



RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE

**2019**

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



**Algar**  
Telecom



# Sobre o Relatório

GRI 102-3, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56

Divulgamos nosso Relatório de Sustentabilidade, pelo 14º ano consecutivo. Em busca das melhores práticas relacionadas à publicação de informações aos *stakeholders*, a Algar Telecom busca demonstrar sua estratégia em relação à criação de valor a longo prazo e o seu compromisso com a transparência e prestação de contas.

A edição de 2019 apresenta informações sobre a Algar Telecom e suas subsidiárias, em relação aos aspectos de governança, estratégia e desempenho. Este documento foi elaborado com base nas diretrizes GRI *Standards*, na opção de relato “Essencial”, da organização *Global Reporting Initiative* (GRI), metodologia que confere relevância, transparência e comparabilidade ao relato. Com o objetivo de aprimorarmos nossas práticas de relato, buscamos incorporar alguns princípios do Relato Integrado, proposto pelo *International Integrated Reporting Council* (IIRC), trazendo elementos como conectividade, conexão e concisão. Dessa forma, buscamos promover um entendimento ainda mais transparente sobre como fazemos a gestão dos capitais (I-financeiro, II-manufaturado, III-intelectual, IV-humano, V-social e de relacionamento e VI-natural).

Você encontrará informações sobre os principais desafios e realizações no intervalo entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2019. Quando aplicável, os indicadores são apresentados com referência histórica de quatro anos anteriores, para propiciar a comparação dos resultados entre diferentes períodos. Ao longo do relatório, apresentamos correlações entre ações promovidas pela Algar Telecom e entre as metas globais de desenvolvimento sustentável estabelecidas pelos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – a relação entre as iniciativas e os ODS está indicada com o logo da meta atendida, o detalhamento da iniciativa e a apresentação de evidências objetivas.

As informações financeiras apresentadas seguem as normas internacionais de contabilidade *International Financial Reporting Standards* (IFRS), e foram auditadas pela Deloitte. Os indicadores de desempenho socioambiental foram apurados e validados internamente e não foram submetidos à verificação externa.

O relatório está disponível no site da Algar Telecom. Incentivamos que os leitores nos enviem sugestões, críticas e considerações sobre o conteúdo e o formato do relatório. Para mais informações sobre esta publicação, por favor, entre em contato com a área de Relações com Investidores da Companhia:

ri@algartelecom.com.br

(34) 3256-2978

Rua José Alves Garcia, 415 – Bairro Brasil – Uberlândia-MG (sede da Algar Telecom)

## Como foram escolhidos os temas do relatório?

GRI 102-46, 103-1, 102-48, 102-49, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

Os temas abordados neste relatório foram definidos a partir de um processo de revisão da nossa matriz de materialidade, definida em 2016 por meio de consulta aos nossos públicos estratégicos. A revisão da materialidade também buscou adequar os temas mais relevantes e atualizar a nomenclatura conforme o uso recorrente no mercado.

A revisão da materialidade levou em conta *frameworks* internacionais de relatórios de sustentabilidade, índices ESG do mercado financeiro, acordos internacionais e empresas *benchmarks* do segmento de telecomunicações. O estudo consistiu na análise das materialidades de empresas do setor de telecomunicações, tanto do cenário nacional, quanto do exterior. Empresas que compõem índices de sustentabilidade foram analisadas, especialmente as listadas no ISE/B3, FTSE4Good e *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI). A avaliação também contemplou o mapa de materialidade desenvolvido pelo *Sustainability Accounting Standards Board* (Sasb), cujo enfoque é direcionado para aspectos financeiros, atendendo de uma forma mais assertiva às demandas de *stakeholders* do mercado de capitais. A análise também considerou os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e o estudo setorial sobre ODS conduzido pelo *Governance & Accountability Institute*.

Após a identificação dos temas, foi feita uma priorização dos temas levantados a partir de aplicação de critérios de ponderação. Na sequência, foi realizada uma consulta interna à alta gestão da Algar Telecom, para a priorização dos temas materiais, levando-se em conta tanto a matriz de materialidade anterior da Companhia quanto os temas elencados na análise de mercado.

