



RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE

2019

CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL:  
CONECTANDO PESSOAS,  
CULTURA E NEGÓCIOS



Algar  
Telecom



# Brain e Estação



Somos mantenedores do [Brain](#), Instituto Privado de Ciência e Tecnologia, que atua com o objetivo de desenvolver soluções disruptivas com foco em novos produtos, serviços e modelos de negócio. A gestão de projetos do Brain é baseada em metodologia ágil, que pressupõe equipes multidisciplinares e proporciona entregas mais rápidas e assertivas do que o tradicional modelo em cascata (*waterfall*). Sediado em Uberlândia, o Brain teve sua atuação expandida, em 2019, passando a estar presente no Recife e em São Paulo.

## Missão

Resolver dores dos clientes gerando negócios inovadores

## Visão

Ser a plataforma de geração de negócios inovadores referência no mercado.

## Estrutura do Brain



## Atuação do Brain

Desde a sua criação, em 2017, o Brain atuou em quatro temáticas principais: Internet das Coisas (IoT), *Cyber Security*, *Cloud* e Digital. Conforme o Planejamento Estratégico 2020-2022, as novas avenidas tecnológicas a serem trabalhadas serão: IoT, 5G, *Cloud* e Digital, com o objetivo de oferecer a melhor experiência aos clientes e expandir as possibilidades e usabilidades que surgem a partir dessas tecnologias.

O Planejamento Estratégico para o novo ciclo prevê a expansão da atuação do Brain para o desenvolvimento de soluções não só para a Algar Telecom, mas também para as demais empresas do grupo Algar, de forma a diversificar o portfólio de todas as companhias do Grupo.

Para disseminar a cultura de inovação dentro da Algar Telecom fizemos, em 2019, um trabalho de capacitação *on the job* com 90 associados da Companhia, que vivenciaram e conheceram na prática o modelo de desenvolvimento Ágil no Brain, durante nove meses. Outros 1.200 associados foram capacitados em metodologia ágil, em *workshops* realizados pelos profissionais do Brain.

## Brain recebeu mais de 350 clientes em 2019

O Brain se tornou referência na aplicação da metodologia ágil e no desenvolvimento de novos produtos e modelos de negócio. Como fruto do reconhecimento de sua importância e pioneirismo, sua sede recebeu visitas de mais de 350 clientes da Algar Telecom, em 2019. Profissionais e representantes de empresas de distintos segmentos buscam entender a metodologia ágil e o funcionamento do fluxo de trabalho do Brain, inspirando outras empresas a se transformarem e incorporarem a inovação em seus processos internos. A perspectiva para 2020 é de criação do Brain Academy para que as capacitações, que atualmente atendem apenas ao público interno, também abranjam o público externo.

### Uberlândia

Início da atuação: agosto de 2017

A proximidade entre o Brain e a sede da Algar Telecom facilita a troca de experiências e a capacitação dos associados da Companhia em processos inovadores e metodologia ágil, além da incorporação de produtos e serviços ao nosso portfólio. Em 2019, firmamos parceria, através do Brain, com a Universidade Federal de Uberlândia, o Ministério das Ciência, Tecnologia, Inovações Comunicações e o Centro Brasileiro de Referência em Inovações Tecnológicas para o Esporte Paralímpico (Cintesp) para a implementação de um Centro de Inovação em Tecnologias Assistivas. Também criamos um *hub* de inovação focado no desenvolvimento de soluções para a indústria 4.0 – que engloba automação, controle e tecnologia da informação, aplicadas aos processos de manufatura. O espaço é compartilhado entre grandes empresas, *startups*, instituições de fomento e universidades, que atuam em colaboração, tendo em vista a geração de novos negócios e soluções.

### São Paulo

Início da atuação: agosto de 2019

O estado de São Paulo concentra 43% da produção de tecnologia do país, segundo dados da Associação Brasileira das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação (Brasscom), e a capital paulista é a maior cidade da América Latina, contribuindo para que o Brain mantenha contato constante com empresas e instituições, expandindo as possibilidades para firmar novos negócios.

