



RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE

**2019**

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



**Algar**  
Telecom

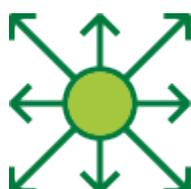


# Principais indicadores de 2019

GRI 102-7



Entrada da Algar Telecom em 23 novas localidades do Sul e Sudeste



Expansão das operações no Nordeste do País, com presença comercial em todas as capitais da região



Aquisição da Smart Telecomunicações, com 5,5 mil km de rede no Recife e entorno



Atuação da Algar Telecom no mercado B2B alcança 354 cidades, em 16 estados e no Distrito Federal



Expansão do programa Algar Telecom Franquias, totalizando 65 cidades com franquias em operação



Crescimento de 22,4% no número de clientes B2B



Número de clientes banda larga conectados por fibra atinge 57,7% do total



Realizada, em dezembro de 2019, a cisão dos negócios Telecom e Tech – BPO/Gestão de TI



Algar Telecom celebrou parceria com a Sky Serviços de Banda Larga Ltda. e passará a ofertar serviços de TV da parceira



Algar Telecom foi reconhecida, por meio de prêmios, com destaque para: Prêmio Valor Inovação – a Telecom mais inovadora do Brasil; Empresa mais sustentável do setor de Telecomunicações pelo Guia Exame de Sustentabilidade (7º ano consecutivo); Prêmio ABRASCA de Melhor Relatório Anual (categoria companhia aberta com receita líquida menor que R\$ 3 bilhões)

Dados operacionais B2B (unidades)	2015	2016	2017	2018	2019	Δ 2018/2019
<b>Número de clientes</b>	<b>100.015</b>	<b>108.686</b>	<b>95.377</b>	<b>104.791</b>	<b>128.294</b>	<b>22,4%</b>
Corporativo <sup>1</sup>	7.884	10.000	10.919	13.550	15.664	15,6%
MPE	92.131	98.686	84.458 <sup>2</sup>	91.241	112.630	23,4%

Nota: 1. Os números de clientes de 2019 sofreram alteração em relação aos já apresentados em razão de refinamento de metodologia entre matriz e filiais.

2. A queda do número de clientes MPE, de 2016 para 2017, é decorrente da realocação de 23.724 clientes a partir de janeiro de 2017, quando passaram a ser atendimentos pelo B2C. Esse movimento teve o objetivo de propiciar um canal de atendimento mais aderente ao perfil e às necessidades desses clientes.

Dados operacionais B2C* (mil unidades)	2015	2016	2017	2018	2019	Δ 2018/2019
Dados	435	475	515	543	569	4,6%
Telefonia fixa	722	733	756	723	708	(2,1%)
Telefonia móvel	1.298	1.342	1.313	1.259	1.278	1,5%
TV por assinatura	76	97	98	84	68	(18,9%)

\*Dados publicados pela Anatel referentes à área de concessão.

Indicadores financeiros consolidados (R\$ milhões)*	2015	2016	2017	2018	2019	Δ 2018/2019
Receita bruta	2.191	2.406	2.611	2.703	2.810	3,9%
Receita líquida	1.609	1.744	1.885	2.013	2.127	5,7%

<b>Indicadores financeiros consolidados (R\$ milhões)*</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Δ 2018/2019</b>
EBITDA	535	640	717	845	886	4,9%
Margem EBITDA	33%	37%	38%	42%	42%	-
Lucro líquido	116	174	227	266	303	13,8%
Margem líquida	7%	10%	12%	13%	14%	1 p.p.
Investimentos	471	459	503	678	755	11,3%
Dívida líquida**	1.036	1.090	1.232	1.515	1.851	22,5%
Dívida líquida/EBITDA (vezes)	1,9	1,7	1,7	1,8	1,7	-

Nota: \*Em razão da cisão da Algar Tech, em 02 de dezembro de 2019, os números financeiros de 2019 são pro-forma. Os dados apresentam o histórico para proporcionar base de comparação apenas do negócio Telecom.

\*\*Para cálculo da dívida bruta, foram considerados os saldos: R\$ 7,1 milhões em 2015, R\$ 7,6 milhões em 2016, R\$ 5,9 milhões em 2017 e R\$ 4,7 milhões em 2018, referente à aquisição da Optitel (alocado nas contas “Títulos a pagar - passivo circulante” e “Outras obrigações - passivo não circulante”); em 2017, o saldo de R\$ 41,6 milhões e, em 2018, R\$ 25,6 milhões na conta “Obrigação por aquisição de participação societária”.

<b>Indicadores corporativos</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Δ 2018/2019</b>
<b>Associados (colaboradores)</b>	<b>3.482</b>	<b>3.739</b>	<b>3.934</b>	<b>4.544</b>	<b>4.416</b>	<b>(3%)</b>
Homens	2.480	2.590	2.745	3.259	3.157	(3%)
Mulheres	1.002	1.149	1.189	1.285	1.259	(2%)
<b>Horas de treinamento (mil)</b>	<b>117</b>	<b>44</b>	<b>32</b>	<b>189</b>	<b>168</b>	<b>(11%)</b>
<b>Média de horas de treinamento por associado</b>	<b>63</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>42</b>	<b>38</b>	<b>(9%)</b>

<b>Indicadores ambientais</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Δ 2019/2018</b>
Emissões de gases de efeito estufa - diretas - escopo 1	706	1.145	1.693	870	1.042	20%
Emissões de gases de efeito estufa - indiretas - escopo 2*	6.646	4.488	4.909	4.138	4.302	4%
Emissões de gases de efeito estufa - indiretas - escopo 3	1.551	1.575	1.280	1.537	1.298	(16%)
<b>Total de emissões</b>	<b>8.903</b>	<b>7.208</b>	<b>7.882</b>	<b>6.545</b>	<b>6.642</b>	<b>1,5%</b>

\*Foram contemplados os seguintes gases de efeito estufa (GEE) regulados sob o Protocolo de Quioto: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, e N<sub>2</sub>O e a família dos hidrofluorocarbonetos (HFCs).