



DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS ANUAIS COMPLETAS 2021

Telefônica Brasil S.A.
Relações com Investidores

22 de fevereiro de 2022

Senhores Acionistas,

A Telefônica Brasil S.A. (B3: VIVT3, NYSE: VIV) submete à apreciação o Relatório da Administração e as correspondentes Demonstrações Financeiras, acompanhadas do relatório de auditoria emitido pelos auditores independentes, referente ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2021, apresentados de acordo com as Normas Contábeis Internacionais (IFRS) e com os pronunciamentos, interpretações e orientações emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis.

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O propósito da Vivo “Digitalizar para Aproximar” vem ganhando mais força desde o seu lançamento, há dois anos. Evoluímos a nossa proposta de estar ao lado dos clientes com as melhores opções de conectividade e soluções digitais, em um momento em que o distanciamento físico foi novamente necessário, em 2021, por questões sanitárias. Mesmo com os efeitos desafiadores do contexto vivido, continuamos investindo na nossa infraestrutura para prover o que os clientes precisavam para ter ensino a distância, telemedicina, trabalho remoto e entretenimento de qualidade. Tudo isso reiterou a nossa vocação para além do universo das telecomunicações.

No dia a dia, o pilar **#TemVivoPraTudo** traduz nosso compromisso de levar conexão móvel e fixa para todas as regiões do país, fomentando a infraestrutura para um futuro cada vez mais digital. Temos a maior rede de fibra da América Latina, com mais de 19,6 milhões de residências e empresas cobertas e, até o final de 2024, chegaremos a 29 milhões. Para auxiliar na expansão, diversificamos os modelos de negócios. Concluímos a formação da FiBrasil, empresa de rede neutra de fibra, em parceria com o grupo canadense de investimento, CDPQ, e com a Telefônica Infra – braço de infraestrutura do Grupo Telefônica – que deve acelerar nossa expansão com mais de 6 milhões de domicílios.

A qualidade da nossa rede móvel nos garante a liderança de cobertura, disponível para mais de 98% da população brasileira, em cinco mil cidades. Estamos à frente na oferta da rede 4,5G, cobrindo quase três mil municípios. Ao longo deste ano, nossa infraestrutura móvel vivenciará sua próxima evolução tecnológica com a implantação da rede 5G, cujas licenças para uso foram adquiridas no final de 2021, durante leilão realizado pela Anatel. Adquirimos as frequências em regiões chave para a expansão dos negócios.

A rede 5G suportará aplicações em ambientes que exigem altíssimas velocidades e latência ultrabaixa, beneficiando não apenas os consumidores, com melhor usabilidade de serviços e aplicações, mas também trará capacidade para conectar as empresas, revolucionando o conceito de indústria 4.0, como por exemplo, nas linhas de montagem, cidades inteligentes e no campo.

A capilaridade da Vivo se ramificará ainda mais pelo país após a compra de ativos da Oi Móvel, absorvendo cerca de 10 milhões de novos clientes. Estamos preparados para essa chegada, principalmente no Nordeste, onde os usuários da Oi passarão a contar com os serviços e a rede da empresa que nacionalmente é líder em pré-pago e pós-pago, sem qualquer prejuízo em relação às condições comerciais que têm na Oi. A mudança também atinge os DDDs 41 e 42, no Paraná, além do DDD 12, em São Paulo. Eles terão a experiência de usar a melhor rede móvel do país, além de contar com uma oferta integrada com Vivo Fibra e 5G e vantagens como o Vivo Valoriza, um programa de benefícios único no mercado; descontos em smartphones e acessórios; e uma ampla rede com mais de 1,7 mil pontos de venda em todo o Brasil. Para nossos acionistas, reiteramos que

são parte agora de uma empresa ainda maior, que investe no país com uma visão de longo prazo, e com potencial para ainda mais crescimento.

Nossa conectividade móvel e fixa proporciona a melhor experiência digital – seja no uso de aplicativos e serviços ou no processo de digitalização de uma empresa.

O pilar **#TemTudoNaVivo** reforça nossa atuação como um hub de tecnologia, formado pela evolução de um poderoso ecossistema de serviços que traz ainda mais benefícios aos clientes e retorno aos investidores. Nossa base, com quase 99 milhões de acessos – excluindo os futuros clientes migrados da Oi Móvel – somada ao poder de marca e performance de grande varejista com atuação multicanal nos credenciam como o principal parceiro comercial de empresas de diferentes segmentos. Os setores de educação, saúde, financeiro e entretenimento ganham ainda mais destaque em nossa estratégia e seguem como prioridade para o ano.

