

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

2018

**Gente servindo Gente**  
CONECTANDO INOVAÇÃO E CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL

Encerramos 2018 com significativo crescimento da Algar Telecom, apesar do cenário de instabilidade da economia brasileira. A receita líquida totalizou R\$ 2.867,3 milhões, crescimento de 6% sobre 2017. O lucro líquido alcançou R\$ 316,1 milhões, superando em 38% o resultado do ano anterior. Esses números evidenciam a eficiência na implementação da estratégia da Companhia e dos diferenciais competitivos de nossos produtos e serviços.

Os resultados refletem a continuidade da expansão geográfica, novas possibilidades de mercado e o consequente aumento da nossa capilaridade. Em 2018, ampliamos a atuação no Sul e Sudeste e demos início às operações no Nordeste do País, viabilizadas após a implantação do cabo submarino Monet, que liga São Paulo à Flórida, tocando a costa brasileira em Fortaleza. No Nordeste, entramos nas principais capitais, divididas em 18 localidades, por meio de 6 novos escritórios regionais nos estados de Alagoas, Sergipe, Paraíba, Rio Grande do Norte e Ceará, além do Espírito Santo. Visando também à aceleração da expansão da Companhia, adquirimos em leilão ativos da Cemig Telecom, nos estados de Bahia, Ceará, Pernambuco e Goiás.

Além de mantermos o crescimento da base de clientes, especialmente empresariais, ampliamos a oferta de produtos e serviços, para atender às necessidades integradas desses clientes em Telecom e TI, com serviços cada vez mais digitais. Destinado às pessoas físicas, lançamos o Algar Fibra, reflexo dos investimentos que vêm sendo realizados em Fiber to the Home (FTTH) para proporcionar altas velocidades no tráfego de dados.

Visamos ser precursores na transformação digital do relacionamento com clientes e referência em gestão de tecnologia, proporcionando uma melhor experiência ao consumidor final, mais eficiência nos processos e um alto retorno do capital investido. Para alcançar esse objetivo, somos associados-fundadores do Brain, Instituto Privado de Ciência e Tecnologia, que, desde o segundo semestre de 2017, apoia a criação de novos produtos, serviços e modelos de negócio em quatro temáticas principais: Internet das Coisas (IoT), *Cloud*, *Cyber Security* e Digital, utilizando metodologias ágeis e processos inovadores. As primeiras soluções desenvolvidas em parceria com o Brain já se encontram em nosso portfólio e estão disponíveis ao mercado. Com base no mesmo método, no final de 2018, lançamos a Estação, uma estrutura que integra associados de diferentes áreas para possibilitar a absorção dessas soluções disruptivas de forma ainda mais ágil.

A constante busca pela qualidade do serviço e pela proximidade aos clientes se mostrou bem-sucedida, conforme apontou a pesquisa que realizamos, em 2018, com o apoio do Instituto Expertise, evidenciando um grau de satisfação de 94% dos nossos clientes corporativos. Durante todo o ano, ficamos entre os primeiros colocados do Índice de Desempenho no Atendimento – IDA, publicado mensalmente pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, nos serviços de banda larga fixa, telefonia fixa e móvel e TV. Ainda nesse sentido, fomos novamente reconhecidos como referência de

atendimento pelo portal ReclameAQUI, diferenciando nosso modelo de relacionamento ao do setor. Esses reconhecimentos reforçam que todos os associados estão alinhados ao propósito corporativo de Gente servindo Gente, trabalhando sempre para entregar as melhores soluções aos clientes e para perseguir a meta do *first call resolution*, fatores que contribuem para a geração de valor da Algar Telecom.

Além dos avanços em tecnologia e inovação para proporcionar a melhor experiência aos nossos clientes, a sustentabilidade também norteia as operações tanto no segmento Telecom quanto no Tech – BPO/Gestão de TI. Nesse sentido, fomos campeões no Guia Exame de Sustentabilidade, pelo sexto ano consecutivo, evidenciando que a abordagem que damos à sustentabilidade tem sido efetiva. Somos signatários da Rede Brasil do Pacto Global, da Organização das Nações Unidas, uma das principais iniciativas de engajamento do setor privado em sustentabilidade. Em 2018, mapeamos e correlacionamos as ações e iniciativas que foram promovidas pela Algar Telecom de acordo com a aderência aos ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável), metas globais de desenvolvimento sustentável, estabelecidas pela Assembleia Geral das Nações Unidas.

O ano também foi bastante positivo com relação ao desempenho do segmento Tech – BPO/Gestão de TI. Consolidamos iniciativas de eficiência operacional e fizemos uma revisão completa do nosso portfólio de serviços, passando a oferecer um maior número de ferramentas digitais para alcançar mais produtividade na operação e melhores resultados para nossos clientes. Como resultado, o segmento apresentou margem EBITDA de 13% em 2018, ante 7% em 2017, e o melhor lucro líquido de todo o histórico desse segmento de negócio.

A Algar Tech conquistou, também, o primeiro lugar no prêmio “As 100+ Inovadoras no Uso de TI”, na categoria Indústria digital – TI e Telecom, e o décimo lugar na classificação geral. Ao longo de 2018, a empresa inaugurou mais dois espaços de inovação – um na sede em Uberlândia e outro no escritório de São Paulo. O primeiro, que ganhou o nome de Digital Garage, é uma área de 30 m<sup>2</sup> que contém toda a infraestrutura necessária para realização de sessões de design thinking, com pequenos grupos, e convida as pessoas para a inovação disruptiva. O outro, localizado no bairro da República, já é o terceiro *Innovation Lab* da Empresa.

Fomos reconhecidos, ainda, pelas nossas práticas de divulgação de informações corporativas e governança, seja via publicação do relatório anual seja através das demais interações que fazemos com o mercado, com recebimento dos Prêmios Abrasca e Troféu Transparência, concedidos, respectivamente, pela Abrasca (Associação Brasileira de Companhias Abertas) e pela Anefac (Associação Nacional dos Executivos de Finanças, Administração e Contabilidade).

No âmbito financeiro, realizamos com sucesso a sétima emissão de debêntures e a primeira de notas promissórias, com a captação de R\$ 800,5 milhões cuja demanda superou as expectativas iniciais de R\$ 300 milhões. Essas captações permitiram que a Companhia melhorasse o perfil de endividamento e, diante do crescimento do EBITDA em 24%, encerrasse 2018 com nível de alavancagem (relação dívida líquida/EBITDA) levemente inferior ao do ano anterior.

Em 2019, seguiremos com a expansão das operações e o crescimento do negócio, tornando a Companhia cada vez mais nacional e posicionada de forma a prover serviços diferenciados em qualidade e proximidade aos nossos clientes. Manteremos ações voltadas a aprimorar cada vez mais o atendimento e a satisfação dos nossos clientes, a eficiência da nossa organização, o bem-estar de todos os associados e a geração de valor aos acionistas, seguindo a missão de integrar pessoas e negócios de forma sustentável e alinhados ao propósito corporativo de Gente servindo Gente.



Jean Carlos Borges  
Diretor-presidente da Algar Telecom

Luiz Alexandre Garcia  
Presidente do Conselho de Administração  
da Algar Telecom



## Principais indicadores de 2018

GRI 102-7



Entrada da Companhia no Nordeste do País, em 18 localidades, por meio de novos escritórios regionais nos estados de Alagoas, Ceará, Paraíba, Rio Grande do Norte e Sergipe, além de ampliação das operações do Sudeste, com a chegada no Espírito Santo;

Entrada em operação do cabo Monet, com cerca de 11.000 km de cabos ópticos submarinos conectando as cidades de Praia Grande (SP) e Fortaleza (CE) a Boca Raton (Flórida, Estados Unidos);



Aquisição de ativos da Cemig Telecom nos estados de Bahia, Ceará, Pernambuco e Goiás, aumentando em cerca de 1.200 km a nossa rede;

Rating de crédito da Companhia é elevado de "brAA-" para "brAAA" com perspectiva estável, pela agência de classificação de risco Standard & Poor's;



Crescimento de 24% no número de clientes corporativos e de 8% na receita bruta do B2B;

Número de clientes B2C banda larga com velocidades acima de 10Mbps atinge 58% do total;



Margem EBITDA alcança 42% no segmento Telecom e 13% no segmento Tech;

Algar Telecom é vencedora do 20º Prêmio ABRASCA, na categoria Companhia Aberta com Receita Líquida menor que R\$ 3 bilhões, e do Troféu Transparência ANEFAC/FIPECAFI/SERASA na Categoria Companhia com Receita Líquida até R\$ 5 bilhões. Além disso, foi eleita, pelo 60 ano consecutivo, a empresa mais sustentável do setor de telecomunicações pelo Guia Exame de Sustentabilidade;



Algar Tech, subsidiária responsável pelo segmento Tech/BPO - Gestão de TI, é reconhecida como a 10ª empresa mais inovadora do Brasil e a 1ª na categoria Indústria Digital - TI e Telecom, no ranking das 100+ Inovadoras no uso de TI, pela IT MÍDIA e PWC.

