



Instituto Claró

mil janelas que se abrem



Isabelle Silva, Gélson Henrique, Mariana Assis, Brendha Gonçalves e Vitória Rodrigues de Oliveira, aqui retratados, abriram suas janelas para compartilhar ideias, transformações e papos muito legais

apresentação

deixa o sol entrar

Nunca tivemos um ano como esse. Além das óbvias dificuldades pandêmicas, temos as grandes transformações. E depois de tudo isso, grandes descobertas.

Estamos vivendo, lidando e aprendendo novas maneiras de nos relacionar. De alguma maneira, foram mudanças inesperadas, aceleradas em um mundo com mil janelas (e abas) abertas. No meio desse universo multi-tarefa, vale perguntar: **Será que nós realmente conseguimos escutar, ver e entender o outro em 2020?**

Este relatório existe para contar o que fizemos. Mas também ligamos câmeras e ouvimos. Escutamos sobre as transformações profundas que vivemos nos últimos meses sob a ótica de grandes especialistas. Assim, conseguimos trazer um pouco de luz às ideias que ajudam a construir impactos positivos no mundo.



Mariana Assis entrevista
Celso Athayde
MÃES DA FAVELA



Isabelle Silva entrevista
Carla Furtado
INSTITUTO FELICIÊNCIA



Gelson Henrique entrevista
Italo Dutra
UNICEF



Brendha entrevista
Fernanda Natividade
CONEXÃO CONTRA A FOME



Vitória Rodrigues entrevista
Mário Volpi
UNICEF

janelas abertas

Para tentar entender a importância de colaborar em 2020, convidamos participantes do projeto **Diálogos Transformadores** para entrevistar, virtualmente, claro, cinco especialistas em impacto social. São conversas leves e profundas sobre por que é preciso fazer algo a mais.

Abra sua janela, deixe o sol entrar e confira.

Clique para ver os
vídeos no nosso
canal de Youtube

sobre 2020

**janelas abertas para
a sustentabilidade**

**como ajudamos
na pandemia**

O apoio da Claro e do Instituto Claro
durante 2020

nossos projetos

Conheça os projetos que apoiamos em 2020

educação

cidadania

meio ambiente

outras iniciativas

eventos



Amanhã

José Félix, Presidente da Claro e
Presidente do Instituto Claro

editorial

Nós sabemos. Desde o início, temos certeza. O futuro vai ser melhor, maior, mais bonito. Amanhã vai ser um novo dia e vamos sentir o calor do sol na pele novamente. Abraçaremos. Vamos ouvir o riso alto das pessoas que amamos. Quando aprendemos a olhar além, sabemos que amanhã vai ser um lindo dia.

Temos um compromisso com essa esperança. Como parte de uma grande empresa, com grandes recursos e muita energia, entendemos rápido sobre a necessidade de nos adaptar. Temos consciência da oportunidade e da responsabilidade de levar o máximo de informação, conectividade e (por que não?) diversão para que muitas portas simplesmente não se fechassem para o mundo no ano que passou. Afinal, amanhã precisa ser um dia novo para todos nós.

Ter a habilidade de olhar além é o primeiro passo para novas esperanças. Pensando assim, identificamos as dificuldades que muitos estudantes têm para se preparar para o Enem estudando de casa. Por isso, disponibilizamos o Descomplica, uma plataforma que ajuda milhares de jovens a estudar on-line, sem custos. Olhando para a dificuldade que pequenos e médios negócios passaram a ter para se manter, lançamos o Push do Bem, uma app que ajuda na divulgação de produtos e serviços localmente. Ao ver as dificuldades que tanta gente teve – e ainda têm –, fizemos grandes esforços para trazer um novo horizonte e deixar tudo um pouco mais possível.

E mais: sensibilizados com a situação de vulnerabilidade de muitas famílias, nos unimos a grandes iniciativas, como a CUFA, no desafio de alcançar quem precisa por meio do programa Mães da Favela. Tivemos ainda, dezenas de outras ações do nosso programa Conexão Voluntária, conduzidas pelos nossos colaboradores e com a participação de clientes. Por meio do Claro Clube, tivemos o privilégio de conseguir ajudar a colocar comida na mesa de quem mais precisa. E temos muito orgulho disso.

Nesse movimento de mudanças constantes, foram nossos valores que seguimos como base. Fomos rápidos, mas não perdemos de vista nosso norte: Pessoas, Clientes, Honestidade, Inovação e Sustentabilidade. Com esse lema em vista, reforçamos nosso código de ética, treinando 100% dos colaboradores para que todos compreendam e sigam o que nos é esperado. Nos adequamos à Lei Geral de Proteção de Dados e também lançamos e capacitamos todos dentro do nosso sistema de Compliance.

Este relatório é muito mais que uma prestação de contas. É um convite para deixar o sol entrar, se levantar e sacudir a poeira. Se engajar e olhar para frente. Hoje, depois de tanta reinvenção, sabemos que é abrindo janelas que se enxerga o horizonte. E é lá que está um futuro melhor.



Corações abertos para o futuro

Daniely Gomiero, Diretora de Comunicação e Responsabilidade Social da Claro e Vice-presidente de Projetos do Instituto Claro

editorial

Parece que o mundo ficou pequeno nesta pandemia. Reduzidos ao nosso universo particular, posso imaginar o quanto todos nós nos sentimos presos, longe do sonho de um futuro melhor. Além dos planos adiados e da ansiedade constante, vimos nossos pais, avós e amigos se tornarem pequenas figuras na tela do computador ou do celular. Com isso, abrir as janelas e deixar o sol entrar se tornou tão essencial quanto um abraço e uma forma de nos lembrar que não podemos deixar de ter esperança. E a nossa escolha foi olhar em frente e agir, de maneira rápida e eficiente, para ajudar a transformar diretamente a vida de milhares de pessoas.

Para isso, aprendemos maneiras de nos relacionar com uma série de adversidades e questões que nunca havíamos vivenciado. Tivemos foco. Fizemos novos esforços. Tudo enquanto nos adaptávamos a nova realidade da máscara e do álcool em gel. Nos unimos a grandes parceiros e, juntos, fomos ouvir de quem mais precisava como poderíamos contribuir. Com a CUFA, ouvimos que as Mães da Favela precisavam de suporte e de autonomia. Com os nossos voluntários, ouvimos das Instituições parceiras que o que as pessoas mais precisavam era de comida no prato. Ouvimos as necessidades dos alunos e professores e desenvolvemos planos de aula para ensino remoto, roteiros de estudo e disponibilizamos o Descomplica gratuitamente para clientes pré-pago. Dos colaboradores, ouvimos a importância de usar a distância para estar mais perto. Rompemos barreiras e

realizamos o ASUME, pela primeira vez, online e com participação das famílias. E, antes de tudo isso, ainda em fevereiro, ouvimos os jovens e suas preocupações com Saúde Mental e Segurança na internet nos nossos Diálogos transformadores. Nem imaginávamos o que viria pela frente e a importância que esses temas teriam ao longo do ano.

E ninguém melhor do que esses jovens para transformar essa escuta em conversas francas e abertas com nossas parceiras e especialistas em temas sociais que você encontra aqui neste relatório.

Nesse ano desafiador, percebemos que esses esforços e a solidariedade foram vitais. E isso só foi possível porque temos com a gente pessoas incríveis, fortes e generosas. E é com elas e para elas que continuamos acreditando e mantendo portas e janelas abertas para enxergar novas possibilidades e dar luz a novas soluções. É preciso ouvir. E, acima de tudo, agir. Sem esquecer de deixar o coração aberto para o futuro.

janelas abertas para a sustentabilidade



A sustentabilidade é um valor para a Claro. Estamos comprometidos em equilibrar os interesses econômicos, ambientais e sociais e assumimos nossas responsabilidades no exercício da cidadania, incentivando e contribuindo com o desenvolvimento das comunidades onde atuamos. Valorizamos relações sustentáveis com clientes, acionistas, colaboradores, fornecedores, parceiros, órgãos governamentais e outros públicos. Buscamos nos capacitar para crescer e prosperar num ambiente de desafio e incertezas, como o que vivemos em 2020.

Sustentabilidade inteligente

A Claro faz parte do grupo América Móvil e por isso está alinhada à sua estratégia global de Sustentabilidade, a Sustentabilidade Inteligente, que atua em quatro pilares: Qualidade de Vida, Ética e Princípios, Desenvolvimento e Segurança. Cada um deles se desdobra em iniciativas, programas e projetos que buscam alcançar operações sustentáveis da América Móvil em todo o mundo.

“Na Claro pautamos as nossas práticas de negócio pela integridade, a ética, a honestidade, a negociação justa e o total cumprimento de todas as leis aplicáveis. Acreditamos que a confiança é a base para construir e manter relações sustentáveis com os nossos clientes, parceiros, acionistas e entre nós, colaboradores.”