### Recife

Início da atuação: outubro de 2019

O Recife é referência em inovação na região Nordeste do país, potencializando oportunidades de relacionamento do Brain com empresas, instituições e *startups*. O Brain está localizado no Porto Digital, parque tecnológico da cidade, que abriga hoje 300 empresas e instituições dos setores de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), Economia Criativa (EC) e Tecnologias Para Cidades.

## Ambiente de inovação: parcerias mantidas pelo Brain

O Brain é associado da Associação Catarinense de Tecnologia (ACATE), principal representante do empreendedorismo inovador em Santa Catarina e cuja rede é composta por mais de 1.200 integrantes, buscando dar suporte, capacitar e inspirar empreendedores do setor de tecnologia. O Brain mantém parcerias seja com relevantes empresas do setor de tecnologia e telecomunicações seja com *startups* que estejam alinhadas com os objetivos de desenvolvimento de novos modelos de negócio, focados em soluções para facilitar, principalmente, o cotidiano de empresas. Em 2019, consolidou a parceria com o Instituto Brasil e Israel (IBI) para avaliar e desenvolver soluções disruptivas nos contextos de Israel e Brasil. Além disso, promoveu um programa de inovação aberta, em parceria com a Aceleradora de *Startups* e Inovação Corporativa (ACE) para a seleção de *startups* nos setores de agronegócio, energia, Micro e Pequenas Empresas (MPE), saúde, logística, indústria 4.0 e *cyber security* (cibersegurança) para desenvolvimento de novos negócios e de soluções que possam complementar o portfólio da Algar Telecom.

## Conheça algumas práticas inovadoras do Brain

O Brain criou e incubou uma unidade de negócios de IoT, buscando a criação de produtos de conectividade de plataformas de gestão de dispositivos. Essa unidade foi incorporada à Algar Telecom em outubro de 2019.

Embora as ações consistentes em inovação já sejam realizadas há mais de 10 anos, no final de 2018 identificamos a necessidade de promover a inovação na equipe de operação, que possui presença numérica significativa em nossa estrutura, já que inclui também os técnicos de campo, responsáveis pela instalação e manutenção dos nossos serviços. Por isso, idealizamos o Inovação em Campo, um programa voltado inicialmente para as lideranças de primeiro nível, coordenadores e supervisores, que teria o papel de impactar os técnicos, buscando trazer a inovação para a operação e tornando as entregas dessa área mais rápidas, eficientes e produtivas.

O Brain contou com apoio de uma consultoria de inovação para idealizar e acompanhar o programa. Inicialmente, foram selecionadas as lideranças, que formaram oito grupos de trabalho. Propusemos o desafio e os treinamos em metodologias ágeis, oferecemos mentoria e criamos uma Trilha da Inovação (curso de Design Thinking, Canvas, Sprints e gestão da ideia como negócio). Após 3 meses de treinamento, todos esses grupos passaram por um processo de ideação e participaram de um Pitch (apresentação rápida e curta) para “vender” suas ideias a uma banca formada por diretores da Algar Telecom e Brain. Seis grupos foram aprovados e iniciaram a prototipagem das suas ideias internamente, ajudados pela nossa metodologia e estrutura do Shark Tank, através da esteira de protótipos.

O Shark Tank foi inspirado em um reality show americano, que consiste na apresentação de ideias por parte dos participantes a uma equipe de renomados investidores. Na iniciativa que

promovemos, convidamos nossos associados a enviarem suas sugestões de ideias inovadoras para execução, seja para o nosso programa de gestão de processos, protótipos, transformação, talentos humanos, novos produtos ou serviços. As submissões são avaliadas por um Comitê Multidisciplinar, que determina se o projeto será executado.

### **Patentes depositadas otimizam processos**

Como fruto da iniciativa Inovação em Campo, depositamos duas patentes em 2019. O Esticador Flash Field e os Anéis Flash Field foram idealizados para otimizar a instalação em postes. As soluções reduzem pontos de falha, permitem uma distância maior entre as redes, reduzem o tempo do técnico nas atividades aéreas e geram mais segurança. Devido ao ganho de eficiência, a estimativa é de economia anual de R\$ 1,8 milhão.