Dados operacionais B2B (unidades)	2014*	2015	2016	2017	2018	Δ 2017/2018
Número de clientes	N/D	100.015	108.686	95.377	104.791	10%
Corporativo	N/D	7.884	10.000	10.919	13.550	24%
MPE	N/D	92.131	98.686	84.458**	91.241	8%

\* Em 2014, a Companhia adotava critérios diferentes de segmentação, o que impossibilita uma comparação direta.

\*\*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 necessidades desses clientes.

Dados operacionais* (mil unidades)	2014	2015	2016	2017	2018	Δ 2017/2018
Dados	399	435	475	515	543	6%
Telefonia fixa	714	722	733	756	736	(3%)
Telefonia móvel	1.205	1.298	1.342	1.313	1.290	(2%)
TV por assinatura	88	76	97	98	83	(15%)

\*Dados publicados pela Anatel. As informações incluem a área de concessão e as cidades operadas na banda H. Os dados englobam clientes do varejo e clientes B2B.

Indicadores financeiros consolidados (R\$ milhões)	2014	2015	2016	2017	2018	Δ 2017/2018
Receita bruta	2.850	3.092	3.314	3.557	3.683	3%
Receita líquida	2.238	2.418	2.545	2.716	2.867	6%
EBITDA consolidado	543	642	710	780	968	24%
Margem EBITDA consolidada	24%	27%	28%	29%	34%	5p.p.
EBITDA Segmento Telecom	450	537	634	717	846	18%
Margem EBITDA	30%	33%	36%	38%	42%	4p.p.
EBITDA Segmento Tech – BPO/Gestão de TI	93	105	76	63	122	93%
Margem EBITDA	12%	13%	9%	7%	13%	6p.p.
Lucro líquido	142	154	184	230	316	38%
Margem líquida	6%	6%	7%	8%	11%	3p.p.
Investimentos*	572	501	508	542	733	35%
Dívida líquida**	1.118	1.182	1.263	1.401	1.547	10%
Dívida líquida/EBITDA (vezes)	2,1	1,8	1,8	1,8	1,7	-

\*Foi realizado um ajuste no valor de investimentos do Segmento Tech – BPO/Gestão de TI em relação ao publicado em 2016.

\*\*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".

Indicadores corporativos	2014	2015	2016	2017	2018	Δ 2017/2018
Associados (colaboradores)	17.573	16.187	16.115	15.646	16.133	3%
Homens	8.955	8.371	8.616	8.650	8.860	2%
Mulheres	8.618	7.816	7.499	6.996	7.243	3%
Horas de treinamento (mil)	690	865	1.045	838	2.402	187%
Média de horas de treinamento por associado	39	53	65	54	149	176%

Indicadores ambientais (tCO <sub>2</sub> e)	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Δ 2017/2018
Emissões de gases de efeito estufa - diretas - escopo 1	3.146	3.840	4.115	4.961*	5.930	5.565	(6%)
Emissões de gases de efeito estufa - indiretas - escopo 2**	8.321	12.008	11.302	7.214*	8.061	6.484	(20%)
Total de emissões biogênicas	2.740	5.635	6.459	5.509*	5.430	6.148	13%

\*Dados corrigidos durante auditoria, realizada após a publicação do Relatório de Sustentabilidade 2016.

\*\*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 hidrofluorcarbonetos (HFCs).

## Propósito e Visão, Missão e Valores

GRI 102-16

**Propósito e Visão:** Gente servindo Gente

**Missão:** Servir e integrar pessoas e negócios de forma sustentável

**Valores:**- Cliente, nossa razão de existir\*

- Agir com integridade
- Desenvolver e reconhecer os talentos
- Ser empreendedor
- Ter compromisso com a sustentabilidade