Oscar Petersen VP Jurídico, Regulatório e Institucional



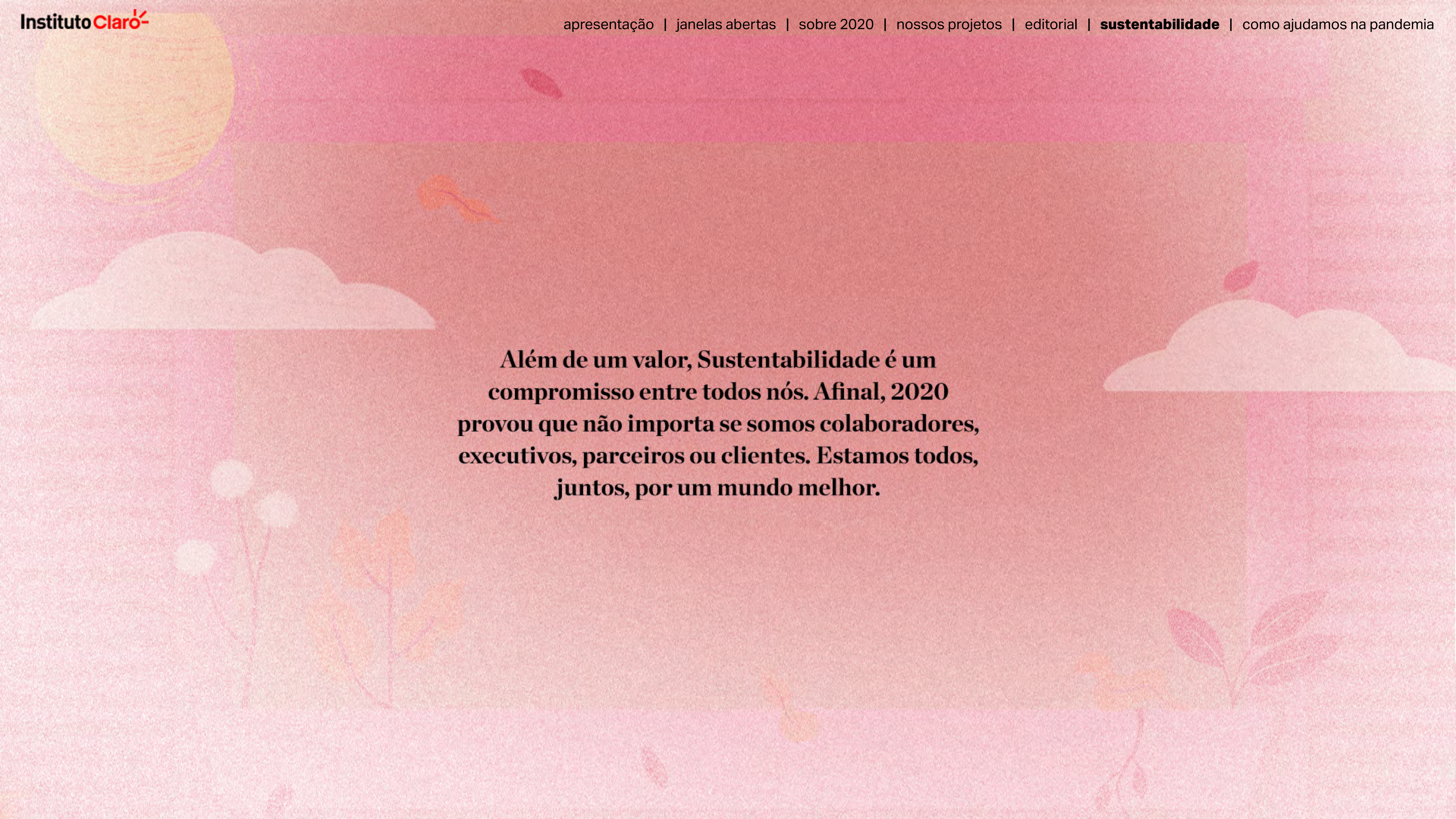


Comitê de Sustentabilidade

Alinhado ao conceito de *ESG - Environmental, Social, and Corporate Governance* – em português: *Ambiental, Social e Governança*, a Claro está também comprometida com a transformação da sociedade dentro destes três pilares. Eles são usados para garantir que os impactos de uma empresa na sociedade possam ser medidos, criando parâmetros para que ela possa ser, de fato, sustentável. Por isso, desde 2019, temos um Comitê de Sustentabilidade, que conta com a participação de diretores de diferentes áreas da companhia, para pensar os indicadores que guiam as melhores decisões, sempre com pilares bem definidos e um olhar consciente para o futuro.

"Estamos focados no aprimoramento contínuo de nossa empresa no campo do ESG. O respeito às pessoas, seja no relacionamento interno, com nossos parceiros de negócio ou com a sociedade de uma forma geral, e ao meio ambiente, aliado às boas práticas de governança corporativa, definitivamente faz parte de nosso DNA. Queremos crescer com nossos negócios de forma sustentável e contribuindo para o desenvolvimento de uma sociedade mais justa, solidária e ética".

Roberto Catalão VP Finanças



Além de um valor, Sustentabilidade é um compromisso entre todos nós. Afinal, 2020 provou que não importa se somos colaboradores, executivos, parceiros ou clientes. Estamos todos, juntos, por um mundo melhor.

como ajudamos na pandemia

O apoio da **Claro** e do **Instituto Claro**
durante 2020

Muito mais do que prédios, cabos e antenas, a Claro e o Instituto Claro são feitos de gente. Como todo mundo, vimos o noticiário nos atropelar no começo do ano de 2020. Nós também sentimos medo. Também ficamos sem chão. Mas o nosso trabalho é justamente não parar.

é preciso focar

Esse é o nosso trabalho. Como uma grande empresa e um serviço essencial, temos o privilégio, as ferramentas e a estrutura para ajudar. E fizemos a diferença de muitas formas.

apoio para quem faz a diferença

REALIZAMOS
DOAÇÕES PARA

UNICEF (live Michel Teló) **R\$ 100.000**

Ação da Cidadania **R\$ 100.000**

AACD (Teleton) **R\$ 200.000**

Mães da Favela
(Doação de Clientes Claro Clube) **R\$ 120.000**

Mães da Favela
(Doação da Claro) **R\$ 120.000**

Conexão Contra Fome
(Doação de Clientes Claro Clube) **R\$ 300.000**

Conexão Contra Fome
(Doação da Embratel) **R\$ 50.000**

Mães da Favela

Uma parceria com a Central Única das Favelas, a CUFA, para ajudar mães em situação de vulnerabilidade em favelas de todo o país. O projeto engajou voluntários em áreas diversas e alcançou milhares de doações.

Contra a Fome

Colaboradores da Claro, por meio do programa Conexão Voluntária, selecionaram 45 organizações de diferentes regiões do país que foram beneficiadas pela campanha Conexão Contra a Fome com a doação de cestas básicas. Entre as indicadas, há casas de acolhida, centros sociais, casas de recuperação, asilos, APAEs, creches, escolas e ONGs.

Mais de **R\$ 830.000** doados para mais de **11.000 pessoas** em situação de vulnerabilidade

"Na Claro, acreditamos que o voluntariado é uma importante ferramenta de transformação na sociedade e no próprio ambiente de trabalho. Quando um colaborador aplica as suas habilidades para ajudar o próximo, todos saem fortalecidos. Conhecer uma nova realidade, se engajar e participar de ações do Conexão Voluntária nos dá a oportunidade de abrir o coração para a empatia e seguir trilhando o verdadeiro caminho para a nossa evolução."

Daniel Barros
COO da Claro

**conexão
com grandes
projetos**

ajuda para
quem mais
precisa
de auxílio

Zero Rating CEF

Tráfego de dados liberado para quem precisou usar o aplicativo Caixa Auxílio Emergencial – se você precisou de auxílio, precisou de dados.

Mais de 200.000.000 de acessos garantidos

PREVENÇÃO E TELEMEDICINA

Zero Rating SUS

Para ajudar a garantir um sistema eficiente de prevenção no SUS, a Claro liberou o tráfego no aplicativo Coronavírus-SUS, uma iniciativa que tira dúvidas e realiza exames iniciais relativos ao COVID-19.

Mais de 8.500.000 de acessos

Ei, tá indo aonde?

Junto ao Governo Federal, a Claro forneceu dados que ajudam acompanhar as taxas de isolamento social usando o telefone celular como base.

Mais de R\$ 500.000 em dados (estimado)

Telemedicina – Missão Covid

Mais de 1.200 médicos voluntários realizaram atendimentos gratuitos em pacientes com sintomas de COVID-19, salvando inúmeras vidas no processo. A Claro ajuda disponibilizando conexão gratuita para os médicos e franquias livres para clientes Claro.

ajudando a abrir portas, janelas e conexões

“Esse é o momento exato para abrir os olhos e o coração. Para reconhecer que, através de ações voluntárias, podemos, sim, dividir o que temos com quem tanto precisa. Com isso, multiplicamos a esperança e reforçamos a fé de que o mundo será muito melhor amanhã”

Maria Teresa Outeiro de Azevedo Lima
Diretora Executiva Governo

SAÚDE, EDUCAÇÃO E CIDADANIA

Negócio Social

1.500 chips vendidos por “preços sociais” para o Google Brasil. Com o objetivo de assegurar conectividade para pessoas com deficiência visual, os chips foram doados para a Fundação Dorina Nowill.

1.500 pessoas impactadas

A educação não pode parar

a Claro se uniu à plataforma *Descomplica ENEM* para apoiar estudantes na preparação para o ENEM. Os clientes pré-pagos da operadora têm acesso à plataforma com navegação ilimitada, sem mensalidade.

200.000 clientes ganharam acesso vitalício ao Descomplica

Recompensa que compensa (muito)

Data Rewards: a Claro doou pacotes de internet com até 10MB, com a única condição de que os usuários assistam um vídeo sobre o COVID19.

17.000.000 pacotes doados, com valor estimado de R\$ 1.700.000

é preciso crescer junto

EMPREENDEADORISMO

Ideathon do Bem

Uma maratona de inovação, totalmente online, para encontrar soluções criativas e inovadoras para que diversos segmentos possam retomar as atividades em meio aos desafios da pandemia. Com 48 horas de duração (e dedicação intensa). Realizado em parceria com o Instituto Claro.

151 participantes divididos em 58 times

EMPREENDEADORISMO

Push do Bem

Isenção de taxas de envio de Push Notifications para pequenas e médias empresas, ajudando empreendedores a conectar seus negócios aos clientes de suas regiões. Realizado em parceria com o Instituto Claro.

2 bilhões de pushes enviados
Valor estimado: R\$ 705.000



O que você viu aqui é um pouquinho do que fizemos em 2020. Acima de tudo, sabemos que não fizemos nada sozinhos. E depois de tanto trabalho, foi muito impressionante ver o quanto de gente foi envolvida nessa rede de ajuda. Nós, da Claro e do Instituto Claro somos gratos.

Para todos vocês, muito obrigado.

nossos projetos

educação ▼

cidadania ▼

meio ambiente ▼

governança ▼

outras iniciativas ▼

eventos ▼

EDUCAÇÃO

Campus Mobile

O que é?

Um concurso de inovação e empreendedorismo para estimular estudantes universitários e jovens recém-formados a desenvolver soluções por meio de aplicativos, produtos e serviços dentro do universo mobile, promovendo impacto social e benefícios à população.

Como funciona?

