



RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

2019

**CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL:
CONECTANDO PESSOAS,
CULTURA E NEGÓCIOS**



Algar
Telecom



Ações contra a COVID-19

Na Algar Telecom, antes de qualquer coisa, somos Gente servindo Gente. Com esse propósito e com o compromisso que temos de cuidar das pessoas – associados, clientes e parceiros –, especialmente neste momento em que a rotina de todos é afetada pelos efeitos da pandemia gerada pela COVID-19, criamos um Plano de Contingência, que visa cuidar das pessoas e, ao mesmo tempo, minimizar o impacto em nossa operação.

Agimos com cuidado e agilidade, de forma a garantir a continuidade das operações da Algar Telecom, primando pelo bem-estar e pela saúde de todos. Trabalhamos de forma preventiva, tomando os devidos cuidados de proteção individual, seguindo todas as orientações do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, Ministério da Saúde, da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e demais órgãos competentes. Disseminamos as informações provenientes de fontes oficiais e devidamente checadas pela imprensa sobre medidas de precaução e cuidados de proteção individual. Nesse sentido, a navegação no aplicativo “Coronavírus – SUS”, desenvolvido pelo Ministério da Saúde, pode ser feita por usuários dos sistemas operacionais iOS e Android, sem desconto de franquia. A plataforma congrega dicas de prevenção, mapa de unidades de saúde e formas de transmissão do vírus, buscando facilitar o acesso à informação.

O Plano de Contingência previu a criação do Comitê do Coronavírus da Algar Telecom, composto pela (I) Diretoria de Gente e Relacionamento com Clientes, (II) Diretoria de Finanças, Relações com Investidores e Jurídico e (III) Diretoria de Operações e Tecnologia. Todas as ações são embasadas e validadas pela equipe de Gestão e Saúde, que trabalha especialmente para cuidar do bem-estar e saúde de todos os associados.

O Comitê do Coronavírus se reúne diariamente, monitora o desenvolvimento da doença no Brasil e as formas de prevenção. Entre as deliberações do Comitê estão:

- Deliberação de atividades em home-office: 100% do atendimento e do *staff* da Algar Telecom mantido remotamente. Somente os técnicos de campo tiveram suas atividades mantidas *in loco*, com reforço dos cuidados e da proteção pessoal;
- Protocolos de cuidados sanitários para nossa equipe técnica e comercial, tais como uso necessário de EPI (máscaras, luvas, óculos, propé e álcool gel), de acordo com orientações das autoridades de saúde competentes, além de vacinação contra a gripe, custeada pela Algar Telecom;
- Adoção de medidas de proteção aos nossos associados, como suspensão de viagens domésticas e internacionais, proibição de comparecimento a eventos e encontros, aumento de pontos com álcool em gel nos prédios da Algar Telecom, cartilhas explicativas direcionadas para áreas específicas e reportes semanais para toda a empresa sobre as novas diretrizes via videoconferência;
- Divulgação nos canais de comunicação internos da empresa das principais formas de prevenção da doença, das medidas adotadas pela Algar Telecom e das decisões do ponto de vista de negócios;
- Gestão e acompanhamento de canais digitais que estão 100% disponíveis para clientes, seja no site, app, chat ou WhatsApp;
- Monitoramento mais próximo do tráfego e capacidade das redes de telecomunicações, ainda mais essenciais neste momento.

A Algar Telecom está realizando uma pesquisa para verificar as impressões dos associados sobre o formato de trabalho remoto e, dessa forma, para que possa, com as opiniões da pesquisa, aprimorar o programa, formalizar regras e desenvolver uma política de *home office*. Os resultados da pesquisa estão sendo avaliados, mas dados preliminares e interações indicam que há um retorno positivo dos associados com relação a esse novo modelo.

Confira a mensagem do Diretor-Presidente, Jean Borges, e do Vice-Presidente de Negócios, Osvaldo Carrijo

Implementamos ações pensando no atendimento e na garantia da qualidade dos serviços oferecidos aos clientes do segmento varejo e do segmento B2B. Entre as medidas, aumentamos a velocidade da internet, liberamos mais canais de TV, disponibilizamos aplicativos de leitura, ampliamos a capacidade de tráfego de empresas e, dessa forma, contribuímos para a garantia do trabalho remoto. As ações foram implementadas em março de 2020, por tempo indeterminado, sem custo adicional em relação aos pacotes contratados.

As ações foram asseguradas pelo processo de transformação digital, que recebeu significativos investimentos nos últimos anos, amparadas pelas estruturas da Estação e do Brain ([clique aqui para saber mais](#)). Em apenas uma semana, desenvolvemos e lançamos a [Empresa Digital](#), plataforma de reuniões virtuais entre a Algar Telecom e os clientes corporativos, que permite o rápido atendimento pelos consultores da Companhia.

Na dimensão de redes, os métodos de gerenciamento de uso e da capacidade das redes permitem que o aumento da utilização dos serviços da Algar Telecom aconteça de forma a garantir a sua estabilidade e qualidade. Segundo o Sinditelebrasil (Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal), foi registrado no período um aumento de cerca de 30% do tráfego no Brasil.

Benefícios para clientes do varejo

- **Banda larga de alta velocidade**
Assinantes da Fibra com velocidade menor que 100 Mega tiveram a velocidade gradativamente aumentada para 100 Mega, sem nenhum custo a mais no plano contratado.
- **Mais canais disponíveis**
Liberação de mais canais para assinantes da TV Algar.
- **Conteúdos digitais no celular**
Acesso gratuito aos apps Skeelo, com livros, e Bancah, com revistas como VOCÊ S/A, Veja, Época e Quatro Rodas.

Benefícios para o segmento B2B

- **Internet link com mais capacidade de tráfego**

Ampliação da capacidade de tráfego, privilegiando os setores de saúde e educação.

- **Gerenciamento de Segurança**

Reforço do sistema de gestão de segurança da informação, garantindo que os clientes do segmento B2B trabalhem remotamente, de suas casas, com acesso a todos os sistemas de forma segura.

O Plano de Contingência é monitorado pela Algar Telecom, que disponibilizou canais de atendimento para a denúncia de eventuais inconformidades em suas lojas ou no atendimento de consultores.

Ouvidoria: 0800 034 2525

E-mail: ouvidoria@algar.com.br

WhatsApp/Telegram: (11) 95130-1247