\* Comendador Alexandrino Garcia - fundador do Grupo Algar

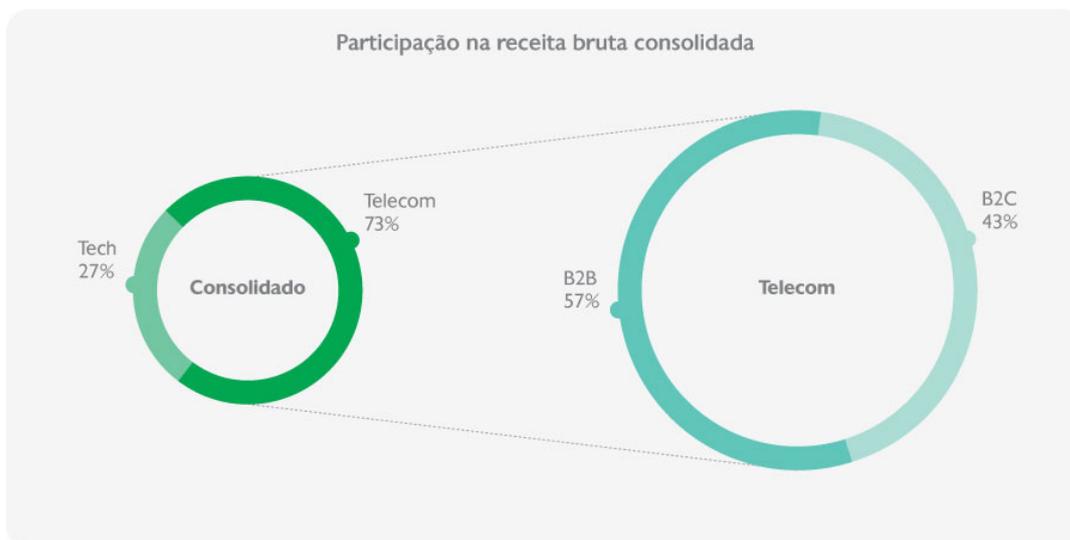
## Perfil Corporativo

GRI 102-1, 102-2, 102-4, 102-5, 102-6, 102-10

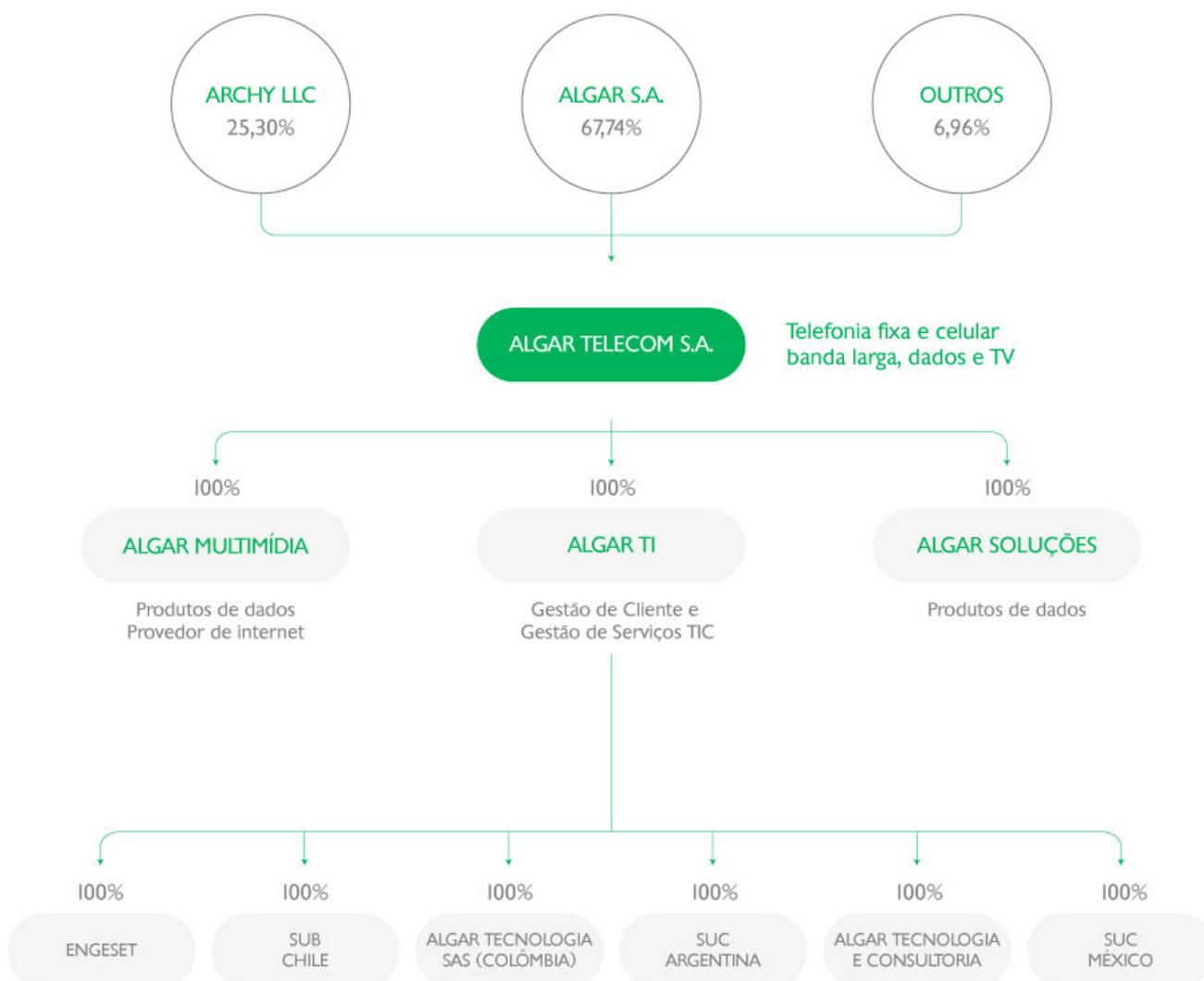
A Algar Telecom, empresa do grupo Algar, possui um amplo portfólio com soluções para atender clientes corporativos (B2B) e do varejo (B2C) em dois segmentos: Telecom e Tech – BPO/Gestão de TI. Somos uma companhia aberta, não listada em bolsa, com sede em Uberlândia (MG) e atuação nacional. Há 65 anos no mercado, possuímos uma moderna infraestrutura, suportada por uma rede de aproximadamente 61 mil km de fibra ótica, com presença, atualmente, em 350 cidades de 16 estados - São Paulo, Minas Gerais, Rio de Janeiro, Espírito Santo, Goiás, Mato Grosso do Sul, Paraná, Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Alagoas, Bahia, Ceará, Paraíba, Pernambuco, Rio Grande do Norte e Sergipe - e no Distrito Federal.

No segmento Telecom, oferecemos serviços de internet banda larga fixa e móvel, comunicação de dados, telefonia fixa e móvel, TV por assinatura e soluções de TI ao mercado empresarial. Além disso, ofertamos, no segmento Tech, serviços e soluções em BPO (*Business Process Outsourcing*) e suporte de tecnologia para clientes corporativos. Os segmentos de Telecom e Tech responderam por 73% e 27% de nossa receita bruta de 2018, respectivamente.

## Participação na receita bruta consolidada



Nossos 16.133 associados - como são chamados os colaboradores da empresa - são comprometidos em manter um relacionamento próximo com os clientes e alta qualidade na prestação de serviços, com práticas sustentáveis e inovadoras.



## Nossa Trajetória

Nossa história começou em 1954, quando Alexandrino Garcia fundou a CTBC, atual Algar Telecom. Seu propósito era facilitar a comunicação dos moradores de regiões consideradas remotas naquela época. Com o passar dos anos, a Companhia se desenvolveu e adquiriu concessões municipais nas cidades vizinhas até se tornar uma prestadora de serviços de telecomunicações com abrangência nacional. Conheça um pouco mais sobre a nossa história.

### ANO DE 1954

- Nossa história começou em 1954, na cidade de Uberlândia, Minas Gerais, quando Alexandrino Garcia fundou a CTBC, atual Algar Telecom.

### DÉCADA DE 1960

- Expandimos os negócios para mil linhas em Uberlândia (MG);
- Ativamos o serviço de interurbano, com 24 canais via rádio;
- Incorporamos a telefônica de Patos de Minas (MG);
- Fomos pioneiros, no interior do Brasil, na utilização do sistema de micro-ondas.

### DÉCADA DE 1970

- Mantivemos o controle privado, em um período em que o comando da maioria das operadoras de serviço de telefonia era tomado pelo governo brasileiro.

### DÉCADA DE 1980

- Ampliamos a oferta de serviços para o interior do Brasil.

### DÉCADA DE 1990

- Construimos a primeira rede de fibra óptica;
- Lançamos a telefonia celular na nossa área de atuação;
- Passamos a oferecer TV por assinatura em Araguari (MG) e Uberlândia (MG);
- Investimos em multimídia;
- Começamos as operações de *contact center* em Uberlândia (MG).

## DÉCADA DE 2000

- Incluímos no portfólio chamadas de longa distância;
- Fomos autorizados a expandir os serviços de telefonia fixa e dados para todo o País;
- Começamos a oferecer acesso à internet;
- Passamos a prestar serviços de *data center*;
- Adquirimos uma rede metropolitana na cidade de São Paulo (SP);
- Renovamos os contratos de concessão por mais 20 anos;
- Compramos e lançamos a licença 3G;
- Abrimos o capital com a primeira emissão pública de debêntures;
- Mudamos nossa razão social de CTBC para Algar Telecom.

## ANOS DE 2010-2014

- Realizamos a internacionalização da Algar Tech para a América Latina;
- Lançamos a TV via satélite;
- Expandimos a Banda H (3G) para 19 cidades em Minas Gerais e ampliamos a atuação no varejo;
- Adquirimos as empresas Synos e Asyst;
- Lançamos oferta de Big Data;
- Compramos a frequência 700 MHz para disponibilizar serviços 4G/LTE.

## ANO DE 2015

- Adquirimos a Optitel, que abrange 237 cidades nos estados do Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul;
- Estabelecemos parceria com a Nokia para expandir a oferta de serviços móveis 4G na frequência de 1.800 MHz;
- Tivemos o primeiro *data center* da América Latina movido a energia solar fotovoltaica.

## ANO DE 2016

- Lançamos o serviço 4G (frequência 700 MHz);

- Lançamos o Projeto-protótipo Cidades Conectadas, iniciativa voltada a fomentar ideias, soluções e inovações relacionadas aos serviços públicos;
- Demos início às operações BPO/TI no México.

## ANO DE 2017

- Participamos como associada-fundadora da criação do Brain, um instituto privado de ciência e tecnologia;
- Aderimos ao Pacto Global, iniciativa da Organização das Nações Unidas.

## ANO DE 2018

- Recebemos o GIC (fundo soberano de Cingapura) como acionista da Companhia;
- Iniciamos as operações do cabo submarino Monet, ligando Praia Grande (Brasil) a Boca Raton (EUA), cuja construção teve início em 2014;
- Passamos a atuar na região Nordeste do País e estabelecemos uma rede metropolitana em Fortaleza (CE);
- Adquirimos ativos da Cemig Telecom, contribuindo para a expansão geográfica, principalmente no Nordeste;
- Iniciamos o projeto da Estação, para possibilitar o desenvolvimento de soluções disruptivas de forma mais ágil.