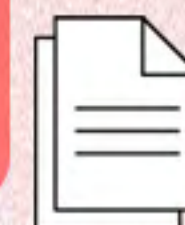
Em sua 8ª edição, o Campus Mobile trouxe um olhar de diversidade de gênero, raça e regionalidade para selecionar 216 jovens nas áreas de desenvolvimento tecnológico e inovação para uma imersão na Universidade de São Paulo (USP) e na Claro. Com mentorias de professores e profissionais do mercado (além de treinamentos, palestras e maratonas de programação), as equipes apresentam os projetos desenvolvidos para uma banca avaliadora. Os ganhadores recebem uma viagem para o Vale do Silício (que só acontecerá quando todos puderem viajar em segurança). O evento foi realizado presencialmente, pois aconteceu no começo de 2020, antes da pandemia.

Onde?

Em 2020, foram selecionados estudantes de 22 estados de todo Brasil



216 jovens de todo Brasil selecionados para semana presencial • Foram desenvolvidos aplicativos em 6 categorias: saúde, games, smart farm, smart cities, diversidade e educação



nossos projetos

educação ▼

cidadania ▼

meio ambiente ▼

governança ▼

outras iniciativas ▼

eventos ▼

EDUCAÇÃO

Doação de 5G

O que é?

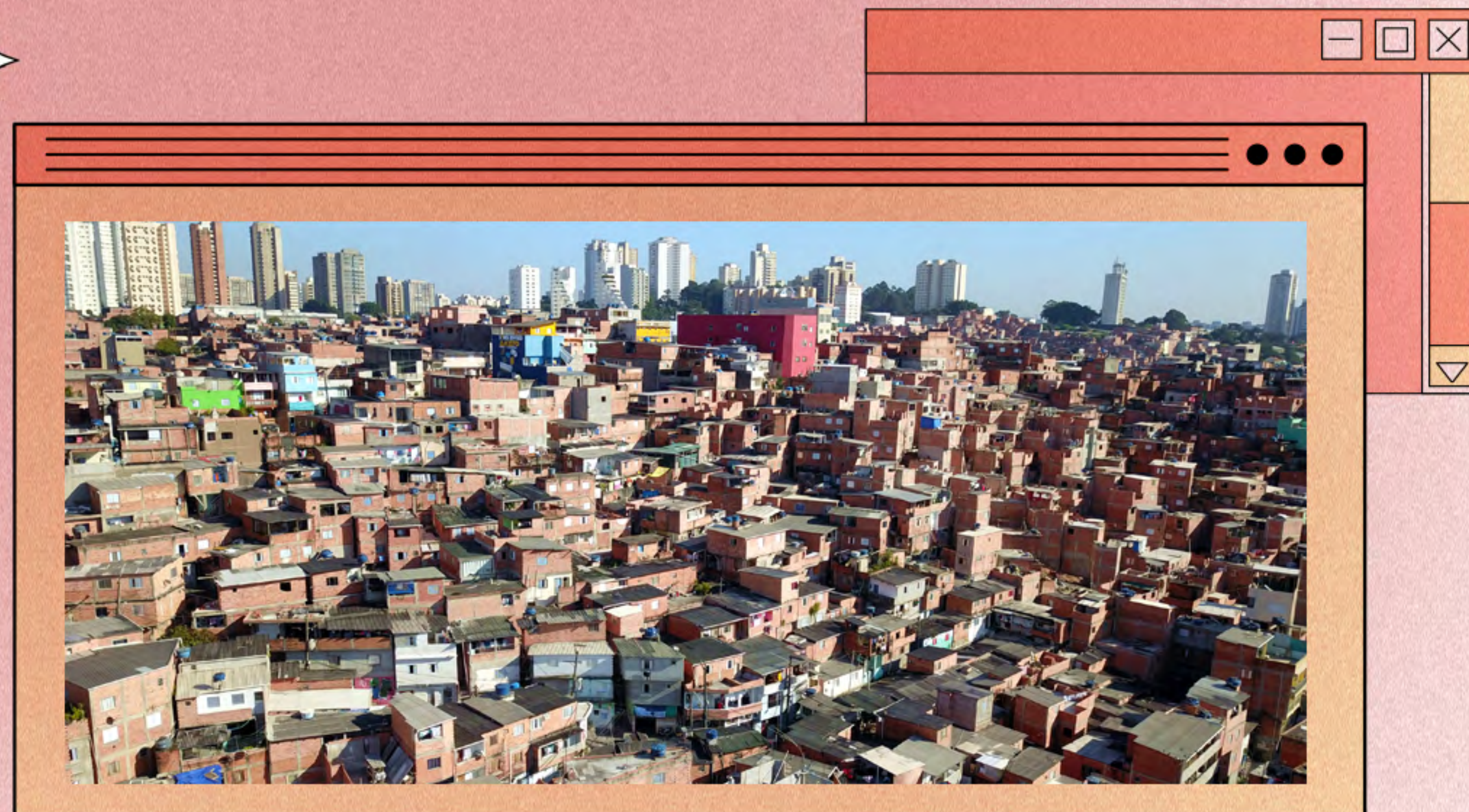
Um projeto que fornece conexão com qualidade às populações mais vulneráveis atendidas por iniciativas como a CUFA e a Pró-Saber. Com o objetivo de contribuir com a redução das desigualdades sociais, o projeto ajuda a promover o acesso digital – algo essencial para a adaptação social durante a pandemia.

Como funciona?

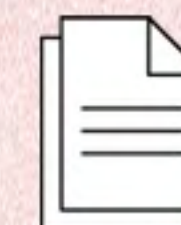
A Claro oferece internet 5G para instituições apoiadas pela CUFA e Instituto Pró-Saber-SP

Onde?

São Paulo



A CUFA e o Instituto Pró-Saber-SP ficam na favela de Paraisópolis, em São Paulo – uma comunidade de mais de 20.000 pessoas



nossos projetos

educação ▼

cidadania ▼

meio ambiente ▼

governança ▼

outras iniciativas ▼

eventos ▼

EDUCAÇÃO

Dupla Escola

O que é?

Uma iniciativa para oferecer ensino médio técnico-profissionalizante em telecomunicações, formando profissionais e cidadãos e facilitando a primeira oportunidade profissional de jovens no Rio de Janeiro. Realizado em parceria com a Secretaria de Educação do estado.

Como funciona?

Em 2020, 441 jovens de 14 a 18 anos realizaram o ensino médio integral e integrado ao curso técnico-profissionalizante através de aulas online, sendo que 128 deles se formaram. No final do curso, os participantes são registrados como profissionais na área de telecomunicação. Muitos deles já saem empregados.

Onde?

No bairro de Pedra de Guaratiba, no Rio de Janeiro



441 participantes, com 128 alunos formados em 2020



nossos projetos

educação ▼

cidadania ▼

meio ambiente ▼

governança ▼

outras iniciativas ▼

eventos ▼

EDUCAÇÃO

Trajетórias de Sucesso Escolar

O que é?

Um projeto para construir e experimentar novas tecnologias e ferramentas educacionais para a redução do atraso escolar no Brasil. Voltado para gestores, diretores, professores e estudantes de escolas públicas estaduais, o projeto tem foco no desenvolvimento de novos currículos específicos para o tema.

Como funciona?

Através de práticas e metodologias de enfrentamento da distorção de idade-série mapeadas pelo UNICEF, o projeto oferece recomendações para a implementação de novos processos usando tecnologias móveis. Testado em diferentes contextos sociais, o projeto ajuda a divulgar aplicativos e técnicas metodológicas em formato impresso e digital. Durante a pandemia, foram criadas alternativas específicas para manter as redes estaduais engajadas e mobilizadas.

Onde?

8 estados nas regiões Norte, Nordeste, Centro-Oeste e Sudeste.



25 municípios atendidos em 2020 • 4.550 estudantes matriculados em turmas do programa • **54 gestores de escolas implementaram programas** • 126 gestores, técnicos e professores capacitados diretamente • **15 seminários on-line, para gestores estaduais e gestores escolares** • 11 webnários para professores, tendo em alguns dias a participação média de 300 docentes



nossos projetos

educação ▼

cidadania ▼

meio ambiente ▼

governança ▼

outras iniciativas ▼

eventos ▼

CIDADANIA

ASUME

O que é?

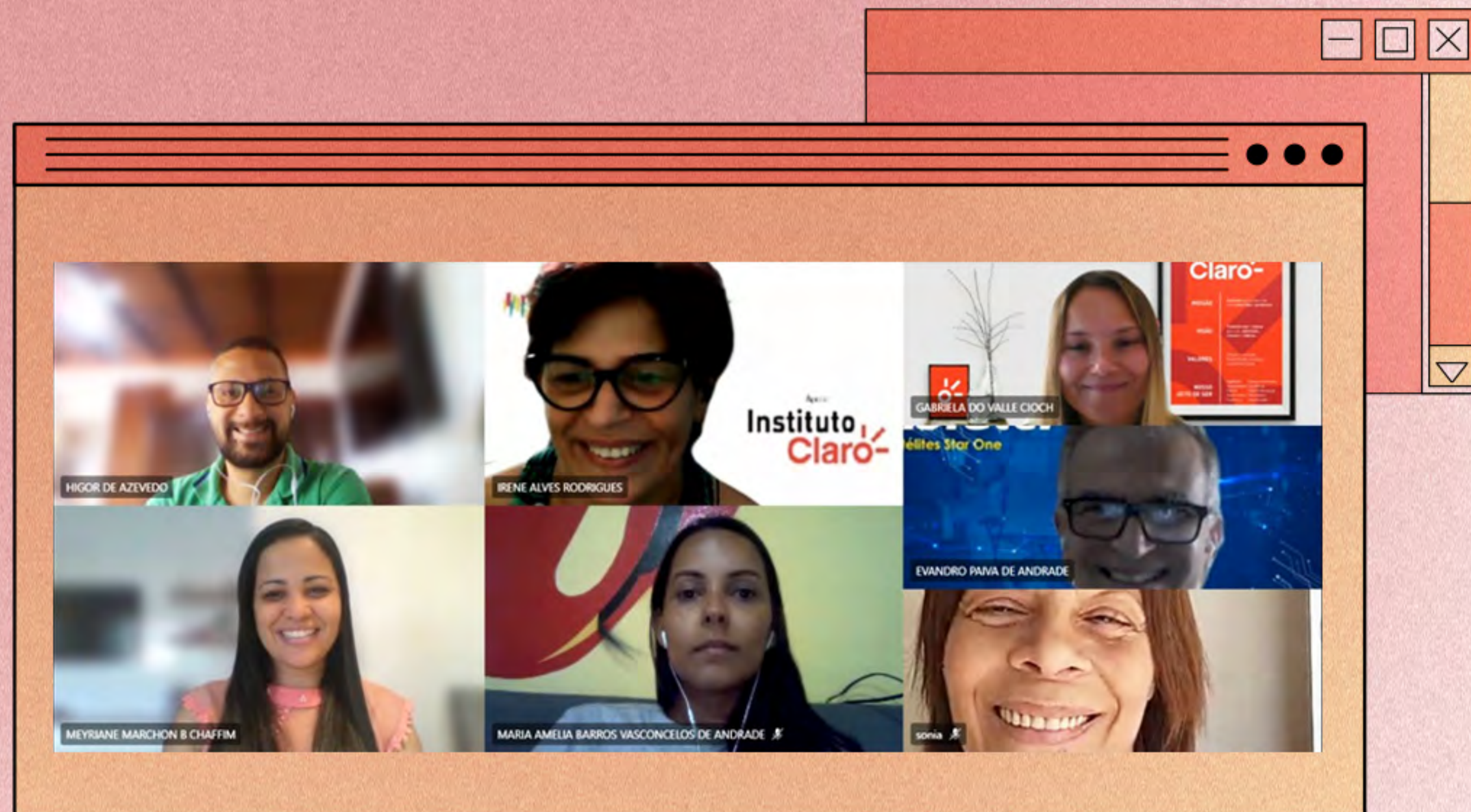
Criado em 1980 pela Fundação Carso (do grupo América Móvil) e presente em 17 países, o programa promove o desenvolvimento pessoal dos colaboradores Claro e seus familiares desde 1980, tratando de três pilares fundamentais: Superação Pessoal, Constante e Equilibrada (razão e emoção). O programa trabalha mudanças de atitude e reflexões sobre valores e projetos de vida— além de promover conversas sobre autoestima e amizade, através da ideia de que a felicidade é uma atitude que permeia todos os aspectos da vida.