Os temas priorizados pelos executivos da Algar Telecom foram analisados em conjunto com o *benchmarking* realizado na etapa anterior, também levando em conta a materialidade anterior da Companhia. Os dados foram cruzados e resultaram, portanto, em uma matriz de materialidade, que foi validada pelas áreas de Relações com Investidores e Sustentabilidade da Algar Telecom.

O resultado consiste na definição dos oito temas considerados mais relevantes para a Algar Telecom, na visão de seus *stakeholders* – veja a representação gráfica a seguir, na matriz de relevância.

## Matriz de relevância

GRI 102-47

Para interpretar a matriz, observe que há três cores diferentes, que representam três categorias de temas: sociais (ícone azul), ambientais (verde) e econômicos (laranja). No eixo horizontal, é possível ver o posicionamento dos temas de acordo com a avaliação da alta gestão, enquanto o eixo vertical aponta a visão dos demais públicos consultados. Como a matriz revela, questões sociais foram predominantes.

Os números que aparecem com os ícones fazem referência aos temas disponibilizados no roteiro de consulta. Nos quadrantes da direita, estão os oito temas mais relevantes na visão da Empresa e de seus públicos estratégicos e que, portanto, foram priorizados para inclusão neste relatório.

Considerando a matriz anterior, foram suprimidos: “Conformidade com leis e regulamentos sobre produtos e serviços”. Por outro lado, foram adicionados à matriz: “Satisfação e experiência do

cliente”, “Confiabilidade da rede” e “Inovação”.



Tema	Aspecto
TEMAS ECONÔMICOS	<b>1. Desempenho econômico</b>
	2. Impactos econômicos indiretos
TEMAS AMBIENTAIS	<b>3. Consumo de energia</b>
	4. Efluentes e resíduos
	5. Estratégia climática
	6. Emissões de gases de efeito estufa

Tema	Aspecto
TEMAS SOCIAIS	<b>7. Satisfação do cliente</b>
	<b>8. Conformidade com leis e regulamentos</b>
	<b>9. Confiabilidade da rede</b>
	10. Gestão de talentos
	<b>11. Governança corporativa</b>
	12. Segurança de dados e disponibilidade do sistema
	<b>13. Privacidade do cliente</b>
	14. <i>Compliance</i> de fornecedores
	15. Conformidade com leis e regulamentos sobre produtos e serviços
	<b>16. Inovação</b>
	17. Saúde e segurança ocupacional
	18. Treinamento e educação
	19. Inclusão digital

### Conteúdo padrão - GRI Standards Opção Essencial

<b>Perfil organizacional</b>	102-1 a 102-13
<b>Estratégia</b>	102-14
<b>Ética e integridade</b>	102-16
<b>Governança</b>	102-18
<b>Engajamento de <i>stakeholders</i></b>	102-40 a 102-44
<b>Práticas de relato</b>	102-45 a 102-56

2019 Material topics	GRI Standards	Internal limits	External limits
Customer privacy	Management approach Customer privacy (418-1)		x
Corporate governance	Management approach Governance (102-22, 102-23, 102-26) Anticorruption (205-1)	x	x
Economic performance	Management approach Economic performance (201-1)	x	
Compliance with laws and regulations	Management approach Compliance (419-1)	x	x
Customer satisfaction and experience	Management approach Customer satisfaction survey		x
Network Reliability	Management approach Network coverage and quality Stability and reliability of communication services		x
Innovation	Management approach Research and Development	x	x

2019 Material topics	GRI Standards	Internal limits	External limits
Energy	Management approach Energy consumption within the organization (302-1)	x	

**Legenda:**

**Limites internos**

Acionistas  
 Associados

**Limites externos**

Clientes (B2B e B2C)  
 Comunidade acadêmica  
 Fornecedores  
 Imprensa  
 Órgão regulador  
 Sociedade civil