### Segmentos de Atuação

GRI 102-4, 102-6

#### Segmento Telecom

Fazemos parte do dia a dia de consumidores, micro, pequenas e médias empresas, grandes corporações, e da indústria de telecomunicação do Brasil, oferecendo soluções seguras, modernas, robustas, integradas e com atendimento próximo. Atualmente, temos uma rede de aproximadamente 61 mil km de fibra ótica presente em 16 estados (São Paulo, Minas Gerais, Rio de Janeiro, Espírito Santo, Goiás, Mato Grosso do Sul, Paraná, Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Alagoas, Bahia, Ceará, Paraíba, Pernambuco, Rio Grande do Norte e Sergipe), além do Distrito Federal, somando 350 cidades.

Nossa infraestrutura moderna e a qualidade dos serviços têm conquistado um alto nível de satisfação dos clientes. Nos contratos corporativos, a taxa de renovação atingiu 89% em 2018. Além disso, pesquisa realizada bianualmente pela empresa Expertise mostrou que, em 2018, 94% dos nossos clientes B2B de médio e grande portes estavam satisfeitos ou muito satisfeitos com nossos serviços e produtos.

Nosso atendimento ao varejo (B2C) segue a mesma linha de resultado, já que o site ReclameAQUI nos reconhece, pelo terceiro ano consecutivo, como a Melhor Empresa para o Consumidor no Setor de Telecomunicações nos serviços de internet, telefonia fixa e telefonia celular. Durante 2018, também ficamos entre os primeiros colocados no Índice de Desempenho no Atendimento (IDA), publicado mensalmente pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, como prestadora de serviços de telecomunicações com o melhor atendimento nos serviços de banda larga fixa, telefonia fixa e móvel e TV por assinatura.

A receita bruta consolidada do segmento Telecom atingiu R\$ 2.698,4 milhões em 2018, o que representa 3,5% de crescimento em relação a 2017. A margem EBITDA foi de 42,0%, aumento de 4,0 p.p quando comparada ao ano anterior.

### Mapa de atuação



## Clientes corporativos (B2B)

Oferecemos uma extensa infraestrutura, construída com moderna tecnologia e suportada por uma rede de aproximadamente 61 mil km de fibra ótica, sendo:

- 50 mil km, com capilaridade e acesso nas regiões Sudeste, Sul, Centro-Oeste e Nordeste do Brasil, incluindo 26.514 km em regiões metropolitanas e conectando mais de 3.300 edificações (on-net buildings);
- 11 mil km de cabo submarino, conectando as cidades de Praia Grande (SP) e Fortaleza (CE) a Boca Raton (Flórida, Estados Unidos).

Possuímos 34 escritórios regionais, o que nos garante maior proximidade com nossos clientes corporativos. Nossa venda e atendimento consultivos contam com unidades próprias compostas por consultores técnicos e comerciais, nos permitindo crescer nesse mercado, bem como entregar maior valor agregado a nossos clientes.

Os clientes B2B são o grande foco de crescimento da Algar Telecom. Atuamos para expandir nossas redes em regiões brasileiras onde há baixas taxas de penetração de serviços de dados. Além disso, investimos no adensamento das redes já instaladas, por meio da oferta de produtos e serviços para clientes B2B, permitindo ganhos de escala e de eficiência nos serviços prestados.

### **Nosso portfólio de serviços destinado a clientes corporativos inclui:**

- Links de dados com IP dedicado,
- Serviços de voz sobre IP,
- Serviços de Ethernet,
- *Clear channel*,
- Serviços de segurança de rede.

Também oferecemos produtos padronizados de tecnologia, que proporcionam um atendimento completo aos nossos clientes, entre eles:

- *Cloud*,
- *Hosting*,
- *Colocation*,
- Videoconferência,
- *Managed services*,
- PABX virtuais,
- Anti-DDoS (*Distributed Denial of Service*).

## Cientes de varejo (B2C)

Somos líderes na prestação de serviços de telecomunicações em 87 municípios nos estados de Minas Gerais, São Paulo, Goiás e Mato Grosso do Sul. Nessas regiões, temos participação de mercado de 76% em banda larga fixa, 34% em televisão por assinatura e 33% em telefonia móvel, de acordo com dados de dezembro de 2018, divulgados pela Anatel.

Por meio de uma estratégia convergente, *x-play*, com possibilidades *duo-play*, *triple-play*, *quadruple-play* (banda larga fixa e móvel, telefonia fixa e móvel, TV por assinatura e serviços de valor agregado), atendemos mais de 1,2 milhão de clientes B2C, suportados por uma moderna rede móvel (3G, 4G e 4,5G) nas frequências 700Mhz, 850Mhz, 1.800Mhz e 2.100Mhz. Contamos também com uma extensa rede de banda larga fixa, com 58% dos clientes com serviços de UBL (com velocidades que variam de 10Mbps a 200Mbps), com tecnologias xDSL, HFC e GPON.

### Nosso portfólio de serviços destinado a clientes pessoa física inclui:

- Internet banda larga,
- Telefonia móvel,
- Telefonia fixa,
- TV por assinatura.

### Erradicação da pobreza – ODS 1

A Algar Telecom possui a filosofia de Servir a Região e o faz apresentando soluções a todos os públicos, independente do seu poder aquisitivo e classe social. Para atingir a meta de que até 2030 todos tenham acesso a serviços básicos e às novas tecnologias, oferecemos banda larga fixa e móvel em todas as regiões em que atuamos no varejo, independentemente do tamanho da cidade. Promovemos o acesso ao serviço básico e a tecnologias apropriadas de telefonia e internet às comunidades da nossa região de concessão em mais de 87 municípios, para mais de 1,2 milhão de clientes.

Temos muito orgulho de ter sido a primeira operadora do interior do Brasil a vender planos pré-pagos e a primeira a realmente vender celulares com aparelhos desbloqueados, iniciativas que privilegiam comunidades menos favorecidas. Temos planos acessíveis para a população de baixa renda, mantendo sua qualidade superior em prestação de serviços e atendimento de excelência em respeito a todos os seus clientes, porque a telefonia é um serviço vital para a educação inclusiva e para a viabilização da geração de emprego e renda.

**1** ERRADICAR  
A POBREZA



## Indústria, inovação e infraestrutura – ODS 9

Estamos comprometidos e atuantes com duas metas deste ODS:

1. Aumentar significativamente o acesso às tecnologias de informação e comunicação e empenhar-se para procurar ao máximo oferecer acesso universal e a preços acessíveis à internet nos países menos desenvolvidos, até 2020.

- O aumento do acesso a tecnologias por meio da comunidade é fator intrínseco aos negócios da Algar Telecom, que mantém indicadores específicos de acesso a tecnologias por preços acessíveis;
- Disponibilizamos em todos os municípios da região de varejo o provimento necessário para acesso à banda larga (fixa e móvel);
- Continuamos comprometidos com a melhoria de infraestruturas sustentáveis e de qualidade, capazes de garantir serviços de fácil acesso à comunidade de forma equitativa.

2. Desenvolver infraestrutura de qualidade, confiável, sustentável e resiliente, incluindo infraestrutura regional e transfronteiriça, para apoiar o desenvolvimento econômico e o bem-estar humano, com foco no acesso equitativo e a preços acessíveis para todos.

- Para atingir essa meta, realizamos auditorias internas e externas com regularidade e temos compromisso com o desenvolvimento da infraestrutura de forma sustentável, cooperando com o desenvolvimento econômico e o bem-estar humano;
- Estamos comprometidos e estruturados para ser a empresa-referência em soluções digitais para o segmento B2B em nossas regiões de atuação;
- Reconhecendo nossos resultados em 2018 para o cumprimento dessa meta, fomos premiados em áreas de governança corporativa, gestão de pessoas, sustentabilidade, inovação e atendimento ao cliente.