## **Estação**

Estruturada em 2018, a Estação é uma área da Algar Telecom responsável por operacionalizar e escalar os novos negócios provenientes do Brain, além de contribuir para a evolução do portfólio de serviços TIC da Companhia. Graças às metodologias *Lean* e *Ágil*, a Estação permite a escalada mais rápida de projetos e soluções disruptivas, por meio de uma equipe multidisciplinar que congrega 120 associados de distintas áreas da Companhia. A Estação trabalha com equipes (tribos) focadas em: TIC, experiências digitais (pensando na melhor experiência do cliente) e estruturação de tecnologia, que contribui para alavancar os projetos.

Em 2020, outras áreas da Algar Telecom devem trabalhar no mesmo formato da Estação, através do Movimento EstaçãoXcale. A perspectiva é que, em dois anos, 70% da Algar Telecom esteja estruturada e trabalhando nesse formato, gerando uma sinergia maior aos processos.

### **Programas Time Out e Little Time Out disseminam cultura ágil na Algar Telecom**

Buscando engajar a liderança para conscientizá-la sobre seu papel na transformação digital, mantivemos os programas Time Out, conduzido em parceria com o Brain, e Little Time Out, conduzido pela Estação.

As iniciativas consistiram em um processo de imersão, no qual associados e líderes da Companhia trabalharam como integrantes dos *squads* e aprenderam na prática sobre os métodos ágeis. Ao todo, 15 líderes da alta gestão da Algar Telecom participaram do Time Out durante um mês. Por sua vez, o Little Time Out abrangeu 30 associados, durante uma semana de imersão.

## Transformação digital nos processos da Algar Telecom

### Produtos incorporados ao portfólio da Algar Telecom

O Brain mantém um fluxo constante de avaliação de ideias em seu funil de oportunidades; apenas em 2019, foram analisadas 1.008 possíveis soluções. Evidenciando a assertividade de seu modelo, desde a sua criação, nove produtos foram desenvolvidos e incorporados ao portfólio da Algar Telecom.

- Smart Fi Pro: Permite aos nossos clientes uma gestão inteligente da sua rede wi-fi, possibilitando aumentar suas margens, através do conhecimento do perfil e do histórico dos seus usuários. O produto também garante a máxima segurança de dados, com controle de acessos, conteúdos e aplicações.
- IoT Multi Connect: Solução de conectividade que permite a conexão dos dispositivos M2M e IoT através de várias redes de acesso móvel no Brasil, aumentando a efetividade e qualidade do serviço prestado, por meio do uso do melhor sinal disponível.
- Gestão de atendimento: Solução *Software as a Service* (SaaS) de gestão de atendimento telefônico que melhora o relacionamento com os clientes através de uma plataforma online que profissionaliza todo o atendimento telefônico.
- Gestão financeira: Sistema de gestão empresarial intuitivo e online que contribui para a gerência de empresas com eficiência e otimização do tempo no controle das rotinas do negócio.
- Gestão fiscal: Assistente tributário online para micro e pequenos empreendedores com mais de 18,5 milhões de regras fiscais para resoluções de dúvidas. Os resultados são apresentados imediatamente em uma única solução, através de uma moderna tecnologia de inteligência artificial.
- Proteção Web: Solução de proteção em nuvem que garante a gestão da produtividade e segurança efetiva contra ataques cibernéticos para toda a navegação de Micro e Pequenos Empreendedores. Além disso, a solução garante a adequação à nova Lei de Proteção de Dados (LGPD).
- SD-Wan: Solução que permite a conexão de empresas com suas filiais, independentemente de sua localização geográfica e de sua tecnologia de acesso, utilizando uma rede virtual, confiável e inteligente em qualquer local e a qualquer momento.
- SD-Wan2.0: Possibilita a interligação entre as filiais de uma empresa à sua matriz de forma privada, permitindo vários tipos de conexões (Banda Larga, MPLS, Link Dedicado, 4G/LTE), além de fazer a gestão centralizada dessas conexões para que as empresas fiquem sempre disponíveis e em constante funcionamento.
- SMS Marketing: Plataforma de comunicação digital voltada para empresas se comunicarem com seus clientes, de forma segura e sem necessidade de conexão de rede.