Inovamos ao assinar um acordo de investimento com a Ânima Educação para a criação de uma plataforma digital, com objetivo de impulsionar a empregabilidade, com cursos livres e foco em aprendizagem continuada. Na saúde, evoluímos nossa proposta de valor ao criar o Vida V, um marketplace de saúde e bem-estar, que oferece, entre outras soluções, serviços de telemedicina a consumidores finais e pequenas e médias empresas. No setor financeiro, lançamos o Vivo Money, serviço de crédito pessoal contratado de forma 100% digital e com taxas de juros muito competitivas. Também nos preocupamos com a inclusão financeira da população e criamos o Vivo Pay, nossa conta digital e gratuita, disponível para qualquer pessoa.

No entretenimento, as ofertas são inúmeras e diversas. Destacamos o Vivo Selfie, portfólio de planos pós-pagos – cuja base segue crescente com quase 50 milhões de acessos – que traz as assinaturas da Globoplay, Disney+, Spotify Premium, Netflix, Telecine, Premiere e Amazon Prime incluídas na oferta. Muitos destes provedores de conteúdo também podem ser adquiridos de forma avulsa por nossos clientes.

Promovemos também a automação residencial, ampliando nosso portfólio para tornar as casas cada vez mais inteligentes e conectadas. O Vivo Shopping, nossa plataforma marketplace, tem como objetivo ser a referência em produtos de tecnologia para os domicílios, focada no estilo de vida e sempre em uma abordagem omnichannel. Inovaremos com o portal Terra, quarto maior portal de notícias do país, que trará ainda mais conteúdo e projetos em 2022.

Nossa divisão empresarial ganhou reforço global com a chegada da Telefônica Tech – holding de serviços digitais e tecnologia do Grupo Telefônica. A união oferecerá às empresas brasileiras um portfólio mais robusto de soluções tecnológicas, contemplando iniciativas em Cibersegurança, Cloud, IoT e Big Data. Com a relevância da Telefônica Tech, a Vivo avançará com seu portfólio digital: do varejo ao campo, passando pelo pequeno negócio ao mais arrojado projeto de startup. Juntas, as empresas oferecem suporte de profissionais altamente capacitados, processos e plataformas inteligentes e um ambiente dinâmico de alianças e parcerias com os líderes globais em tecnologia

As startups e novos negócios ajudam a compor nossa estratégia de hub digital. Investimos na inovação aberta, por meio da Wayra Brasil, conectando a Vivo ao universo das startups, e mirando também projetos com forte potencial para o desenvolvimento conjunto de produtos e ofertas aos nossos clientes. Dentre dezenas desses projetos, destacamos o investimento na Alicerce, uma edtech capaz de ampliar o acesso à educação digital de qualidade para crianças e jovens de todo o Brasil. Ressaltamos também o investimento recente na Gabriel, startup de segurança e monitoramento de

imagens, que integra condomínios, casas e estabelecimentos comerciais à sua rede de câmeras inteligentes interconectadas.

Sabemos que a experiência dos clientes é a base para o sucesso de qualquer empresa. Guiados pelo nosso pilar **#DNAVivo**, colocamos o cliente no centro de todas as nossas decisões estratégicas, focando não apenas na qualidade dos serviços prestados, mas também no relacionamento que desenvolvemos em todos os pontos de contato, do presencial ao digital. O app Vivo soma mais de 80 milhões de acessos por mês, 19 milhões de usuários únicos e já responde por 77% do atendimento; e a Aura, inteligência artificial da Vivo, tem o WhatsApp como maior canal para as das interações, com 62%.

Medimos de forma recorrente os mais diversos canais com o consumidor. Assim, todas as áreas da empresa aprendem mais sobre o perfil dos nossos clientes, transformando esses insights nas melhores experiências de mercado. Esse processo tem nos permitido avançar ao ponto de sermos referência de Net Promoter Score (NPS).

A Vivo também tem um olhar voltado para o futuro e entende a importância de transformações no negócio para continuar crescendo de forma sustentável. Estamos construindo na Vivo o que chamamos de Cultura Digital Colaborativa com quatro norteadores culturais, como “Curiosidade”, “Atitude Digital”, “Abertura” e “Fazer Acontecer com Responsabilidade”, que serão a nossa bússola para garantir uma cultura de alta performance, que realiza e entrega resultado, sempre com propósito. Para apoiar a jornada do nosso colaborador, desenvolvemos o Vivo Bem-Estar, um programa que reúne iniciativas saudáveis voltadas ao corpo, mente e ambiente. O retorno ao escritório segue um modelo híbrido que já era adotado pela Vivo muito antes da pandemia.