**9** INDÚSTRIA,  
INOVAÇÃO E  
INFRAESTRUTURAS



## Segmento Tech – BPO/Gestão de TI

Nosso Segmento Tech – BPO (*Business Process Outsourcing*)/Gestão de TI atua em toda a América Latina, com escritórios na Colômbia, Argentina e México. No Brasil, possuímos 73 escritórios e 2 *data centers* e contamos com mais de 11 mil profissionais para garantir a melhor experiência dos clientes, a fim de promover inovação e entregas com excelência.

Em 2018, oferecemos mais ferramentas digitais para aumentar a produtividade na operação e melhores resultados para nossos clientes. Como resultado, o segmento apresentou margem EBITDA de 13,5% em 2018, avanço de 6,3 p.p. frente a 2017.

No segmento Tech, nossos negócios estão divididos em três frentes de atuação: Gestão de Relacionamento com Clientes, Gestão do Ambiente de Tecnologia e Gestão de Serviços de Telecom. Conheça os principais serviços a seguir.

### Gestão de Relacionamento com Clientes

- Relacionamento Digital – A Algar Tech simplifica e otimiza toda a experiência do atendimento, alinhando a relação com o cliente às reais necessidades do negócio. Nossa solução é baseada em inteligência e automação, permitindo uma melhor interação, no momento certo, com a mensagem correta, no canal mais conveniente para o cliente. Geramos mais valor para o negócio com a evolução contínua das operações.
- Cobrança Digital – A Algar Tech garante o recebimento de dívidas dentro do prazo de vencimento e aumento da recuperação de crédito, ampliando a receita. Provemos identificação das necessidades do negócio, mapeamento da jornada do cliente, segmentação inteligente de perfil, inteligência de dados para prevenir a inadimplência e maximizar a recuperação.
- BackOffice Digital – Nossa solução automatiza tarefas e regras de negócio, tornando os processos mais inteligentes e eficientes para melhorar a governança e a experiência do cliente final. Nos consolidamos em seis especialidades do BackOffice: *Customer Complaint Management* (gestão de reclamações na internet); Regulatório (gestão de regulamentação); Prevenção de Fraude (prevenção e tratativas); *Customer Onboarding* (automação documental e de regras de negócio); Transacional (segundo nível de atendimento); Gestão e Governança (gestão de prestação de serviços).

### Gestão do Ambiente de Tecnologia

- Intuitive Service Desk – Garantia máxima de produtividade do usuário. A nossa solução gera a melhor experiência ao usuário através de um único ponto de contato multicanal e automações para garantir mais eficiência no atendimento. Isso significa menos tempo gasto no suporte e mais produtividade para a equipe, que consegue solucionar chamados com menos interação humana.
- Gestão de Infra de TIC – Garantia de disponibilidade e continuidade dos serviços o tempo todo. A nossa solução maximiza a disponibilidade da TI e garante a continuidade dos serviços. Nossa atuação proativa e reativa cuida da administração, monitoramento e suporte da infraestrutura de TIC da empresa, por meio de especialistas em demandas de alto impacto, além de entregar soluções sob medida que melhoram o resultado do negócio.

## Gestão de Serviços de Telecom

- Implantação, manutenção e monitoramento de redes de Telecom com atendimento próximo e eficaz.

## Ativos Intangíveis

Fazemos parte do grupo Algar, reconhecido pelo pioneirismo, com controle familiar e gestão profissional. Investimos constantemente em inovação e somos reconhecidos pelas nossas práticas de governança corporativa. Movidos pelo propósito Gente servindo Gente, valorizamos os relacionamentos e o potencial humano, colocando as pessoas em primeiro lugar. Conheça a seguir os nossos principais ativos intangíveis: marca, Gente servindo Gente, sustentabilidade e inovação.

### Marca

A Algar Telecom faz parte do grupo Algar, grupo empresarial brasileiro sólido, que atua nos setores TIC, Entretenimento e Agro, com 89 anos de atividades, origem familiar e gestão profissionalizada e sustentável. Desde que a Companhia foi fundada, em 1954, somos pioneiros no setor de telefonia do Brasil e expandimos o negócio de Telecom para novos mercados, mantendo as premissas de qualidade dos serviços e satisfação de nossos clientes. O segmento Tech, operacionalizado pela Algar TI, torna-se cada vez mais relevante em seu mercado de atuação, alcançando reconhecimentos importantes no setor de tecnologia.

Em 2018, demos continuidade ao trabalho de fortalecimento de marca para evidenciar outros atributos da organização: o compromisso de servir, a inovação e a confiabilidade. Esse trabalho envolveu campanhas de comunicação com foco em meios digitais, patrocínios e outras ações de marketing. Entre elas, a série de campanhas de comunicação que recebeu o nome “Giga Pós Ilimitado” e “Algar Fibra”. Com a participação do ator Reynaldo Gianecchini, as peças demonstram que a Algar Telecom oferece as melhores soluções para seus clientes, buscando sempre o melhor atendimento e a satisfação de suas necessidades (clique aqui e veja o vídeo). <https://youtube.com/72zHHny55L0>.

Outra iniciativa de disseminação de marca e que contribuiu para reforçar o começo das operações da Algar Telecom no Nordeste do País foi o início do patrocínio, em 2018, ao Ceará Sporting Club, que voltou para a série A do Campeonato Brasileiro – grupo de elite da disputa nacional. Com alcance nacional e ênfase no estado do Ceará, o contrato promove visibilidade da logomarca da Companhia no uniforme dos jogadores, ao mesmo tempo em que apoia um time dessa nova área de atuação.

Também contribuindo para a construção da marca Algar Telecom, demos continuidade ao patrocínio do Santos Futebol Clube. Além da visibilidade no uniforme dos atletas, a logomarca ganha destaque em materiais de *merchandising*, redes sociais e nas mídias eletrônicas, na sala de imprensa da Vila Belmiro (que recebe o nome Algar), além de ações de relacionamento com clientes atuais e potenciais.

## Campanha Um Sonho de Natal ajuda pessoas a conquistarem sonhos e viverem grandes experiências

A campanha Um Sonho de Natal aconteceu entre outubro e novembro de 2018. Disponibilizamos o portal "Algar um sonho de Natal", por meio do qual recebemos depoimentos por vídeo, texto ou áudio, de pessoas que queriam realizar um grande sonho de alguém especial para elas.

Recebemos relatos de diversos sonhos, desde viagens turísticas até brinquedos para crianças carentes. Veja os sonhos realizados pela Algar Telecom:

<https://youtu.be/rZmtCwhAyQY>

<https://youtu.be/8t18MFqSsOU>

<https://youtube.com/ToSNF6Ye2d4>

### Gente servindo Gente

Priorizamos as relações humanas em todas as nossas atividades, por isso, "Gente servindo Gente" é nosso propósito de negócio, é o direcionamento de nossa cultura, atuação e estratégia. Construimos relacionamentos éticos, respeitosos e transparentes com nossos associados e com todos os demais *stakeholders*, internos e externos.

Nossa forma de agir faz com que sejamos reconhecidos pela boa qualidade de nossos produtos e serviços, sendo que 94% dos nossos clientes B2B de médio e grande portes estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a Algar Telecom. Em 2018, lançamos o programa "Pulso do Cliente", que permite que nossos executivos tenham a oportunidade de vivenciar o atendimento ao cliente na prática, seja por telefone seja digitalmente. O projeto visa aperfeiçoar o atendimento e, dessa forma, proporcionar a melhor experiência aos clientes.

Também somos uma das melhores empresas para trabalhar do Brasil e de Minas Gerais – veja *mais em Prêmios e Reconhecimentos*. Um importante recurso nesse sentido é a UniAlgar, referência nacional em universidade corporativa e ensino a distância – veja *mais em Atração e Engajamento*.