#### Trabalho digno e crescimento econômico - ODS 8

A indústria de telecomunicações é uma grande impulsionadora do crescimento econômico, especialmente em função do provimento de serviços de telecomunicações, com destaque ao acesso à internet, banda larga e geração de empregos diretos e indiretos.

Com a inspiração do propósito de Gente servindo Gente, conseguimos intensificar o investimento no desenvolvimento dos talentos para a melhoria contínua do nível de produtividade por meio de programas de inovação e modernização tecnológica, fatores intrínsecos aos negócios da Empresa. Fundamos o Instituto Privado de Tecnologia e Inovação - Brain,

para fomentar o ecossistema de inovação no Brasil. A iniciativa realiza o desenvolvimento de competências em metodologias ágeis dos associados (colaboradores) da Algar Telecom e a articulação com os setores de inovação, a exemplo das *startups*. A Algar Telecom apoia tanto este modelo, que em 2019 fundou duas novas filiais do Brain: uma em São Paulo, o maior centro de negócios do Brasil, e outra no Recife, um dos maiores polos tecnológicos do país. Durante sua história de dois anos de atuação, o Brain já desenvolveu nove novas soluções para a Algar Telecom. Por conta de sua forte atuação nessa temática, a Empresa foi eleita em 2019 como a Telecom mais inovadora do Brasil pelo Valor Econômico, e a empresa de telecomunicações mais aberta ao ecossistema de inovação pelo 100 *Open Startups*.

Esse histórico apenas certifica o caminho e estratégias adotados para a promoção desse importante objetivo do desenvolvimento sustentável.

## Fluxo do Brain e da Estação x Fluxo convencional

O fluxo do Brain envolve três etapas principais: ideação, preparação e desenvolvimento. Na primeira fase, são analisadas ideias de soluções disruptivas e é feita uma prospecção com empresas e *startups* para verificar as principais discussões acerca de inovações e potenciais projetos a serem desenvolvidos. Na fase seguinte, as ideias são submetidas ao Comitê Consultivo, órgão responsável pela avaliação das oportunidades. Por fim, o desenvolvimento é feito pelos *squads*, compostos por equipes multidisciplinares, o que proporciona a agilidade das entregas e permite que o Mínimo Produto Viável (MPV) esteja disponível ao mercado rapidamente e seja facilmente aprimorado até se alcançar o *Desirable Product*. Esse processo leva cerca de seis meses e é mais assertivo, pois, entre o MPV e o produto final, o cliente pode enviar sugestões de melhoria sobre o produto de acordo com as suas necessidades.

Com o lançamento da Estação, área da Algar Telecom 100% estruturada de acordo com as metodologias Ágil e *Lean*, os produtos desenvolvidos pelo Brain podem ser mais facilmente inseridos ao portfólio da Companhia e internalizados em um período de 15 a 30 dias. Anteriormente, devido à diferença entre as estruturas do Brain e da Algar Telecom, uma solução desenvolvida levava mais de 4 meses para ser incorporada ao portfólio da Empresa.

## Desenvolvimento ágil

### Entregas contínuas

As entregas são realizadas ao longo de todo o desenvolvimento, possibilitando avaliações e correções de forma mais rápida e garantindo o acompanhamento do processo pelo cliente.

### Entregas por sprints e MVP

Tendo em vista a realização de testes constantes, a entrega final é mais assertiva.

### 6 meses para geração de resultados

A entrega do MVP (Mínimo Produto Viável) permite que o produto entre no mercado e continue sendo aprimorado, garantindo rápido retorno.

**Transparência**

**Garantia de bons resultados**

**Retorno**

## Desenvolvimento tradicional (waterfall)

### Entrega no final do projeto

Entregas ao final do projeto deixam os clientes sem acompanhamento e sem saber como o produto está sendo desenvolvido.

### Produto final

Possibilidade de falhas são recorrentes, pois os testes são realizados apenas no final do desenvolvimento.

### 9 a 12 meses para geração de resultados

Entrega do produto final, dificultando e encarecendo processos de melhoria e manutenção.