MILHÕES

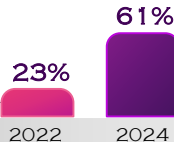


Fibra

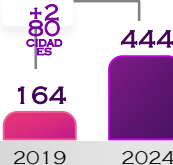
## COBERTURA 5G

% POPULAÇÃO

504  
CIDADES  
MAIOR  
COBERTURA  
5G



## CIDADES COM FIBRA



BEST IN TEST  
UMLAUT 2024  
A MELHOR  
REDE MÓVEL  
DO BRASIL



OPENSIGNAL  
AWARDS  
2024  
5G MAIS  
RÁPIDO  
DO MUNDO



NPERF  
2024  
MELHOR  
BANDA  
LARGA DA  
AMÉRICA  
LATINA



NPERF  
2024  
MELHOR  
BANDA  
LARGA DO  
BRASIL

# A VIVO CONTINUARÁ INVESTINDO PARA CONSTRUIR O BRASIL DIGITAL

INVESTIMENTOS SÓLIDOS E  
CONSISTENTES AO LONGO DE SUA  
HISTÓRIA

CONSTRUÇÃO DA MAIOR E  
MELHOR PLATAFORMA PARA  
DIGITALIZAR O BRASIL



**MAIOR**  
INVESTIDOR  
EUROPEU NO  
BRASIL



**R\$9 BI**  
MÉDIA DE  
INVESTIMENTOS NOS  
ÚLTIMOS ANOS



**R\$560**  
TOTAL DE  
INVESTIMENTOS NO  
PAÍS DESDE 1998

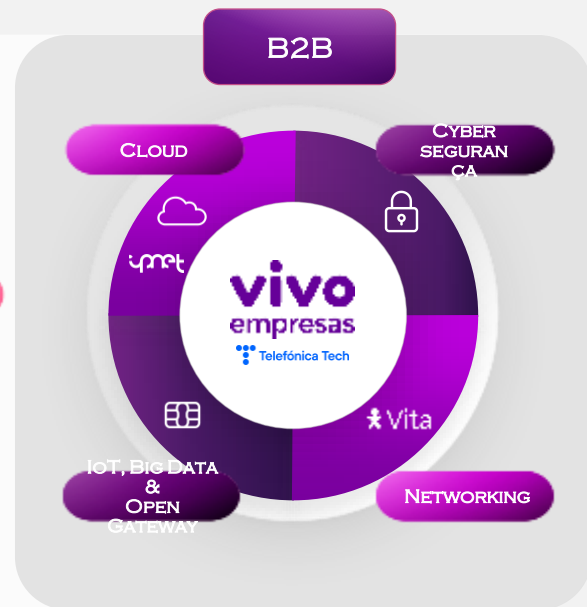
**5G**

MAIOR  
COBERTURA  
POPULACIONAL

**Fibra**

MAIOR REDE DA  
AMÉRICA LATINA





# NA FUNDAÇÃO TELEFÔNICA VIVO, FOCO EM COMPETÊNCIAS DIGITAIS DE PROFESSORES E ESTUDANTES DE ESCOLAS PÚBLICAS

## PRINCIPAIS PROGRAMAS



NOS ÚLTIMOS 25  
ANOS:

**R\$1,1  
BI**  
INVESTIDO

**+500  
MIL**  
PROFESSORES  
FORMADOS

SOMOS UMA DAS MAIORES  
FUNDAÇÕES EMPRESARIAIS  
COM PRESENÇA EM TODO O  
BRASIL

**PENSE  
GRANDE  
TECH**

**7 ESTADOS**  
COM CURSO CIÊNCIA  
DE DADOS DISPONÍVEL

**1,8 MIL**  
ESTUDANTES

**MATEMÁTICA  
ProFuturo**

**40  
MIL**  
ESTUDANTES  
**+2 MIL**  
PROFESSORES



**PROGRAMA  
DE  
VOLUNTARIADO**

**240 MIL**  
BENEFICIADOS PELO  
PROGRAMA  
**~22 MIL**  
VOLUNTÁRIOS  
ENGAJADOS O ANO  
TODO

## PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS



PRÊMIO UNESCO-HAMDAN  
BIN RASHID AL-  
MAKTOUM 2020



PRÊMIO WORLD SUMMIT  
AWARDS BRASIL (WSA BRASIL)  
2021

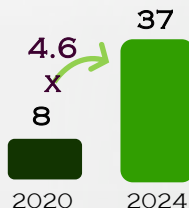


PRÊMIO BRONZE REIMAGINE  
EDUCATION GRANT (WHARTON  
UNIVERSITY, USA) 2022

# A VIVO É UMA DAS EMPRESAS MAIS SUSTENTÁVEIS DO BRASIL, SEGUNDO O RANKING ISE B3, ENTRE TODOS OS SETORES


 Recicle

EQUIPAMENTOS  
E ACESSÓRIOS  
RECOLHIDOS  
(TONELADAS)