### Sustentabilidade

GRI 102-13

Nossa visão sobre a sustentabilidade está relacionada a como nossos negócios podem contribuir para solucionar desafios atuais e futuros da sociedade e a como nos relacionamos com nossos públicos. Manter rigorosos padrões éticos de atuação; apresentar ao mercado soluções com alto valor agregado; trabalhar de forma mais conectada, simples, ágil e inteligente; ter responsabilidade sobre os impactos das nossas atividades no meio ambiente e na vida das pessoas; para nós, tudo isso está relacionado à sustentabilidade. Por isso, nossas ações, campanhas e projetos de sustentabilidade estão pautados em quatro estratégias: projetos sociais, governança climática, influência sustentável

(relacionada à capacidade que temos de sensibilizar nossa rede de relacionamentos para práticas sustentáveis) e *compliance*.

Como forma de gerar mobilização diante desses e outros compromissos, temos um Comitê de Sustentabilidade, que se reúne trimestralmente e é composto por 67 representantes de todas as regiões de atuação da Algar Telecom. Destaca-se, também o Instituto Algar, uma associação sem fins lucrativos com ações nas frentes educacional, ambiental e de incentivos fiscais (*clique aqui para saber mais*).

A maturidade da gestão voltada à sustentabilidade foi reconhecida pelo sexto ano consecutivo, pelo Guia Exame de Sustentabilidade – *veja mais em Prêmios e Reconhecimentos*. Conheça em Desempenho Ambiental a nossa gestão sustentável e como estamos alinhados a agendas internacionais.

### Inovação

Temos o compromisso de desenvolver tendências e novas tecnologias; criar oportunidades de colaboração com outras empresas ou *start-ups* parceiras e clientes, instituições e comunidade; realizar experimentações ágeis, com análises consistentes; e apresentar resultados que nos permitam incorporar inovações a processos internos e a soluções para clientes e suas cadeias de valor. Nossas ofertas estão alinhadas à transformação digital, com multiconexão, automação e inteligência artificial, aplicáveis a diferentes segmentos de negócio.

Nesse sentido, merecem destaque o Brain, Instituto Privado de Ciência e Tecnologia, e a Estação, lançada no final de 2018 (*clique aqui para saber mais*). No segmento Tech, constantemente reforçamos nosso posicionamento como precursores em transformação digital, por meio do lançamento de soluções inovadoras, com inteligência artificial aplicada. Entre elas, desenvolvemos uma metodologia exclusiva de transformação digital, chamada *Customer Experience Improvement* – *veja mais em Transformação Digital*.



GOVERNANÇA CORPORATIVA

Somos uma companhia aberta, não listada em bolsa, desde 2007, quando realizamos a primeira emissão pública de debêntures. Adotamos princípios, estrutura de governança e rotinas alinhadas às boas referências de mercado, respeitando os princípios básicos de: transparência, equidade, prestação de contas (*accountability*) e responsabilidade corporativa. Para isso, dispomos de ferramentas para identificar, mensurar, controlar e gerir riscos corporativos, garantindo segurança na tomada de decisões. Utilizamos sistemas, controles, políticas e indicadores de gestão modernos e atualizados.

Seguimos as diretrizes do Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC). Entre as práticas que adotamos, podemos citar como exemplo a composição do nosso Conselho de Administração com no mínimo 2 ou 20%, o que for maior, de conselheiros independentes. Outros exemplos são a vedação de acúmulo dos cargos de executivo e conselheiro ou membro dos comitês e a instituição dos comitês de assessoramento de: Auditoria e Gestão de Riscos, Talentos Humanos e Governança Corporativa, e Estratégia e Inovação. Veja mais em nosso site .

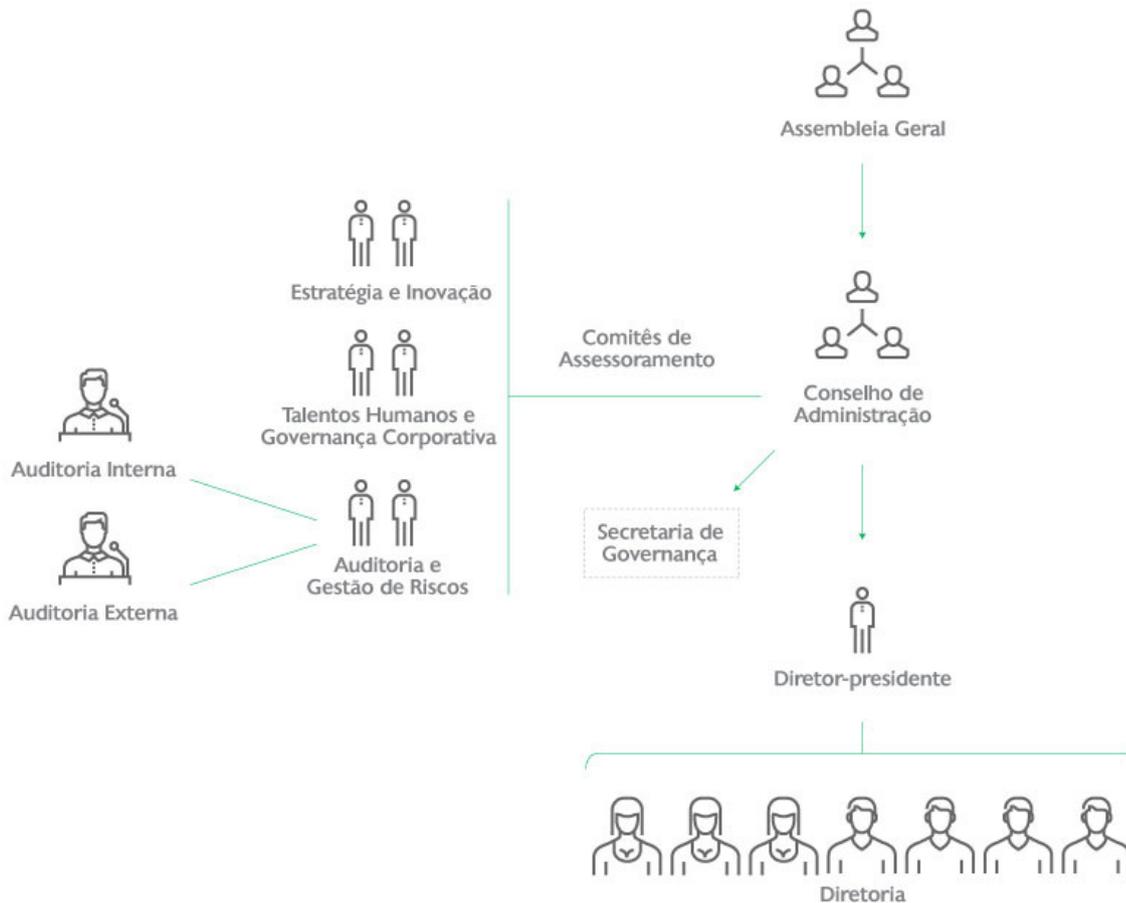
### Novo sócio

A Archy LLC, afiliada do GIC – fundo soberano de Cingapura, ingressou como acionista da Algar Telecom, passando a ser titular de participação societária de 25% do capital total. A transação foi aprovada pelo Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade) e pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). Assim, passamos a contar com um novo sócio que, além do Brasil, tem escritórios de investimentos em mais nove países do mundo.

### Reorganização societária

Após o ingresso da Archy LLC, afiliada do GIC – fundo soberano de Cingapura, foi deliberada, em reunião do Conselho de Administração, a subscrição de ações de emissão da Companhia. Dessa forma, do total de 295.019.806 de ações em 31/12/2018, a Algar S.A., controladora da Algar Telecom, possuía 68%.

## Estrutura de governança



### Conselho de Administração

O mais alto órgão da administração foi criado para garantir a profissionalização e sustentabilidade do negócio, conduzir o processo decisório, definir e acompanhar as estratégias definidas. Todos os anos o órgão é submetido a avaliação, em três frentes: uma análise do Conselho enquanto colegiado, dos conselheiros, individualmente, e do Presidente do Conselho. É composto por até oito conselheiros, dos quais dois são independentes. Atualmente existem seis membros eleitos.

Composição em 31/12/2018	
Luiz Alexandre Garcia	Presidente
Eliane Garcia Melgaço	Vice-presidente
Luiz Alberto Garcia	Membro
Divino Sebastião de Souza	Membro
Luiz Eduardo Falco Pires Correa	Membro Independente
Thilo Helmut Georg Mannhardt	Membro Independente

Para conhecer o perfil de cada integrante do Conselho de Administração, acesse o site de RI da Algar Telecom.