Como funciona?

Este é um programa desenvolvido para colaboradores Claro e do Grupo Claro, familiares dos colaboradores e instituições apoiadas pelo Instituto. O ASUME acontece em 26 encontros semanais com uma hora de duração, que abordam temas diversos. Em grupos de cerca de 20 pessoas, os participantes buscam um constante desenvolvimento pessoal por meio de comprometimento com a família, o trabalho, o estudo e a sociedade em geral. Em 2020, o evento foi 100% online pela primeira vez – o que revelou o potencial de atender um número maior de participantes. Em 2019, foram atendidas 23 cidades. Em 2020, 143.

Onde?

Online, com a presença de 143 cidades



Mais de 1.000 inscritos em 2020, sendo 856 colaboradores e 263 familiares.
Entre 2014 e 2020, já foram mais de 6,8 mil participantes e 715 facilitadores formados.



nossos projetos

educação ▼

cidadania ▼

meio ambiente ▼

governança ▼

outras iniciativas ▼

eventos ▼

CIDADANIA

Bem Estar Social

O que é?

Em parceria com a Fundação Carso (do grupo América Móvil) e presente em 17 países, o programa existe para promover o desenvolvimento humano de colaboradores Claro e seus familiares. Focado em melhorias contínuas, o programa trabalha com aspectos físicos, afetivos, sociais e econômicos em três pilares: Saúde, Formação e Cultura e recreação.

Como funciona?

O programa promove palestras e workshops online com o objetivo de ajudar os participantes a atingir metas pessoais relacionadas a respeito, honestidade, responsabilidade e bem-estar em todos os momentos da vida.

Onde?

65 cidades em todo Brasil



126 eventos, com 8.204 participantes



nossos projetos

educação ▼

cidadania ▼

meio ambiente ▼

governança ▼

outras iniciativas ▼

eventos ▼

CIDADANIA

Ação Social pela Música

O que é?

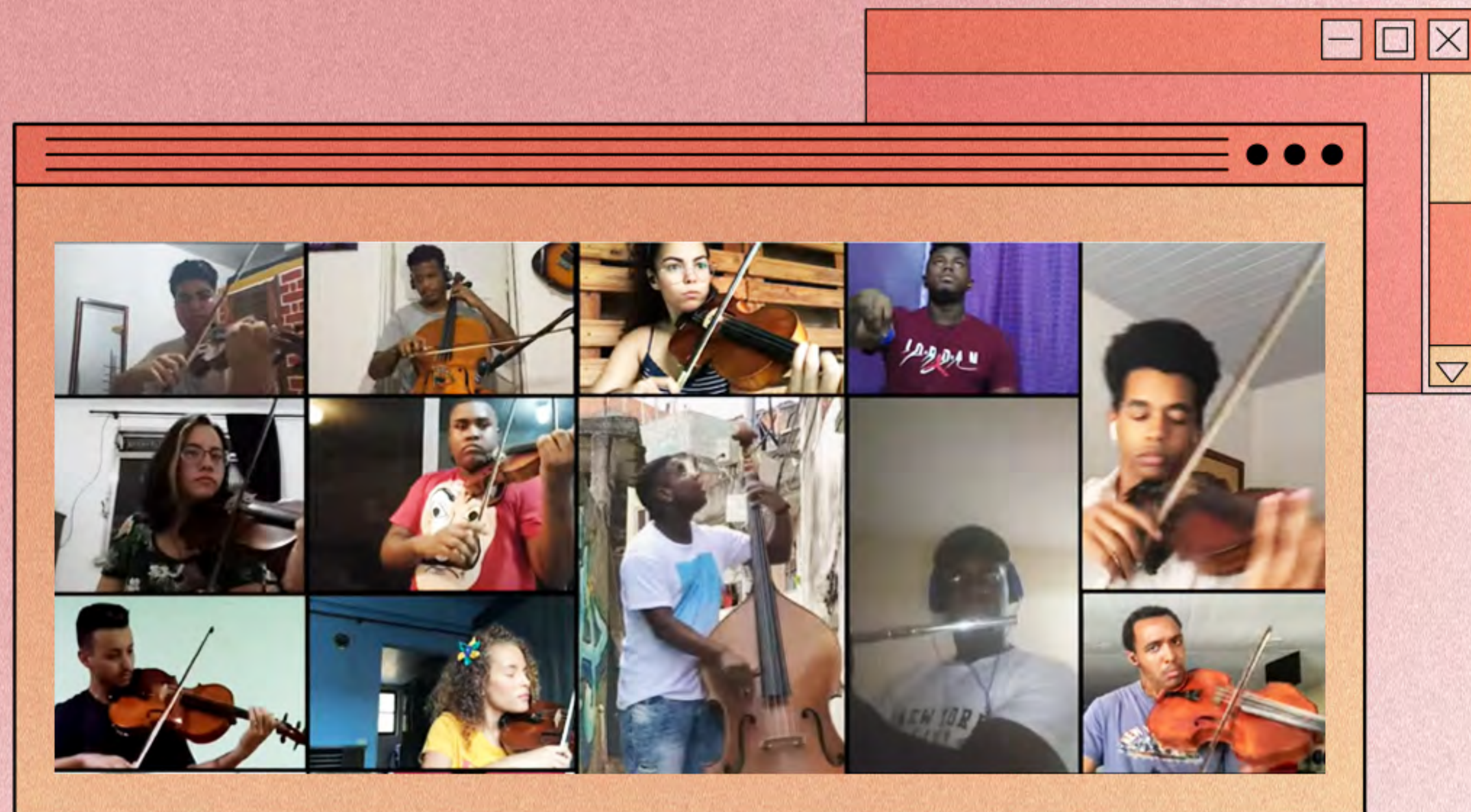
Fundada em 1994 e patrocinada pela Claro desde 2010, a ASMB é uma organização não-governamental sem fins lucrativos que ensina música clássica para crianças, adolescentes e jovens moradores de comunidades em situação de vulnerabilidade. Além do aprendizado musical, a iniciativa abre caminho para a profissionalização e o empreendedorismo, com orquestras iniciantes, intermediárias e avançadas, além de conjuntos profissionais de música de câmara, criando novas possibilidades profissionais e pessoais. Mais que ensino musical, o projeto traz uma nova visão de vida, usando a música como transformação social.

Como funciona?

A iniciativa oferece aulas de instrumentos de corda e sopro, e prática orquestral, além de promover concertos em locais diversos como igrejas, escolas, creches e apresentações para as famílias dos alunos. O projeto trabalha a inclusão social de crianças e adolescentes por meio da música clássica em contraturno escolar, em comunidades da cidade do Rio de Janeiro que estão localizadas em regiões de alta vulnerabilidade social. Em 2020, mesmo em meio a pandemia, o ASM conseguiu tocar o coração de milhares de pessoas com a gravação online da música We Are The Champions, que a banda inglesa Queen publicou em seu site oficial – confira [aqui](#).

Onde?

Rio de Janeiro.



1.200 jovens atendidos pelo projeto



nossos projetos

educação ▼

cidadania ▼

meio ambiente ▼

governança ▼

outras iniciativas ▼

eventos ▼

CIDADANIA

Conexão Voluntária

O que é?

Um programa com o objetivo de unir e engajar seus colaboradores para ações de voluntariado junto a instituições em todo o Brasil. Durante 2020, o programa se desdobrou em mais duas ações importantes por conta da pandemia: apoio ao Mães da Favela (CUFA) e o Conexão Contra a Fome.

Como funciona?

O programa conta com uma plataforma on line que conecta os pessoas, habilidades e necessidades. Neste ano, foi necessário ir além. Colaboradores Claro, por meio do programa Conexão Voluntária, selecionaram 45 organizações de diferentes regiões do país para serem beneficiadas com a doação de cestas básicas com a campanha Conexão Contra a Fome. Entre as indicadas, há casas de acolhida, centros sociais, casas de recuperação, asilos, APAEs, creches, escolas e ONGs que estão sofrendo os impactos causados pela pandemia. Além disso, o programa apoiou a Central Única das Favelas (CUFA) na ação Mães da Favela, que garantiu alimentação a milhares de famílias em comunidades em todo o Brasil.

Onde?