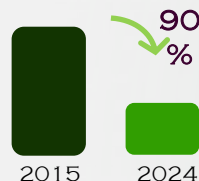


**+5MM**  
DE ELETRÔNICOS DE  
CLIENTES  
RECICLADOS E  
1,1 MM DE  
TELEFONES  
CELULARES (DESDE  
2006)



CARBO  
NO  
NEUTR  
O 

REDUÇÃO DE  
EMISSIONES  
(MIL TONELADAS  
CO<sub>2</sub>)



**10**  
0%  
CARBONO NEUTRO  
DESDE 2019  
(EMISSIONES  
PRÓPRIAS)

RECONHECIME  
NTO DOS  
PRINCIPAIS  
RANKINGS DE  
SUSTENTABILID  
ADE

**ISEB3**

**1ª EMPRESA**  
MAIS  
SUSTENTÁVEL  
ENTRE TODOS  
OS SETORES  
(JAN/24)

**S&P Global**

**7ª EMPRESA** MAIS  
SUSTENTÁVEL DO SETOR NO  
MUNDO



**ÚNICA**  
OPERADORA DE  
TELECOM DO  
BRASIL NO  
ÍNDICE DOW  
JONES

**Corporate Knights**

PELO 2º ANO,  
**ENTRE AS 100**  
**EMPRESAS** MAIS  
SUSTENTÁVEIS DO  
MUNDO



**vivo**  
diversidade



# GOVERNANÇA ENVOLVENDO ALTA LIDERANÇA E COLABORADORES

Construção colaborativa e acompanhamento recorrente

## Área de Diversidade

(Vice-Presidentia Pessoas)

Responsável pela governança, estruturação de políticas e por implementar as ações estratégicas nos pilares.

## Acolhimento e Colaboração

Grupos de Afinidade

### Comitê de Diversidade

Composto pela VP Pessoas e por executivos de negócio, é liderado pela Sponsor que tem reporte Global do tema, com o objetivo de monitorar KPIs e validar novas iniciativas.

Sponsor Global

Sponsor Pilares & Departamentos

### Subcomitê de Diversidade

4 Subcomitês que representam nossos pilares para cada um há um Grupo de Afinidade formado por colaboradores e até 4 líderes, os quais realizam acolhimento, abrem diálogos, propõem novas iniciativas e promovem o engajamento de todos.

Gênero



LGBTI+



PcD



Raça



**Grupos de Afinidade:** Grupos compostos por colaboradores, com o objetivo de debater diferentes temas de Diversidade em companhia e sugerir novas ações.



# O VIVO DIVERSIDADE TRABALHA EM 3 DIMENSÕES:

Assumimos a responsabilidade de tratar o tema no nível social, de mercado e interno.

SOCIEDADE

TER UM **POSICIONAMENTO RECONHECIDO** COM AS **MELHORES PRÁTICAS** DE MERCADO, INFLUENCIANDO TODA A **CADEIA DE VALOR** E PROPONDO **DISCUSSÕES E AVANÇOS GENUÍNOS** NO TEMA.

CLIENTES

GARANTIR UMA **EXPERIÊNCIA INCLUSIVA E ACESSÍVEL** EM **QUALQUER PONTO DE CONTATO** COM A MARCA, INOVANDO EM **PRODUTOS E SERVIÇOS** QUE ATENDAM **NECESSIDADES** DE GRUPOS **MINORIZADOS**.

COLABORADO  
RES

CONSTRUIR UMA **CULTURA ABERTA E INCLUSIVA**, **AUMENTANDO A REPRESENTATIVIDADE** DE GRUPOS **MINORIZADOS**, **ATRAINDO, DESENVOLVENDO E RETENDO** **MELHORES TALENTOS**.