### Comitês de Assessoramento

O Conselho de Administração conta com o suporte de três comitês especializados, consultivos, que auxiliam os conselheiros no aprofundamento das análises de temas específicos para a tomada de decisão. São eles: Comitê de Auditoria e Gestão de Riscos, Comitê de Talentos Humanos e Governança Corporativa, e Comitê de Estratégia e Inovação. Os integrantes são eleitos anualmente.

pelo Conselho de Administração, a quem se reportam. Assim como o Conselho, os Comitês também possuem regimentos internos que normatizam o funcionamento e definem suas responsabilidades e atribuições. O perfil dos membros dos Comitês está disponível no Formulário de Referência, no site de RI da Algar Telecom.

### Comitê de Auditoria e Gestão de Riscos

Seu trabalho é assegurar qualidade, integridade, transparência e credibilidade às divulgações econômico-financeiras, e promover o monitoramento e a gestão de riscos corporativos e operacionais, com efetividade nos processos de auditoria interna e externa e de controles internos.

Composição em 31/12/2018	
Thilo Helmut Georg Mannhardt	Membro do CA e Coordenador do Comitê
Carlos Biedermann	Membro especialista externo
Gilberto Loureiro	Membro especialista externo

### Comitê de Talentos Humanos e Governança Corporativa

Tem como missão garantir uma gestão estratégica de Talentos Humanos e que seja percebida e valorizada pelos *stakeholders* como diferencial competitivo da Algar Telecom, bem como zelar pela adoção efetiva e evolução contínua das melhores práticas de Governança Corporativa que reforçam a visão de futuro da Companhia e as perspectivas de longo prazo.

Composição em 31/12/2018	
Eliane Garcia Melgaço	Vice-presidente do CA e Coordenadora do Comitê
José Luciano Duarte Penido	Membro Externo
Silvio José Genesini Jr	Membro Externo

### Comitê de Estratégia e Inovação

Promove e zela pelas discussões, no âmbito do Conselho de Administração, de assuntos relevantes e de elevado impacto para a Companhia no que se refere às diretrizes estratégicas, de inovação, de investimentos, incluindo aquisições, novos negócios e orçamentárias, além da definição de metas de desempenho baseada em criação de valor econômico.

Composição em 31/12/2018	
Divino Sebastião de Souza	Membro do CA e Coordenador do Comitê
Clau Sganzerla	Membro Externo
Silvio José Genesini Jr	Membro Externo

Para conhecer o perfil, datas de eleição, posse e prazo de mandato de cada integrante dos Comitês de Assessoramento, acesse o site de RI da Algar Telecom.

### Diretoria Corporativa

Os Diretores da Algar Telecom são responsáveis por cumprir a orientação estratégica determinada pelo Conselho de Administração. Este órgão escolhe os principais executivos, com base em qualificação, experiência e alinhamento de valores, e também monitora seu desempenho.

## Composição em 31/12/2018

Jean Carlos Borges	Diretor-presidente e de Relações com Investidores*
Oswaldo Cesar Carrijo	Diretor Vice-Presidente de Negócios e Diretor de Negócios Atacado*
Luciene Gonçalves	Diretora Financeira*
Luis Antônio Andrade Lima	Diretor de Operações e Tecnologia*
Ana Paula Rodrigues	Diretora de Gente e Relacionamento com Clientes*
Renato Paschoareli	Diretor de Estratégia e Regulatório*
Augusto Marcos Nascimento Salomon	Diretor de Expansão de Negócios
Ricardo Antonio Canonici	Diretor de Transformação
Luciana Ferreira	Diretora de Relações com Investidores

\*Diretoria estatutária

Para conhecer o perfil de cada integrante da Diretoria, acesse o site de RI da Algar Telecom.

## Compliance e gestão de riscos

GRI 102-11, 102-16, 205-3

A Algar Telecom dispõe de um Código de Conduta e de políticas corporativas diversas, como de Controles Internos, Relacionamento com Órgãos Públicos, Porta-Vozes, Representação Institucional, Brindes e Incentivos Fiscais. Além disso, realiza auditorias internas para verificar o nível de conformidade aos controles existentes, promove treinamentos presenciais ou a distância sobre ética e integridade e desenvolve campanhas de comunicação e sensibilização. Os executivos da Companhia exercem papel crucial para o Programa de *Compliance*, na liderança pelo exemplo e demonstração de coerência entre discurso e prática.

Nosso Código de Conduta (<http://www.algar.com.br/upload/archive/codigo-de-conduta-algar.pdf>) norteia o comportamento esperado nos relacionamentos com diversos públicos e é compartilhado com todos os associados, ao entrarem na Empresa. Anualmente, os associados atestam formalmente que tomaram conhecimento das orientações, o que garante que revisões periódicas no documento não passem despercebidas e todos sejam devidamente atualizados. O Código de Conduta aborda temas como combate à corrupção, normas de conduta digital, relações de trabalho e direitos humanos, incluindo a não aceitação de trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo pela Empresa e por nossos parceiros.

Quem identifica uma prática que possa representar desvio do Código de Conduta e/ou de leis e regulamentos pode reportar a situação à Ouvidoria (<http://www.algar.com.br/ouvidoria>), administrada pela auditoria interna, que avalia a procedência e a criticidade da denúncia. Os desvios confirmados são relatados à Comissão de Integridade, que investiga e trata as ocorrências. Garantimos sigilo, preservação da identidade e não toleramos nenhum tipo de retaliação.

### Gestão de riscos

O gerenciamento dos riscos é coordenado pela Diretoria Financeira da Algar Telecom, que articula esse trabalho com as demais áreas da empresa e conta com a supervisão do Comitê de Auditoria e

Gestão de Riscos – órgão de assessoramento do Conselho de Administração. A Política Corporativa de Gestão de Riscos da Algar Telecom define as diretrizes gerais para esse trabalho, que é baseado (mas não se limita) no modelo do “COSO-ERM – Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission”, padrão internacionalmente reconhecido.

O processo abrange quatro etapas: identificação dos fatores (causas) dos riscos e das implicações nos objetivos projetados; avaliação (cálculo do impacto e probabilidade de ocorrência sobre os resultados projetados), definição de limites de risco que os acionistas estão dispostos a assumir e desenvolvimento de planos de ação. É um processo cíclico, que sofre contínua atualização.

Um dos instrumentos que apoiam a priorização de riscos a serem tratados é a Matriz de Riscos, que fornece uma visão comparativa dos riscos conforme classificação de impacto e probabilidade pela Diretoria e respectiva tipificação. A seguir, veja o gráfico que resume os riscos mais relevantes da Algar Telecom, para os quais a organização busca mitigação.



Ruptura Digital/Inovação – Atuamos em um segmento de negócio altamente dinâmico, em que as transformações tecnológicas podem causar a ruptura de mercados consolidados. A mudança de comportamento do consumidor não impacta somente a oferta de novos produtos, como também pode modificar toda a dinâmica de um mercado – a exemplo do impacto das plataformas colaborativas para o transporte público e a hotelaria. Por isso, estamos alinhados ao movimento de transformação digital e orientados à inovação. Contamos com uma área de Gestão da Inovação, uma Diretoria de Transformação e uma área de Jornada de Serviços TIC. Além disso, somos sócios-fundadores do Brain, Instituto de Ciência e Tecnologia inspirado no modelo de inovação aberta, e criamos, em 2018, a Estação, para proporcionar a mudança do *mindset* dos associados da Algar Telecom e incentivar soluções disruptivas, através de equipes multidisciplinares.

Concorrência – A entrada de novos concorrentes na área de atuação, bem como o acirramento da competitividade são riscos inerentes ao negócio e podem impactar o cumprimento dos nossos objetivos. Por esse motivo, monitoramos constantemente o ambiente de competição, avaliamos cenários e potenciais impactos para então definimos estratégias com vistas a defender a área de concessão e manter o crescimento na área de expansão.

