



RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE

**2019**

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



**Algar**  
Telecom



# Segmentos de Atuação

GRI 102-4, 102-6

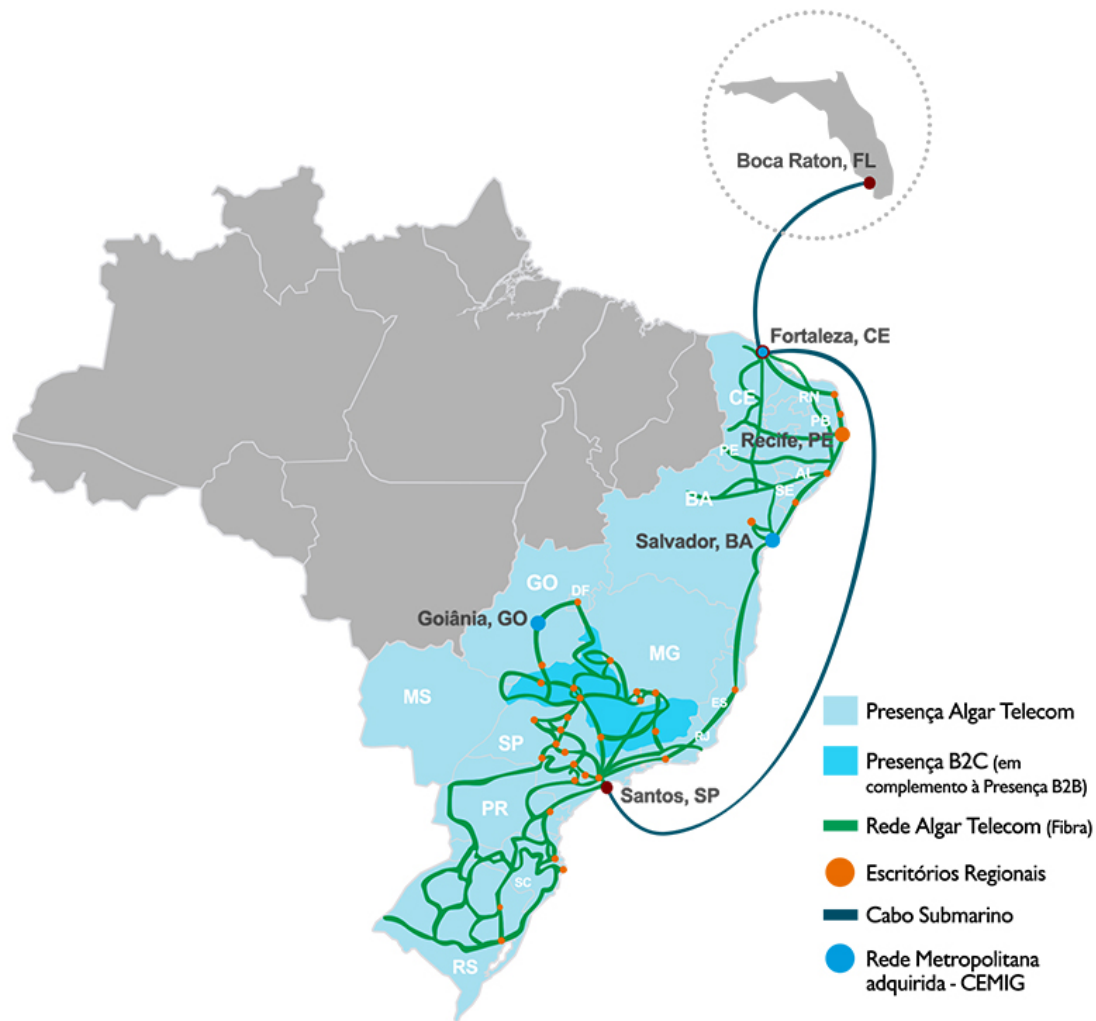
Fazemos parte do dia a dia de consumidores, micro, pequenas e médias empresas, grandes corporações, e da indústria de telecomunicação do Brasil, oferecendo soluções seguras, modernas, robustas, integradas e com atendimento próximo. A combinação de uma extensa infraestrutura construída com moderna tecnologia de fibra óptica, com produtos e serviços de qualidade reconhecida pelos nossos clientes, bem como nosso atendimento próximo e consultivo, está refletida nos nossos contratos com clientes corporativos, com alta taxa de retenção.

Além disso, a pesquisa mais recente (2018) realizada pela empresa Expertise mostrou que 94% dos nossos clientes B2B de médio e grande portes estavam satisfeitos ou muito satisfeitos com nossos serviços e produtos. A pesquisa é realizada bianualmente e um novo ciclo deve ser conduzido em 2020.