# NA VIVO CULTIVAMOS DE MANEIRA CONSCIENTE UM AMBIENTE DIVERSO E INCLUSIVO



PcD

PESSOAS COM  
DEFICIÊNCIA

**497**

COLABORADORES  
CONTRATADOS EM 2024

**9,7%**

DE TODAS AS  
CONTRATAÇÕES  
EM 2024

**+4PP**

1%



2019

**>5%**



2024

**Nº DE VAGAS MAIO**

**2025**

**323** VAGAS

**276** TOTAIS

**161** VAGAS

AFIRMATIVAS

**161** VAGAS PCDS

# NA VIVO CULTIVAMOS DE MANEIRA CONSCIENTE UM AMBIENTE DIVERSO E INCLUSIVO



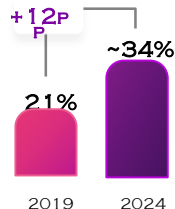
## GÊNERO

### MULHERES EM CARGO DIRETIVO

45% DE MULHERES NA EMPRESA

>38% MULHERES EM CARGOS DE LIDERANÇA

510 TÉCNICAS DE CAMPO

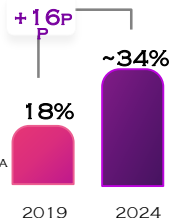


## RAÇA

### NEGROS EM CARGO DE LIDERANÇA

>43% DE NEGROS NA EMPRESA

50% VAGAS DE TRAINEE/ESTAGIÁRIO SÃO PARA NEGROS

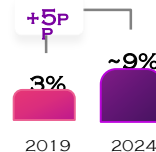


## LGBTI+

### AUTO DECLARADOS LGBTI+

134

COLABORADORES TRANS



## METAS DIVERSIDADE 2035

45%

DE MULHERES EM CARGO DIRETIVO

40%

DE MULHERES EM CARGOS DE LIDERANÇA

40%

DE NEGROS EM CARGO DE LIDERANÇA

45%

DE NEGROS NA EMPRESA



# EM 2024, FORAM REALIZADAS AÇÕES ESPECÍFICAS EM CADA PILAR DE DIVERSIDADE



## GÊNERO

- PODCAST "COMO IMPULSIONAMOS CARREIRAS FEMININAS NA VIVO"
- FEIRA DE EMPREGABILIDADE ONLINE "**MULHERES DE FIBRA**"
- CERCA DE **400 VAGAS** ABERTAS COMO EXCLUSIVAS



## LGBTI+

- CERCA DE **60 VAGAS** ABERTAS COMO EXCLUSIVAS;
- **685** COLABORADORES CONTRATADOS — **13,3%** DAS CONTRATAÇÕES;



## RAÇA

- CERCA DE **200 VAGAS** ABERTAS COMO EXCLUSIVAS;
- **2.315** COLABORADORES CONTRATADOS — **45%** DAS CONTRATAÇÕES;



## PcD

- CERCA DE **900 VAGAS** ABERTAS COMO EXCLUSIVAS
- MUTIRÃO DE EMPREGABILIDADE **CATHO PCD**
- FEIRA DE EMPREGABILIDADE **UNILEHU**
- + DE **40 EVENTOS** DE EMPREGABILIDADE, RECRUITING DAYS, TASKFORCES E FEIRAS

**1500+ VAGAS**  
ABERTAS COMO EXCLUSIVAS  
DURANTE 2024

## BANCO DE TALENTOS



BANCOS DE TALENTOS E BOOKS PROATIVOS DE PERFIS PERTENCENTES AOS DIFERENTES PILARES DE DIVERSIDADE, BUSCANDO PROMOVER O MAPEAMENTO DE MERCADO E OFERTA PROATIVA;

## MITIGAÇÃO DE VIESES



REVISÃO DO PROCESSO DE ATRAÇÃO E SELEÇÃO DE TALENTOS PARA ELIMINAÇÃO DE BARREIRAS E VIESES.

## PERFIS TECH E DIGITAL



VAGAS AFIRMATIVAS DIRECIONADAS PARA CARGOS TECH E DIGITAL, COM ATUAÇÃO EM DIFERENTES ÁREAS DA COMPANHIA.

# COM A AURA, INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL DA VIVO, NOSSOS CLIENTES PODEM RESOLVER PROBLEMAS, TIRAR DÚVIDAS E MUITO MAIS COM COMANDOS DE VOZ



Se você usar a palavra "faturas", a Aura vai identificar e te ajudar a acessar suas faturas ou até emitir a 2ª via.