Em todo o Brasil



8.883 participações voluntárias • 246.285 itens arrecadados • **117.740 pessoas beneficiadas** • 128 instituições atendidas

CONEXÃO CONTRA A FOME: **R\$ 493.090 arrecadados** • 45 Instituições ajudadas
MÃES DA FAVELA: **R\$ 646.192 arrecadados** • Mais de 5.000 mães beneficiadas • **5.208 participações voluntárias**



nossos projetos

educação ▼

cidadania ▼

meio ambiente ▼

governança ▼

outras iniciativas ▼

eventos ▼

MEIO-AMBIENTE

Pé-de-pincha

O que é?

Um projeto para a conservação de quelônios (ou *tracajás*, que são um tipo de tartaruga) e conscientização ambiental, realizado através da capacitação de voluntários e agentes ambientais em comunidades ribeirinhas, com apoio da Universidade Federal do Amazonas (UFAM).

Como funciona?

O projeto existe para proteger os quelônios desde o ninho, ajudando agentes comunitários na coleta e transplante de ovos para chocadeiras localizadas em comunidades ribeirinhas. Após o nascimento, os filhotes passam por um período de recria e crescimento de até três meses, para que sejam soltos na natureza com segurança. Estudantes da Universidade Federal do Amazonas (UFAM) realizam o trabalho de biometria, marcação, contagem e soltura de filhotes dentro das comunidades, garantindo o aumento da quantidade de espécimes na natureza. Além disso, o projeto realiza palestras de conscientização para o público infantil e a capacitação de agentes ambientais e voluntários.

Onde?

Comunidades ribeirinhas no estado do Amazonas



Soltura de aproximadamente 7.838 filhotes de quelônios

nossos projetos

educação ▼

cidadania ▼

meio ambiente ▼

governança ▼

outras iniciativas ▼

eventos ▼

MEIO-AMBIENTE

Energia da Claro

O que é?

Um dos maiores programas de energia renovável em empresas privadas no Brasil, o programa reduz o impacto sócio-ambiental do consumo de energia através de alternativas socialmente corretas, gerando empregos e tornando a cadeia de consumo elétrico mais limpa e responsável. Em 2020, a Claro se tornou referência no setor, gerando a mesma quantidade de energia renovável das seis maiores empresas com iniciativas similares. O projeto é referência no grupo América Móvil, do qual a Claro faz parte, e é usado como exemplo em outros países.

Como funciona?

Em uma iniciativa pioneira, o programa traz diversas frentes para a geração de energia renovável, reduzindo custos e impacto simultaneamente. Além de grandes iniciativas que substituem suas matrizes energéticas, o projeto também trabalha com processos de eficiência, como a substituição de lâmpadas convencionais por LED e aparelhos de ar-condicionado por modelos ecológicos.

Onde?

Em todo o Brasil



Só em 2020 entraram em operação 16 usinas solares, uma Hidroelétrica e uma de Biogás. Também migramos mais 22 unidades consumidoras de média tensão para operar com compensação de energia 100% renovável

- Equivalente a 670 campos de futebol dedicados a geração limpa de energia
- **mais de 420 mil painéis solares instalados**
- 55% das antenas da empresa estão compensando energia através de fontes renováveis

nossos projetos

educação ▼

cidadania ▼

meio ambiente ▼

governança ▼

outras iniciativas ▼

eventos ▼

MEIO-AMBIENTE

Paperless

O que é?

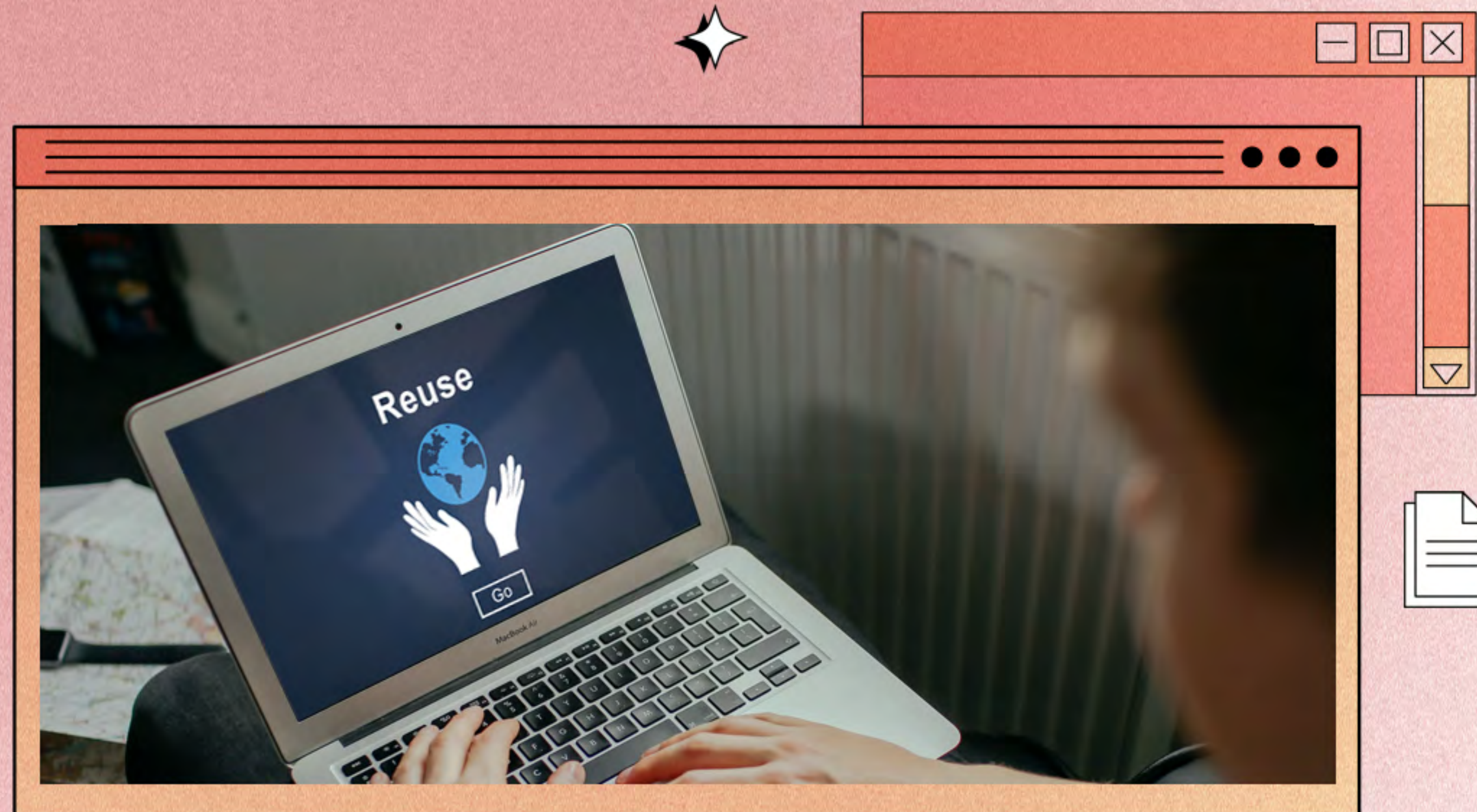
Um projeto que faz da Claro uma empresa mais consciente em seus processos, preservando o meio ambiente através do aumento da produtividade e da eficiência no trabalho para a economia de papel.

Como funciona?

Com treinamentos e sistemas específicos, o programa remove burocracias e simplifica processos internos para diminuir o uso de papel dentro da empresa e junto aos clientes e parceiros. Com os novos controles na gestão de impressão e no uso ecologicamente consciente dos recursos, o projeto consegue trazer mudanças significativas no uso de papel em todas as etapas do trabalho.

Onde?

Em todo o Brasil



19.600.000 de folhas de papel economizadas

nossos projetos

educação ▼

cidadania ▼

meio ambiente ▼

governança ▼

outras iniciativas ▼

eventos ▼



MEIO-AMBIENTE

Claro Recicla

O que é?

O Claro Recicla é um programa de descarte e destinação correta de lixo eletrônico, como celulares, baterias e acessórios. Ao atender a Política Nacional de Resíduos Sólidos, o programa diminui impactos ambientais e conscientiza a população sobre o descarte correto de lixo eletrônico.

Como funciona?

Os materiais descartados nos prédios administrativos, lojas Claro e agentes autorizados são retirados, contados, pesados, desmontados e levados para reciclagem. Através de processos especializados, são extraídos os materiais poluentes, que depois se transformam em matéria-prima para a indústria, evitando novas extrações no meio ambiente e evitando a poluição por metais pesados e não-recicláveis.

Onde?

Em todo o Brasil



Em 2020, foram reciclados 9.073 equipamentos eletrônicos, totalizando 767 quilos. (número afetado pela pandemia devido a baixa presença de público nos pontos de coleta)

nossos projetos

educação ▼

cidadania ▼

meio ambiente ▼

governança ▼

outras iniciativas ▼

eventos ▼

MEIO-AMBIENTE

Bike Claro

O que é?

Um projeto que permite que os técnicos de manutenção da Claro usem bicicletas elétricas para se locomover e atender chamados técnicos, com o objetivo de reduzir as emissões em CO2, otimizar o desempenho e ganho de qualidade operacional – além de contribuir com a saúde e o condicionamento físico dos participantes.

