



RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

2019

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



Algar
Telecom



Algar Franquias

Somos a primeira empresa do setor de telecomunicações a franquear a operação de ponta a ponta no Brasil. Com o modelo de franquias, somos capazes de crescer de forma sustentável em regiões rentáveis e menos exploradas, com foco no segmento B2C e em pequenas e médias empresas. Além de ser inovador e pioneiro no segmento, o programa Algar Franquias converge com o propósito corporativo através do seu modelo de operação, materializando o propósito “Gente servindo Gente”. O franqueado presta um atendimento mais próximo e disponibiliza ofertas de acordo com a realidade da região onde está inserido. O Algar Franquias também visa aproveitar melhor o potencial da nossa área de concessão e otimizar os investimentos.

Por meio do programa, o franqueado se torna responsável pela gestão de expansão de rede, equipe técnica, instalação e manutenção de serviços e pelo gerenciamento de toda a experiência do cliente. Mantemos um calendário de treinamentos para a rede franqueada, primando pelo aprendizado constante e pela disseminação e reafirmação dos processos da Algar Telecom. As capacitações incluem o *on-boarding* - para o compartilhamento inicial da cultura organizacional - e os constantes treinamentos voltados para as equipes administrativa, comercial e técnica.

A Algar Telecom oferece o suporte especializado em todas as etapas, desde o estabelecimento do negócio até a operação cotidiana. Definimos e acompanhamos o padrão de operação da rede de franqueados, controlamos se os padrões estão sendo seguidos e damos suporte para que os processos da Companhia sejam replicados em toda a rede. Para garantir que os atributos da marca Algar Telecom sejam respeitados, estabelecemos todos os padrões administrativos, técnicos e comerciais e os controlamos através do monitoramento de indicadores e de visitas semanais feitas à rede franqueada por associados próprios.

O modelo de franquias foi lançado em 2017 e, desde então, vendemos 9 *clusters*, totalizando 65 localidades. Ao todo, foram investidos R\$ 12 milhões pelos franqueados e construídos mais de 1.000 km de novas redes - todas baseadas em tecnologia GPON.

Mindset ágil está presente no Algar Franquias

O Algar Franquias utiliza o *mindset* ágil em seus processos de gestão cotidianos, primando pelo aprendizado constante e a colaboração entre as equipes. A atitude mental ágil visa a rápida reação e adaptação a resultados e/ou situações inesperadas. Com isso, os associados aprendem com os desafios e conquistas do cotidiano e aprimoram a operação e processos de gestão administrativos, técnicos e comerciais.

A mentalidade está em linha com a metodologia ágil executada pela Estação e pelo Brain. Além disso, o Algar Franquias mantém parceria com o Brain para o planejamento e execução do plano de expansão nacional do programa de franquias.

Benefícios do Algar Franquias

O modelo do Algar Franquias cria uma relação ganha-ganha para todos os públicos envolvidos:



Área de atuação do Algar Franquias

