



RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

2019

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



Algar
Telecom



Confiabilidade da Rede

GRI Confiabilidade da rede

Cientes de que a estabilidade e a disponibilidade da rede são essenciais para assegurar a continuidade dos negócios dos clientes B2B e para proporcionar uma boa experiência aos clientes do varejo, trabalhamos continuamente com o objetivo de identificar mecanismos que tornem nossas redes ainda mais resilientes.

No nosso processo de expansão geográfica, especialmente nas regiões Nordeste e Sul do país, temos realizado investimentos constantes não só em cobertura, mas também em ampliação de capacidades, resiliência e robustez das redes. Além disso, por meio de parcerias com outros *players* do setor, investimos em terceiras vias de redes metropolitanas, garantindo a continuidade da operação em caso de eventuais falhas nas redes primárias ou secundárias. O projeto das vias terciárias atende a 100% das capitais onde a Algar Telecom opera, garantindo resiliência à rede e a melhor experiência aos nossos clientes. Realizamos, ainda, investimentos contínuos para a substituição de *backbone* de rádio por fibra ótica. No varejo, 57,7% dos acessos banda larga já são atendidos por fibra ótica, melhorando substancialmente a experiência do cliente.

Os esforços da Companhia são comprovados tanto através do monitoramento da experiência do cliente quanto dos indicadores de satisfação. Para a rede móvel, por exemplo, monitoramos a experiência do cliente através do CEM – *Customer Experience Management* ([clique aqui para saber mais](#)), ferramenta baseada em inteligência artificial e cognitiva, que permite direcionarmos os investimentos de acordo com as necessidades do cliente, garantindo uma gestão mais assertiva e a melhor eficiência do capital. Os indicadores de satisfação dos clientes, por sua vez, refletem a capacitação dos associados para prover um atendimento de qualidade através dos canais de relacionamento.

Os indicadores de desempenho e a manutenção da disponibilidade da rede são acompanhados pelo Comitê de Governança de Qualidade, com participação de representantes da Diretoria e de uma equipe multidisciplinar das áreas de atendimento, operação e engenharia. O Comitê se reúne semanalmente, favorecendo a rápida tomada de decisão e o estabelecimento das ações necessárias.