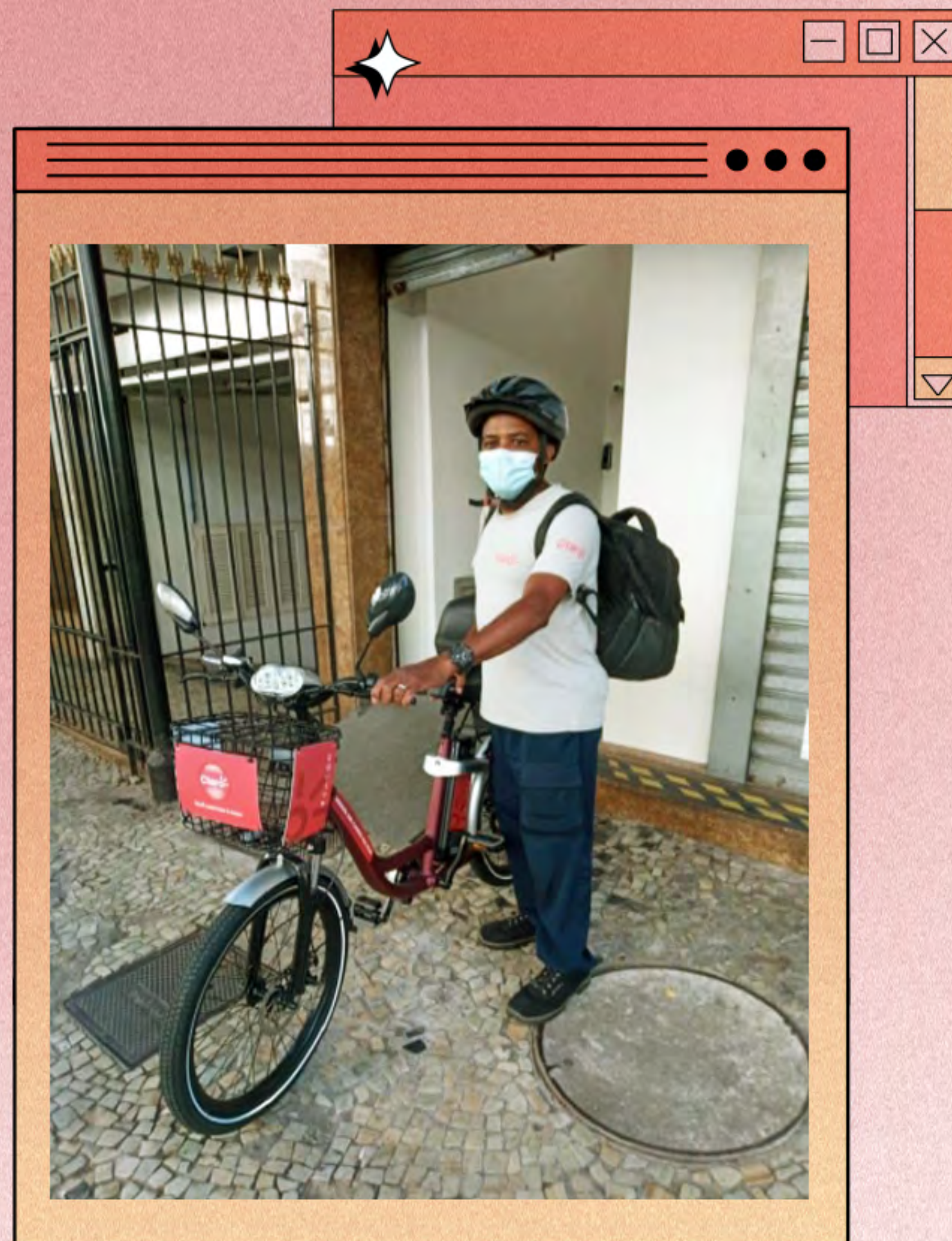
Como funciona?

O uso de bicicletas elétricas, reduz o tempo gasto em manobras e estacionamento e aumenta o tempo disponível para resolução de problemas, contribuindo para um trânsito mais racional.

Onde?

São Paulo, Rio de Janeiro, Distrito Federal, Amazonas

82 Bikes em operação



nossos projetos

educação ▼

cidadania ▼

meio ambiente ▼

governança ▼

outras iniciativas ▼

eventos ▼

GOVERNANÇA

Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

O que é?

Lei que tem como objetivo proteger a liberdade e a privacidade dos dados pessoais dos cidadãos. Para garantir acesso, transparência e segurança aos dados pessoais de clientes e colaboradores da empresa, a Claro conta com ferramentas avançadas de controle de privacidade e trabalha constantemente para proteger seus dados.

Como funciona?

A Claro disponibilizou um canal em seu Portal de Privacidade para que clientes, ex-clientes e propects possam exercer os direitos garantidos pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Além desses titulares de dados, colaboradores da empresa também podem acessar um link específico para ficar por dentro do tratamento de dados realizado na relação de trabalho. Saiba mais clicando [aqui](#).

Onde?

Em todo o Brasil



A Claro valoriza a transparência, segurança e privacidade.



1040 solicitações sobre dados pessoais no Portal de Privacidade da Claro, sendo: 271 sobre tratamento de dados, 198 sobre acesso a dados, 126 sobre eliminação, bloqueio e anonimização de dados e 445 sobre outros assuntos



nossos projetos

educação ▼

cidadania ▼

meio ambiente ▼

governança ▼

outras iniciativas ▼

eventos ▼

GOVERNANÇA

Código de Ética

O que é?

O Código de Ética é a base de nossas políticas e procedimentos, contendo um guia de princípios que devem pautar a nossa conduta diária de forma transparente, respeitosa e coerente. Suas diretrizes são adotadas por todas as operações do Grupo América Móvil, distribuídas pelos 25 países da América Latina e Europa.

Como funciona?

Para assegurar uma cultura de integridade na companhia, a Claro conta com um Comitê de Ética, formado pelas áreas de Recursos Humanos, Auditoria Interna, Jurídico, Financeiro, Operações e Compliance. O comitê tem entre as suas funções zelar pela aplicação do Código de Ética, apurar e avaliar casos de descumprimento do Código reportados por meio do Portal de Denúncias, a fim de que recebam tratamento adequado, pautado pelos princípios da Claro.

Onde?

Em todo o Brasil



100% dos colaboradores passaram pelo treinamento de Código de Ética



nossos projetos

educação ▼

cidadania ▼

meio ambiente ▼

governança ▼

outras iniciativas ▼

eventos ▼

GOVERNANÇA

Compliance

O que é?

Para a Claro, estar em compliance ou em conformidade significa entender e aplicar as leis e regulamentações relacionadas ao negócio, as normas contábeis e as políticas definidas pela empresa, bem como o compromisso de seguir os princípios do nosso Código de Ética e cultura.

Como funciona?

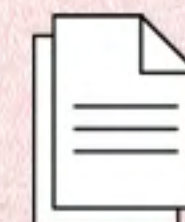
Nosso sucesso depende da reputação ética e da relação de confiança existente entre nós, nossos clientes, fornecedores e a sociedade. O Sistema de Compliance da Claro existe para envolver todos no que é certo e, assim, alcançar uma cultura de integridade e ética em todos os níveis, contribuindo para um ambiente de negócios sustentável e uma sociedade mais justa e solidária.

Onde?

Em todo o Brasil



O treinamento é aplicável a 100% dos colaboradores, tendo sido realizado por 96% da base.



nossos projetos

educação ▼

cidadania ▼

meio ambiente ▼

governança ▼

outras iniciativas ▼

eventos ▼

OUTRAS INICIATIVAS

Conectividade na Educação

O que é?

Coordenado pelo Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br) e pelo Centro de Inovação para a Educação Brasileira (CIEB), o projeto Conectividade na Educação reúne dados e referenciais técnicos para apoiar a formulação de políticas públicas de conectividade. O projeto conta com a contribuição do Grupo Interinstitucional de Conectividade na Educação (GICE), formado por entidades governamentais, operadoras de telefonia, provedores regionais, empresas de tecnologia, associações e organizações do terceiro setor. O Instituto Claro e a Embratel também são parceiros.

Como funciona?

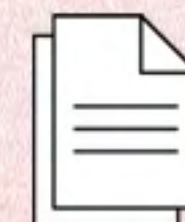
A iniciativa está baseada em três eixos de atuação: o Mapa Integrado de Conectividade na Educação, alternativas de modelos de contratação de Internet e a conectividade dentro da escola. Através destes eixos, gestores e secretários de educação podem verificar o desempenho da rede de banda larga nas escolas municipais e estaduais.

Onde?

Em todo o Brasil



27 mil escolas públicas já têm acesso à análise de desempenho de suas redes de banda larga, por meio dos medidores do NIC.br



nossos projetos

educação ▼

cidadania ▼

meio ambiente ▼

governança ▼

outras iniciativas ▼

eventos ▼

OUTRAS INICIATIVAS

Portal Instituto Claro

O que é?

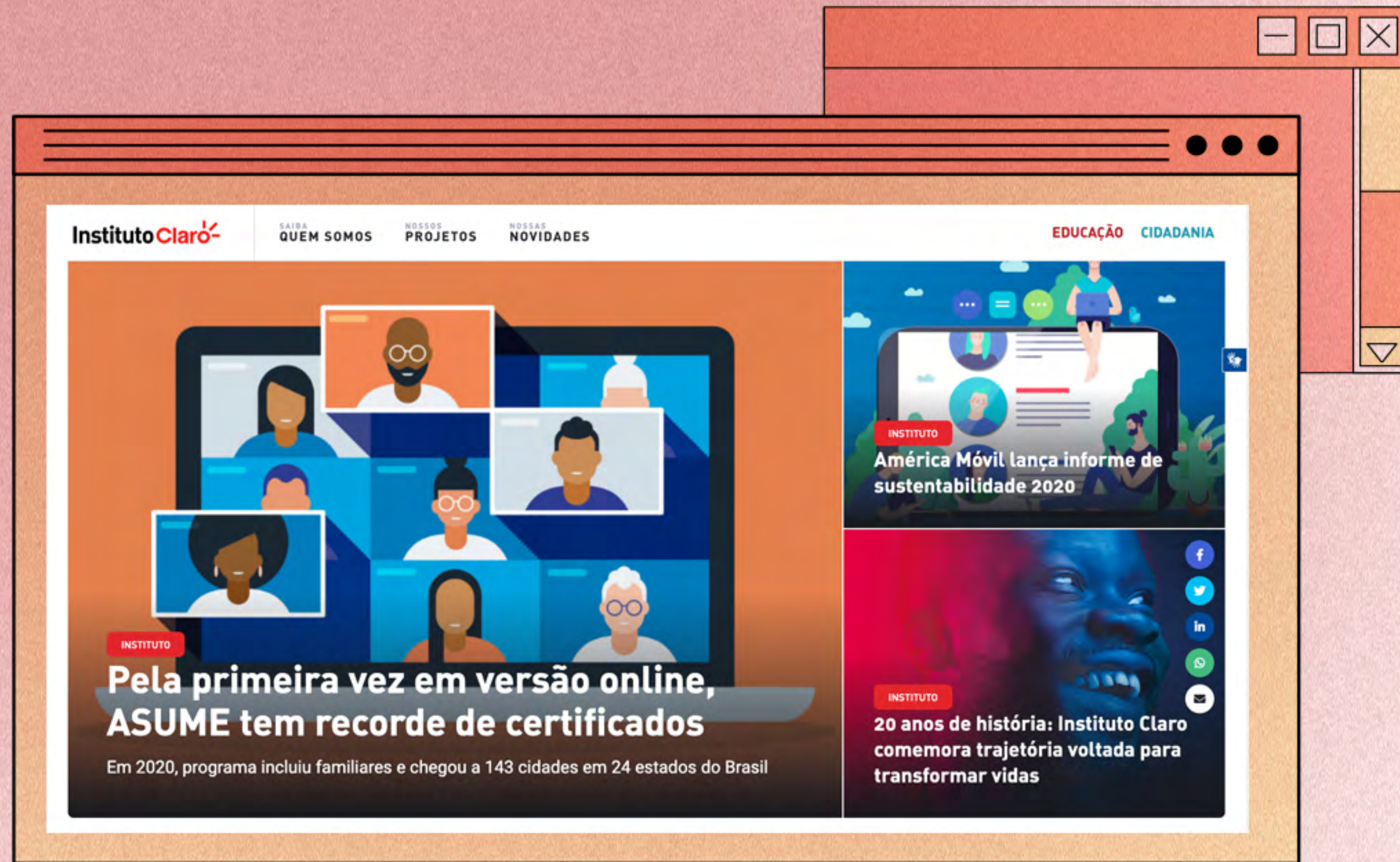
Um portal que traz conteúdo de qualidade para inspirar sobre educação e cidadania, discutindo temas atuais e ajudando a conectar pessoas para um futuro melhor.