Nossas decisões continuarão pautadas em um Plano de Negócio Sustentável, contribuindo para a Agenda 2030 da ONU e para os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). O nosso pilar **#VivoSustentável**, seguirá como diretriz fundamental. Somos uma empresa 100% carbono neutro e com energia renovável desde 2019; nosso programa de Geração Distribuída encerrou o ano com 21 usinas instaladas e seguirá seu plano de crescimento, com meta de 85 usinas até o final de 2022; promovemos a economia circular com o movimento “Recicle com a Vivo”, abrangendo, além da coleta de resíduos eletrônicos variados em urnas disponíveis nas lojas de todo o Brasil, o condicionamento e reciclagem de modems e decodificadores dos serviços de banda larga e TV.

No âmbito social, mais de dois milhões de pessoas foram beneficiadas através de iniciativas da Fundação Telefônica Vivo (FTV) em projetos de educação em escolas públicas e voluntariado. Lançamos, no fim do último ano, o primeiro itinerário de formação técnica e profissional em Ciência de Dados. Voltada aos jovens do ensino médio da escola pública, o curso proporciona a eles oportunidade de planejar melhor a carreira em áreas que estão em evidência e em ascensão no mercado de trabalho. O projeto acontece em parceria com as Secretarias Estaduais de Educação e, na fase piloto, atenderá 19 escolas em três estados: Espírito Santo, Santa Catarina e Mato Grosso do Sul. A FTV também foi destaque na premiação World Summit Awards 2021 (WSA), na categoria Aprendizagem e Educação, com o projeto Escolas Conectadas, plataforma que oferece cursos online de formação continuada – totalmente gratuitos – para professores da educação básica. O WSA é uma premiação global com o intuito de selecionar e promover os melhores e mais inovadores conteúdos digitais do mundo, valorizando a relevância em relação ao contexto em que foi criado, bem como a contribuição para a inclusão e acessibilidade digitais.

Nosso programa de estágio foi afirmativo, com 50% das vagas exclusivas para estudantes negros, e ganhamos o troféu Raça Negra, honraria concedida às iniciativas que contribuem para a promoção da igualdade racial na sociedade.

A Vivo, além de ser uma empresa certificada pelo GPTW (Great Place To Work), também está presente no Ranking Melhores Empresas para a Mulher Trabalhar GPTW 2021 e foi reconhecida com o Prêmio WEPs Brasil 2021 pelo avanço nas ações de igualdade de gênero no ambiente profissional. Uma materialização deste compromisso foi a abertura de 100 novas vagas para mulheres no programa “Mulheres em Áreas Técnicas”, atividade – até então – majoritariamente ocupada por homens.

Em governança, desde 2019, 20% da remuneração variável dos executivos são também vinculados às metas de ESG. Conquistamos a certificação ISO 27001, referência internacional para a gestão da Segurança; estamos listados, pela 10ª vez, na carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE B3). Pelo segundo ano consecutivo, integramos o The Sustainability Yearbook 2022, elaborado pela S&P Global, a mesma organização responsável pelo Dow Jones Sustainability Index (DJSI). O anuário, considerado referência para investidores por apresentar as líderes em sustentabilidade no mercado, analisou mais de sete mil companhias que participam do DJSI. Além disso, mantemos um conselho de administração independente em sua maioria e uma estrutura com os mais elevados critérios de compliance.

Com novos desafios, nossa perspectiva para 2022 é positiva. O foco está em continuarmos firmemente contribuindo com a digitalização do país. Reafirmamos o compromisso em seguir investindo para garantir que nossos clientes tenham acesso aos melhores serviços digitais e excelente conectividade fixa e móvel. Junto aos nossos colaboradores, seguiremos criando uma empresa com ambiente mais diverso, inclusivo e colaborativo, contribuindo para uma sociedade mais justa, igualitária e socialmente responsável.

Agradeço o empenho de todos os nossos colaboradores, acionistas, clientes e parceiros que, juntos, contribuíram para a nossa trajetória de conquistas ao longo de 2021.

Christian Mauad Gebara
Presidente da Telefônica Brasil