Nosso atendimento ao varejo (B2C) segue a mesma linha de resultado, já que o site ReclameAQUI nos reconhece como uma das melhores empresas para o consumidor no setor de telecomunicações. Este é o terceiro ano consecutivo que estamos no *ranking*, em função do bom atendimento prestado no negócio de internet, telefonia fixa e telefonia celular.

As soluções adotadas para melhorar a experiência do cliente também contribuem para que sejamos, mensalmente, ao longo de três anos consecutivos, reconhecidos pelo Selo RA1000, concedido pelo ReclameAQUI. Para que uma empresa seja qualificada com o Selo RA1000, é necessário atender a cinco critérios, entre eles ter índices de resposta e de solução iguais ou superiores a 90%. O desempenho das companhias aptas a receberem o selo é monitorado diariamente e aquelas que mantêm o selo por 14 dias seguidos passam por nova análise ao final desse período.

## Mapa de atuação



## Cientes corporativos (B2B)

Oferecemos uma extensa infraestrutura, construída com moderna tecnologia e suportada por uma rede de aproximadamente 77,9 mil km de fibra ótica, sendo:

- 66,9 mil km, com capilaridade e acesso nas regiões Sudeste, Sul, Centro-Oeste e Nordeste do Brasil, incluindo 33,5 mil km em regiões metropolitanas e conectando mais de 13,6 mil edificações (*on-net buildings*);
- 11 mil km de cabo submarino, conectando as cidades de Praia Grande (SP) e Fortaleza (CE) a Boca Raton (Flórida, Estados Unidos).

Nossos escritórios regionais garantem maior proximidade com os clientes corporativos; além disso, a venda e o atendimento consultivos contam com unidades próprias compostas por consultores técnicos e comerciais, nos permitindo crescer nesse mercado, bem como entregar maior valor agregado a nossos clientes.

Os clientes B2B são o grande foco de crescimento da Algar Telecom. Atuamos para expandir nossas redes em regiões brasileiras onde há menores taxas de penetração de serviços de dados, identificando-as por meio do georreferenciamento do número de potenciais clientes corporativos. Além disso, investimos no adensamento das redes já instaladas, permitindo ganhos de escala e de eficiência nos serviços prestados.

Considerando esses objetivos, em 2019, implementamos o Missão 2020, um programa de

excelência com o objetivo de aumentar a penetração de mercado no segmento B2B, garantindo eficiência operacional e rentabilidade dos investimentos. O programa recebeu o suporte de uma consultoria externa e consistiu em uniformização e reavaliação de processos, tendo em vista um modelo de gestão integrado, baseado em melhores práticas.

Após a implementação do Missão 2020, a equipe de vendas teve um incremento de aproximadamente 50 profissionais, totalizando 280 consultores. Os treinamentos de *onboarding* passaram a ser uniformizados, garantindo que as ações cotidianas dos consultores sejam focadas na prestação do melhor atendimento ao cliente. A iniciativa também permite um melhor controle gerencial da equipe de consultores e das iniciativas cotidianas, por meio da automatização do monitoramento de indicadores da área.

Inicialmente, o Missão 2020 foi implementado em 21 localidades do segmento corporativo. A perspectiva é de expansão do programa em 2020 e replicação do modelo de boas práticas para as demais localidades atendidas por esse segmento.

### **Nosso portfólio de serviços destinado a clientes corporativos inclui:**

- *Links* de dados com IP dedicado,
- Serviços de voz sobre IP,
- Serviços de Ethernet,
- *Clear channel*,
- Serviços de segurança de rede.

### **Também oferecemos produtos padronizados de tecnologia, que proporcionam um atendimento completo aos nossos clientes, entre eles:**

- *Cloud computing*,
- *Hosting* dedicado,
- *Backup* na nuvem,
- Office 365,
- Wi-Fi gerenciado,
- Gerenciamento de segurança,
- SD-WAN,
  
- Gerenciamento de rede,
- IoT,
- Serviço de conectividade
- Gestão de IoT,

- Gestão (financeira, fiscal e atendimento),
- SaaS.

## Cientes varejo (B2C)

Somos líderes na prestação de serviços de telecomunicações em 87 municípios nos estados de Minas Gerais, São Paulo, Goiás e Mato Grosso do Sul. Nessas regiões, temos participação de mercado de 73% em banda larga fixa e 33% em telefonia móvel, de acordo com dados de dezembro de 2019, divulgados pela Anatel.