Como funciona?

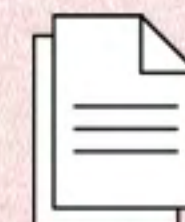
O portal funciona como um hub de informações, com podcasts, reportagens, planos de aula para professores, roteiros de estudo para alunos, guias sobre como ajudar na pandemia e novidades sobre os projetos apoiados. São conteúdos exclusivos que ajudam a criar impactos relevantes em todo o país.

Onde?

Em todo o Brasil



Em 2020, o portal teve 1.687.790 usuários únicos e 3.065.599 pageviews



nossos projetos

educação ▼

cidadania ▼

meio ambiente ▼

governança ▼

outras iniciativas ▼

eventos ▼

OUTRAS INICIATIVAS

Um Milhão de Oportunidades (1MiO)

O que é?

A iniciativa Um Milhão de Oportunidades (1MiO) parte do programa global Generation Unlimited das Nações Unidas e é a maior articulação pela juventude do Brasil. Reunindo o UNICEF, a Organização Internacional do Trabalho (OIT), o Pacto Global, governos, o setor privado e a sociedade civil, todos engajados em criar, nos próximos dois anos, um milhão de oportunidades de educação de qualidade, conectividade, formação de competências digitais e participação cidadã, capacitação profissional e acesso ao trabalho em vagas de aprendiz, estágio e emprego para adolescentes e jovens (14 a 24 anos) em situação de vulnerabilidade.

Como funciona?

Na plataforma do 1MiO (www.1mio.com.br) os jovens têm acesso à inúmeras oportunidades de emprego; cursos e demais conteúdos gratuitos que contribuam para o desenvolvimento profissional deles e delas, oferecidos pelas organizações parceiras.

Onde?

Em todo o Brasil



A iniciativa foi lançada em 28 de outubro de 2020 e até dezembro já contava com a participação de 69 instituições parceiras, entre empresas, organizações da sociedade civil e governos. Além de mais de 40 mil oportunidades geradas e um alcance de mais de 5 milhões de audiência somando plataforma, eventos, redes sociais e outros canais de divulgação.

"A diversidade e inclusão são pilares importantes da nossa cultura. Comprometidos com os nossos valores e cientes da nossa responsabilidade em contribuir para a construção de um futuro melhor, promovemos, continuamente, iniciativas para impulsionar a entrada dos jovens brasileiros no mercado de trabalho. Um exemplo disso é a adesão da Claro ao 1MiO, uma iniciativa que fornece acesso a recursos de qualificação e formação profissional, abrindo caminhos para que os jovens possam alcançar os seus sonhos."

Rodrigo André Diretor de Recursos Humanos da Claro



nossos projetos

educação ▼

cidadania ▼

meio ambiente ▼

governança ▼

outras iniciativas ▼

eventos ▼

EVENTOS

Teleton

O que é?

Uma campanha de arrecadação realizada anualmente pelo canal SBT que ajuda a Associação para Assistência à Criança Deficiente (AACD) a mudar a vida de milhares de pessoas em todo o Brasil.

Como funciona?

Em formato de maratona, o programa vai ao ar por cerca de 12h seguidas. O Instituto Claro realizou uma doação de R\$ 200.000 durante o programa. Por causa da pandemia, o programa não foi presencial.

Onde?

Todo o Brasil



Doação de R\$ 200.000 pelo Instituto Claro à AACD



nossos projetos

educação ▼

cidadania ▼

meio ambiente ▼

governança ▼

outras iniciativas ▼

eventos ▼

EVENTOS

Fartura de amor

O que é?

Fartura de Amor é a uma ação social que distribui refeições à pessoas em situação de rua ou vulnerabilidade social, durante os festivais gastronômicos produzidos pelo Fartura Brasil.

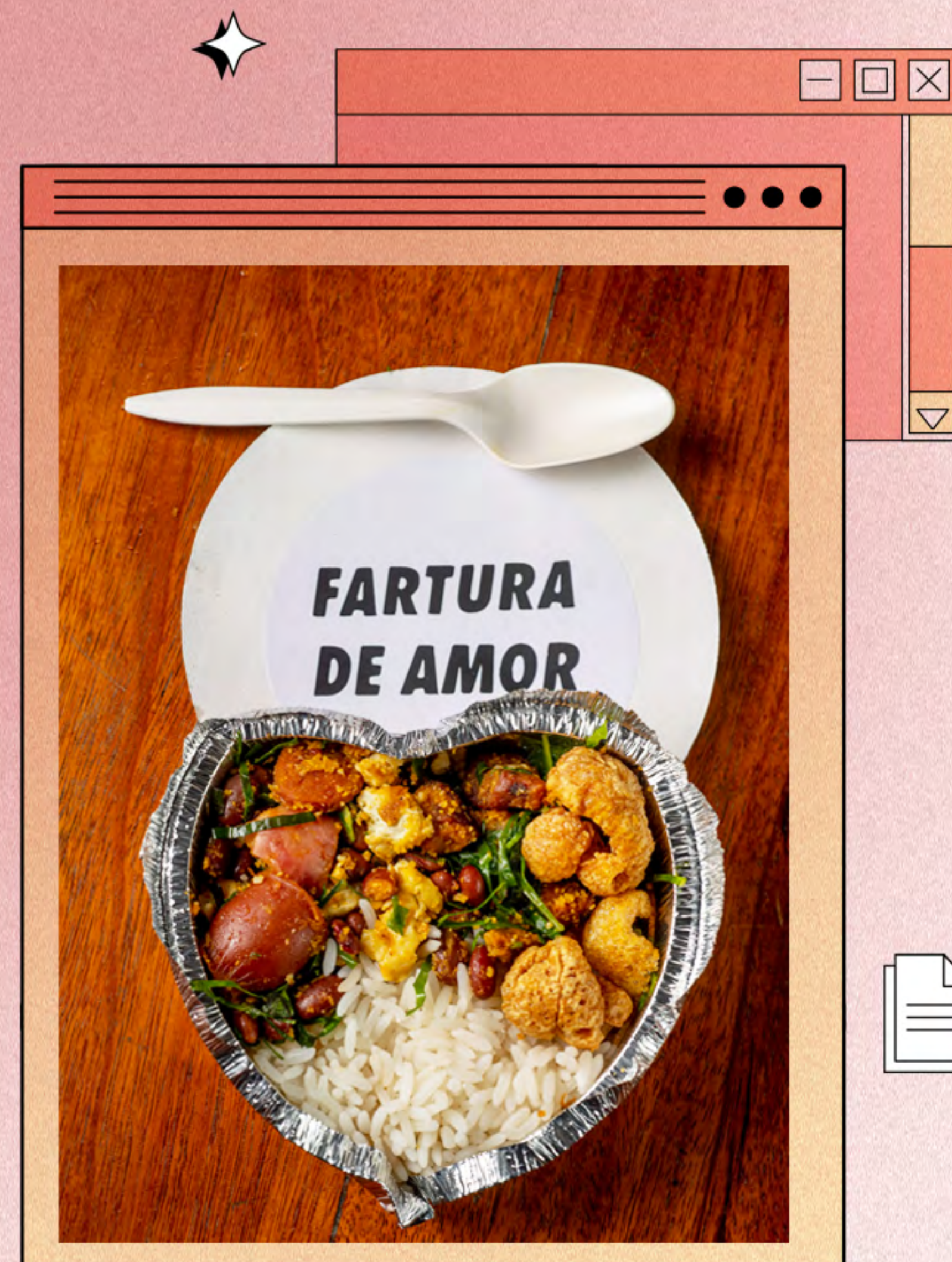
Como funciona?

Nesta edição, foram convidados sete chefs renomados para produzir as refeições, que foram distribuídas durante o festival Fartura Brasil em Belo Horizonte (MG). O festival é um dos maiores eventos gastronômicos do País.

Onde?

Belo Horizonte (MG)

Mil refeições produzidas e distribuídas • 2 mil máscaras de proteção doadas para a população



nossos projetos

educação ▼

cidadania ▼

meio ambiente ▼

governança ▼

outras iniciativas ▼

eventos ▼

EVENTOS

Rio Open

O que é?

