



RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE

**2019**

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



**Algar**  
Telecom



## Visão de Futuro

A instabilidade econômica dos últimos anos e o fraco movimento de retomada do crescimento nos desafiaram a desenvolver ainda mais nossas plataformas digitais, ofertas e pacotes mais completos que contribuíram para a fidelização dos nossos clientes. Ainda que o cenário tenha sido instável, mantivemos os investimentos em expansão da rede e em infraestrutura, especialmente em fibra ótica e nos fortalecemos para o momento de retomada econômica.

Nossa meta para 2020 é nos posicionar como uma companhia cada vez mais nacional, mantendo o crescimento sustentável, baseado no adensamento de redes em regiões onde já atuamos, na expansão de nossas operações – especialmente no Nordeste –, na oferta de soluções inovadoras e no atendimento eficaz ao cliente, aspectos que contribuem para a nossa geração de valor. Diante do crescimento e da expansão territorial, continuaremos atentos à disseminação da cultura organizacional, para garantir a uniformidade de nossas operações.

Para manter nossa competitividade em um contexto sujeito a rápidas mudanças tecnológicas, possuímos um modelo que integra tecnologias e produz soluções inovadoras e eficientes. Nossos projetos e processos de inovação tecnológica são baseados em metodologia e no *mindset* ágil. Nesse sentido, o Brain e a Estação são essenciais para o desenvolvimento de soluções e produtos disruptivos, agregando valor ao nosso portfólio, gerando novos fluxos de receita e contribuindo para que ofereçamos um atendimento de alta qualidade e mantenhamos o relacionamento próximo com nossos clientes.

A Estação é central no que tange à implementação de processos baseados em metodologias ágeis em outras áreas da Algar Telecom e à integração de associados para a formação de equipes multidisciplinares. A área vem servindo como uma ponte entre o Brain e a operação da Algar Telecom, acelerando o lançamento dos produtos e serviços inovadores ao mercado.

Na rede fixa, daremos continuidade à migração dos clientes do varejo para planos de ultra banda larga nas redes recém-ampliadas com tecnologia em fibra ótica; e na rede móvel, continuaremos a ampliação de nossas ofertas de 3G, 4G e 4,5G, para que o cliente possa ter mais acesso a serviços de dados de alta velocidade. Além disso, estamos contribuindo com o setor para o desenvolvimento das regras para a implantação do 5G e a proliferação do IoT.

Estamos fortalecidos e preparados para continuar expandindo nossas operações, tornando nossa atuação cada vez mais nacional e nos posicionando de forma a prover serviços diferenciados em qualidade e proximidade aos nossos clientes. Melhoramos processos e evoluímos em inteligência de negócios, fortalecendo a importância da inovação para crescermos de forma sustentável. Estamos, portanto, bem posicionados para conquistar novos mercados, oferecendo soluções disruptivas que facilitem e melhorem a experiência de nossos clientes.

Nossa responsabilidade em garantir o acesso às telecomunicações aumenta ainda mais, considerando o cenário pandêmico, causado pelo coronavírus (COVID-19). Diante do isolamento e do distanciamento social, temos consciência do nosso papel para aproximar amigos, namorados, familiares e colegas de trabalho, além de garantir o acesso a informações de fontes oficiais e

fidedignas e a serviços de entretenimento. Atuamos incansavelmente para oferecer serviços de qualidade, garantindo a transmissão de dados e possibilitando que milhares de brasileiros continuem trabalhando remotamente. Neste momento desafiador, a tecnologia tem um papel essencial, possibilitando a comunicação via texto, áudio e vídeo, *lives* em redes sociais, *streaming* de filmes e seriados e acesso a aplicativos de compras, que contribuem para que, especialmente, pessoas dos grupos de risco fiquem em suas casas.

Nosso propósito corporativo “Gente servindo Gente” se sobressai ainda mais neste contexto, em que todas as nossas tomadas de decisão levam em conta o bem-estar e a saúde de cada pessoa envolvida em nossa operação, por isso, todas as nossas medidas consideram a vida de cada um de nossos 4,5 mil associados, 4.356 fornecedores, 1,2 milhão de clientes do B2C e os colaboradores de nossos 129 mil clientes corporativos.