Para esses clientes, a Companhia vem investindo na ampliação de sua rede de fibra ótica e na oferta de planos de banda larga em fibra. Em 2019, o total de *homes passed* alcançou 69% de todos os domicílios, um aumento de 34% em relação a 2018 e, ao final do ano, 57,7% dos clientes B2C tinham conexão banda larga em fibra. O crescimento do total de *homes based* possibilitou não somente um crescimento do número de clientes conectados com fibra, mas também a migração de clientes para planos de maiores velocidades e maior ARPU.

Além da qualidade dos serviços, a Algar Telecom prioriza um relacionamento próximo e personalizado aos seus clientes e, para alcançar esse diferencial competitivo em toda a área de concessão, mantemos o Algar Franquias (*clique [aqui](#) para saber mais*).

## Nosso portfólio de serviços destinado a clientes pessoa física inclui:

- Internet banda larga,
- Telefonia móvel,
- Telefonia fixa,
- TV por assinatura.



### Erradicação da pobreza - ODS 1

Começamos nosso negócio em 1954 com a oferta de telefonia fixa em Minas Gerais e hoje oferecemos soluções completas de telecomunicações para 16 estados do Brasil e o Distrito Federal. A Algar Telecom possui a filosofia de servir à região e, para contribuir com o objetivo de até 2030 todos tenham acesso a serviços básicos e às novas tecnologias, oferecemos banda larga fixa e móvel em todas as regiões em que atuamos no varejo, independentemente do tamanho da cidade. Promovemos o acesso ao serviço básico e a tecnologias

apropriadas de telefonia e internet às comunidades da nossa região de concessão em mais de 87 municípios, para mais de 1,2 milhão de clientes.

Temos muito orgulho de ter sido a primeira operadora do interior do Brasil a vender planos pré-pagos e a primeira a realmente vender celulares com aparelhos desbloqueados, iniciativas que privilegiam comunidades menos favorecidas. Temos planos acessíveis para a população de baixa renda, mantendo sua qualidade superior em prestação de serviços e atendimento de excelência em respeito a todos os seus clientes, porque a telefonia é um serviço vital para a educação inclusiva e para a viabilização da geração de emprego e renda.



### **Indústria, inovação e infraestrutura - ODS 9**

A Algar Telecom se preocupa em prover tecnologia de qualidade nas regiões onde atua. Disponibilizamos em 100% dos municípios atendidos na região de varejo o acesso à banda larga (fixa e móvel), desde as grandes cidades (com população acima de 50 mil habitantes) até as pequenas (população abaixo de 20 mil habitantes). Até o final de 2019, 51,4% da nossa base de clientes já possuíam Internet com fibra óptica com velocidades acima de 40 MB. Na rede móvel, nossa base de clientes nas localidades atendidas estava distribuída da seguinte forma: 100% na tecnologia 3G, 83% 4G e 43% com 4,5G. Continuamos comprometidos com a melhoria de infraestruturas sustentáveis e de qualidade, capazes de garantir serviços de fácil acesso à comunidade de forma equitativa.

A Algar Telecom está constantemente empenhada em levar a melhor qualidade de infraestrutura e serviços para os seus clientes. Com o objetivo de alavancar a transformação tecnológica da empresa, foi criado em 2019 o Next dentro da organização. O Programa visa promover a transformação da infraestrutura alinhada à estratégia do negócio, por meio de uma arquitetura eficiente que promove a simplificação e o crescimento sustentável e ágil das redes e sistemas, integrando novos parceiros, além de ter o foco em automação, virtualização e evolução das redes e sistemas, por meio da inovação e soluções Open Telco. Em 2019 o projeto desativou 12 *sites* por completo e mais 300 equipamentos distribuídos em 140 estações.

A Algar Telecom também leva os seus serviços, apoiando o desenvolvimento econômico e o bem-estar humano, por meio do Algar Franquias. A empresa foi a primeira telecom do Brasil a criar este modelo, possibilitando que os serviços da organização chegassem nos últimos dois anos a 65 localidades e 9 clusters.

Apenas em 2019 saímos de 10 mil para 23 mil clientes GPON, ou seja, um aumento de 143%. Além disso, por meio dos franqueados geramos novos empregos para as cidades. Atualmente, os nossos franqueados possuem mais de 300 funcionários. Para o cliente final, a presença de uma Franquia Algar Telecom se traduz em conectividade de altíssima qualidade, com todo o desenvolvimento que ela traz. Com o diferencial de estar inteiramente presente na localidade, o franqueado Algar Telecom presta um atendimento mais próximo e pode disponibilizar ofertas adaptadas à realidade regional. Trata-se da materialização de “Gente servindo Gente”, o lema do grupo Algar e da Algar Telecom.