Você pode ver o seu consumo de internet e minutos de ligação usados até o momento.



O suporte técnico também pode ser solicitado pela Aura para serviços de internet, móvel ou fixa.



Quer saber os detalhes do seu plano? Como consumo e data de renovação? Basta digitar "Meu plano".



Caso queira cancelar ou trocar o seu plano, a Aura pode te ajudar a fazer isso também.



Para fazer recargas no seu celular, é só digitar "Recarga" e seguir as instruções.



Com a Aura também é possível antecipar promoções e ativar o seu Pré Turbo.



Precisa saber o saldo de créditos da sua linha? Só enviar "Saldo" para a Aura.

# SOLUÇÕES PARA CLIENTES COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA



Tradução automática de conteúdos do nosso site para Libras com o plugin VLibras

[Instalar o plugin do Chrome >](#)



Atendimento por videochamada ou webchat com um intérprete de libras

[Solicitar atendimento >](#)



Ligue para 142 de um telefone TDD e tenha atendimento exclusivo

[Entender como funciona >](#)



Telefones públicos adaptados com teclados especiais alfa-numéricos

[Entender como usar >](#)



Gerencie seu plano e solicite diversos serviços pelo Meu Vivo

[Acessar o App Vivo >](#)



Tire dúvidas com a Aura por mensagens de texto

[Conhecer Aura >](#)



Resolva tudo o que precisar gratuitamente por SMS

[Conhecer atendimento >](#)



O Vivo Torpedo Recado converte recados da sua Caixa Postal em texto

[Conhecer solução >](#)

# SOLUÇÕES PARA CLIENTES COM DEFICIÊNCIA VISUAL



Nosso site é compatível com leitores de tela e navegação por teclas de acesso



É possível solicitar sua fatura em braille ligando para \*8486 do seu Vivo



Ligando para 103 15, você é atendido por uma equipe especializada



Telefones públicos são adaptados com teclados em alto relevo e sinais sonoros

[Encontrar telefones adaptados >](#)



Acessibilidade integrada para audiodescrição nos precificadores digitais em mais de 240 lojas



# SOLUÇÕES PARA CLIENTES COM DEFICIÊNCIA FÍSICA OU MOTORA



Gerencie seu plano e solicite serviços  
pelo App Vivo  
[Conhecer o App Vivo >](#)



Solucione dúvidas usando o  
comando de voz da Aura  
[Conhecer a Aura >](#)



Encontre telefones públicos com  
altura adaptada  
[Encontrar telefones >](#)



Vagas exclusivas para cadeirantes no  
Teatro Vivo  
[Conhecer o Teatro Vivo >](#)



## Acesso de cães-guia

É permitido o acesso de cão-guia nos  
ambientes do teatro. Para levá-lo,  
basta apresentar carteira de  
vacinação atualizada do animal.



## Plataformas elevatórias

Foram construídas plataformas  
elevatórias dentro e fora do teatro.



## Sinalização em braille

A numeração das poltronas do teatro  
são apresentadas em braille.



# VIVO VENCE "PREMIO ANATEL DE ACESSIBILIDADE EM TELECOMUNICAÇÕES 2025" ENTRE GRANDES OPERADORAS

## Agência realiza cerimônia de entrega do "Prêmio Anatel de Acessibilidade em Telecomunicações 2025"

Solenidade foi realizada nesta manhã (29/4) em Brasília

Publicado em 29/04/2025 15h22 | Atualizado em 29/04/2025 16h52

Compartilhe

**A** Agência realizou, na manhã desta terça-feira (29/4) a solenidade de entrega do "Prêmio Anatel de Acessibilidade em Telecomunicações 2025". As vencedoras do prêmio, em sua sétima edição, foram a **VIVO (no ranking das grandes prestadoras)** e a Algar (no ranking das Prestadoras de Pequeno Porte - PPP).

O ranking de acessibilidade está previsto no **Regulamento Geral de Acessibilidade - RGA (Resolução nº 667/2016)** e é resultado de diversas fiscalizações realizadas pela Anatel no fim do ano passado, as quais verificaram os seguintes indicadores:

- Acessibilidade nas lojas;
- Acessibilidade nos sites;
- Acessibilidade no atendimento remoto;
- Ações voluntárias de acessibilidade.





\*\*\*Este documento está clasificado como USO INTERNO por TELEFÓNICA.

\*\*\*This document is classified as INTERNAL USE by TELEFÓNICA.