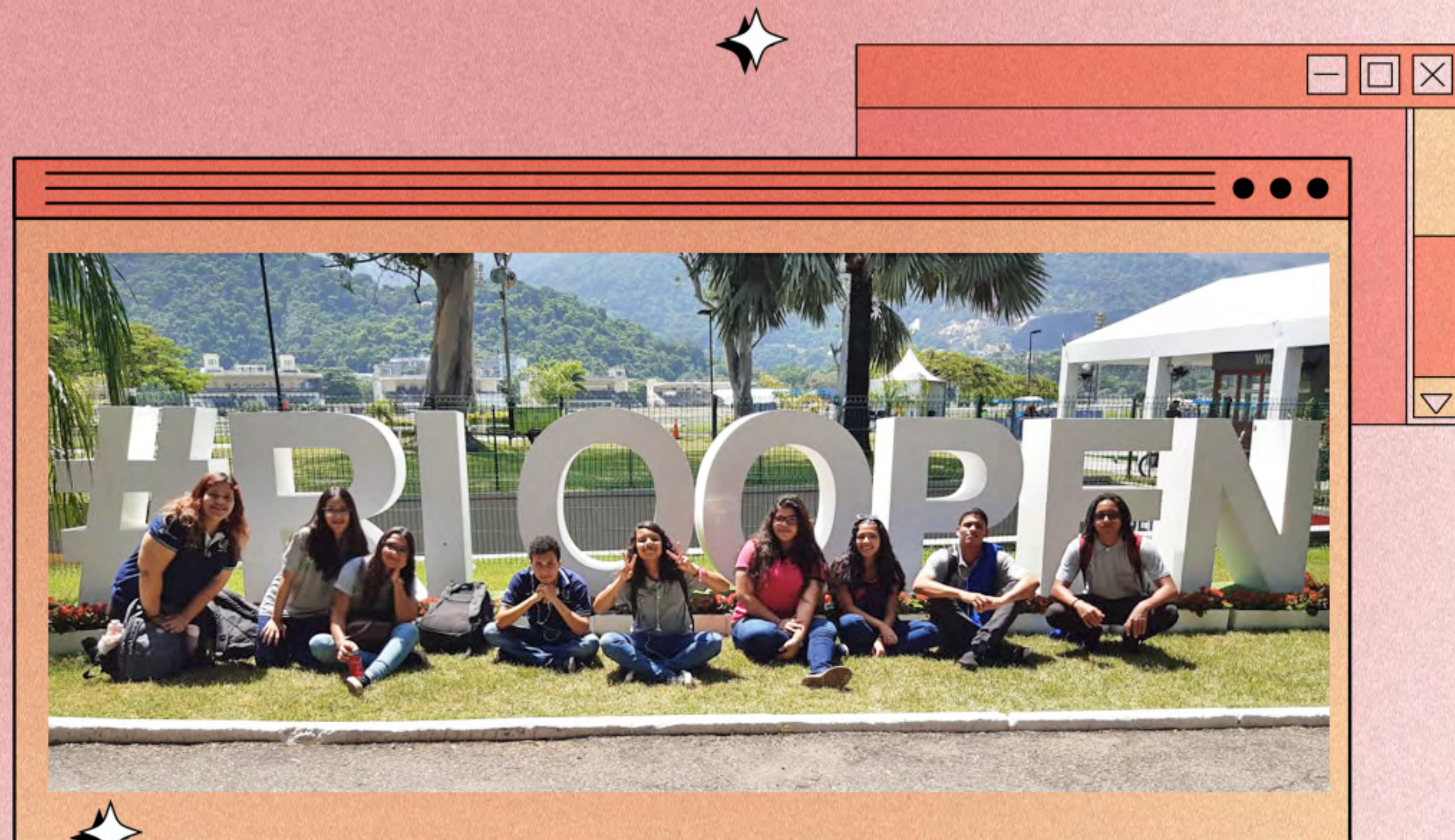
Um projeto que traz novas experiências a jovens de instituições apoiadas pelo Instituto Claro, além de promover a prática de esportes e a reflexão sobre a importância da prática esportiva no combate à violência.

Como funciona?

Cerca de 30 jovens de projetos e instituições parceiras do Instituto são convidados para uma vivência durante o torneio, com acesso aos bastidores através de um “backstage tour”, as transmissões para a TV e, claro, aos jogos. Em 2020, também foram convidados jovens do projeto Dupla Escola.

Onde?

Rio de Janeiro



30 jovens participantes



nossos projetos

educação ▼

cidadania ▼

meio ambiente ▼

governança ▼

outras iniciativas ▼

eventos ▼

EVENTOS

Diálogos Transformadores

O que é?

Desde 2018, o programa traz uma série de debates entre jovens de comunidades do Rio de Janeiro sobre diferentes temas ligados a educação e a cidadania. Como uma das principais ações do Instituto Claro, o Diálogos Transformadores surgiu como uma iniciativa para potencializar as discussões necessárias para se fazer, de fato, um mundo melhor.

Como funciona?

Pensado para promover a troca de experiências e a disseminação de conhecimento em questões sociais, o programa traz protagonismo aos jovens, em três etapas de encontros e muitos debates. Na primeira etapa, foi realizada uma oficina de capacitação de oito jovens facilitadores com o apoio do Instituto Global Attitude. Na segunda etapa, foram realizados os debates e discussões entre 25 jovens selecionados entre os diversos projetos do Instituto. Ao final, o material desenvolvido deu voz a desejos, medos e urgências sobre o mundo virtual e foi apresentado em forma de manifesto em um grande evento para mais de 300 convidados. Em 2020, além da presença de Mário Volpi, do UNICEF e Daniely Gomiero, vice-presidente do Instituto Claro, o evento teve o ator Lázaro Ramos como mestre de cerimônias.

Onde?

Rio de Janeiro



Formação de 8 jovens facilitadores • 25 jovens participantes
• Evento para mais de 300 convidados no Teatro Claro •
 Mais de 64 mil pessoas alcançadas nas redes sociais



nossos projetos

educação ▼

cidadania ▼

meio ambiente ▼

governança ▼

outras iniciativas ▼

eventos ▼

EVENTOS

Diálogos Online

O que é?

Uma série de lives no perfil de Instagram do Instituto Claro para debater conteúdos de educação e cidadania relativos a pandemia. O projeto é um desdobramento do Diálogos Transformadores.

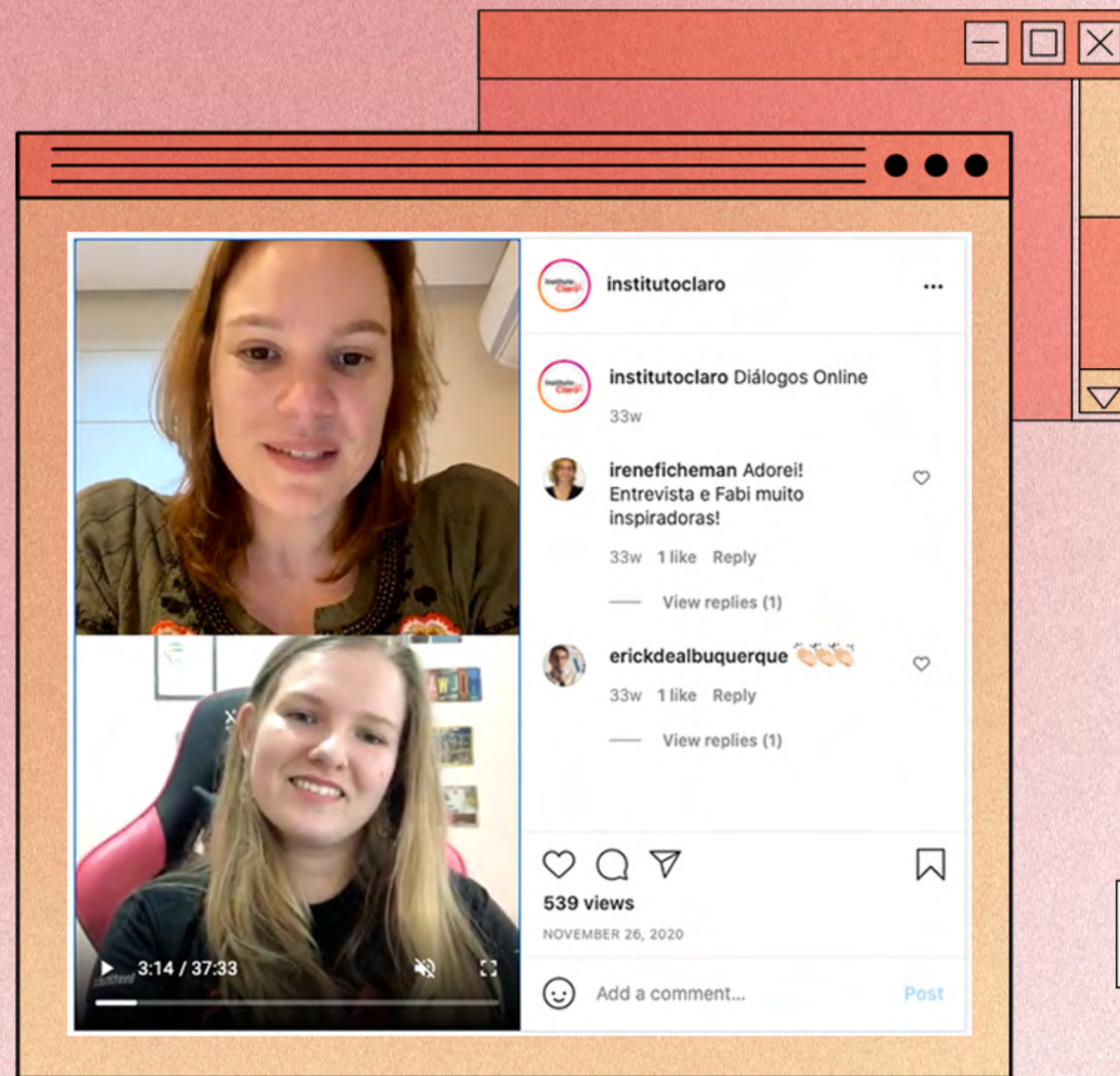
Como funciona?

Foram realizadas cerca de 20 lives durante 2020, abordando temas como o racismo, diversidade, carga mental, voluntariado, educação on line, meio ambiente, entre outros. Os debates criaram um espaço de trocas, fala e escuta de conteúdo consistente, engajando o público em ações de participação social relativas aos temas.

Onde?

Em todo o Brasil

Mais de 20 lives realizadas entre março e dezembro de 2020



Instituto Claro^o

Realização

Conselho editorial: Daniely Gomiero e Luiz Bressan (Instituto Claro)

Coordenação geral: Letícia Couto (Instituto Claro)

**Núcleo de edição: Flávio Rodrigues, Gabriela do Valle Cioch, Wladya Pacheco,
Patrícia Sanches, Sergio Mello e Aline Monteiro (Instituto Claro)**

Desenvolvido por Bloco Lab

Diretor de criação: Pedro Matallo

Coordenação de produção: Bebel de Barros

Ilustrações: Gabriela Komatsu

Revisão de texto: Ivana Arruda Leite

www.institutoclaro.org.br