Taxas de Câmbio – Há possibilidade de oscilações nas taxas de câmbio das moedas estrangeiras que utilizamos para a aquisição de equipamentos, insumos e para a contratação de instrumentos financeiros. Uma parte dos investimentos é realizada em moeda estrangeira, quando faltam equipamentos equivalentes nacionais. Mantemos nosso balanço de exposição cambial atualizado, monitoramos as oscilações das taxas de câmbio diariamente, negociamos antecipadamente melhores condições cambiais e analisamos o volume dos investimentos no contexto macroeconômico do País, entre outros fatores.

Taxas de Juros e Inflação – O endividamento é acompanhado periodicamente por meio da Análise de Sensibilidade, o que nos permite simular os possíveis cenários de exposição dos instrumentos financeiros (empréstimos, financiamentos e debêntures), averiguando o impacto nas despesas financeiras e capacidade de pagamento. Monitoramos permanentemente os níveis de endividamento de acordo com os padrões de mercado e o cumprimento de índices ("covenants") previstos em contratos de empréstimos, financiamento e debêntures, que devem ser mantidos durante toda a vigência dos respectivos documentos. Também possuímos índices próprios, ainda mais rigorosos que os exigidos nos contratos financeiros.

Concentração de EBIT – Dependência de um número reduzido de clientes, com elevada participação na receita, margem e EBIT da empresa. O risco é monitorado com o foco em desconcentração de EBIT e em retenção dos principais clientes da base.

Segurança de Dados – Temos um portfólio com sistemas que estão expostos a riscos de *cyber* segurança. Para mitigar esses riscos, contamos com soluções de proteção contra contaminação intencional ou acidental, *malware* e antivírus; estrutura para detecção de anomalias em nossa rede interna e externa, *cyber* ataques e tráfego anômalo; e ferramentas de controle de acesso a dados confidenciais. Em consonância com os objetivos da Lei 13.709, sancionada em 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Segurança de Dados Pessoais), iniciamos um esforço de adequação de processos

e sistemas, visando garantir o cumprimento dos requisitos legais e reforçando o ambiente de segurança cibernética.

Continuidade da Operação – A continuidade das operações da Companhia envolve um conjunto de tecnologias, sistemas, processos e pessoas, nos quais podem ocorrer eventuais falhas, reduzindo ou inviabilizando nossa capacidade de prestar serviços adequados aos nossos clientes. Para reduzir o risco de descontinuidade nas redes e nos serviços, os principais fatores internos ou externos causadores das interrupções são identificados por meio de análises de ocorrências de incidentes anteriormente detectados nas redes e sistemas de telecomunicações. A disponibilidade dos elementos de rede e serviços é monitorada continuamente, através de um Centro de Operações de Redes que possui tecnologias, sistemas e profissionais capacitados para identificar e tratar os incidentes no menor prazo possível, reduzindo o tempo de indisponibilidade dos serviços e os impactos para os clientes e para a Companhia.

Execução de Projetos – A estratégia é implementada por meio de um portfólio de projetos, que são gerenciados através de metodologias reconhecidas pelo mercado. Dessa forma, os riscos inerentes aos projetos são mapeados, mitigados e monitorados. O Escritório de Gestão de Projetos (PMO) reporta periodicamente o andamento dos projetos estratégicos à Diretoria da Companhia. Criada em 2018, a Estação é baseada em metodologia ágil, o que favorece significativamente a redução de prazos durante o desenvolvimento de um projeto.

Regulatório – O risco regulatório é monitorado em três perspectivas que se retroalimentam: (I) os movimentos regulatórios (temas legislativos que afetam o setor); (II) a gestão das outorgas (obrigações a serem atendidas, sujeitas à fiscalização); (III) a gestão das penalidades aplicadas pelas agências de regulação setorial, Anatel e Ancine (em processos administrativos e judiciais). A Algar Telecom mantém postura participativa e contributiva nos debates do setor com vistas a colaborar com o desenvolvimento da regulamentação no Brasil e os consequentes benefícios para a sociedade.

Tributário – O risco tributário, de forma análoga, é também monitorado em três perspectivas: (I) movimentos tributários - projetos de leis que possam impactar o negócio ao se tornar uma obrigação aplicável, incluindo, por exemplo, a majoração de encargos; (II) gestão das obrigações vigentes, que devem ser cumpridas e estão sujeitas à fiscalização nas esferas municipal, estadual e federal; (III) gestão das penalidades e contingências tributárias, constituídas seguindo as práticas contábeis e auditadas periodicamente por auditoria independente.

Trabalhista – O risco trabalhista é monitorado em três perspectivas: (I) movimentos da legislação trabalhista – projetos de leis que possam impactar o negócio ao se tornar uma obrigação aplicável; (II) gestão das obrigações trabalhistas vigentes, que devem ser cumpridas e estão sujeitas a fiscalização do órgão competente; (III) gestão das contingências trabalhistas, constituídas seguindo as práticas contábeis e auditadas periodicamente por auditoria independente.

Monitoramos leis e regulamentos aplicáveis a nossos negócios, de forma a promover a conformidade das atividades. Contamos com o apoio de uma consultoria externa, que acompanha a legislação brasileira pertinente ao setor e nos municia com informações e atualizações de normas e leis. Nossas políticas e procedimentos estão aderentes à Lei Anticorrupção (nº 12.846/2013), à Lei das Licitações (nº 8.666/1993), à Lei do Pregão (nº 10.520/2002), à Lei do Regime Diferenciado de Contratações Públicas (nº 12.462/2011), entre outras.

Para promover uma avaliação efetiva e transparente dos nossos controles internos e da conformidade com regulamentações, normas, políticas internas e externas, contamos com a Auditoria Interna, responsável por definir um plano anual a partir dos riscos do negócio, validar o plano com o Conselho de Administração, realizar auditorias em diversos processos e, em caso de não conformidades, recomendar e monitorar planos de ação. Em uma atuação complementar, a Auditoria Externa avalia as demonstrações financeiras, seus sistemas e registros de transações, e os padrões de informação e de conformidade contábil e tributária, seguindo a legislação vigente e as normas brasileiras e internacionais de contabilidade. Ambas são autônomas e independentes, com reporte ao Conselho de Administração, por meio do Comitê de Auditoria e Gestão de Riscos.

Em 2018, não tivemos multas significativas ou sanções resultantes de não conformidade com leis e regulamentos na Empresa, tampouco registramos processos por não conformidade com leis e regulamentos específicos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.



NOSSA GENTE

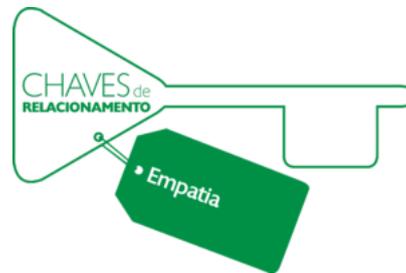
O cliente é nossa razão de existir. Esse é um dos valores da Algar Telecom, que representa uma frase do fundador do grupo Algar, Alexandrino Garcia. Trabalhamos constantemente para aprimorar o relacionamento com esse público, utilizando novas tecnologias, metodologias e abordagens, que possam melhorar a experiência de nossos clientes. Para isso, estudamos a jornada do cliente desde o momento da venda, entrega, pós-venda e, principalmente, o dia a dia desse relacionamento.

Usamos metodologias e processos que nos permitem entender a realidade dessa jornada e, conseqüentemente, tomar decisões e comunicações assertivas. Um dos destaques nesse campo é a implementação do CEM – *Customer Experience Management* (Gestão da Experiência do Cliente), baseado em inteligência artificial e cognitiva.

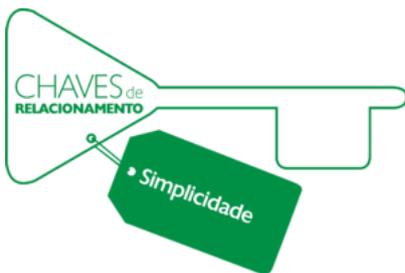
Em 2018, atuamos para que a jornada do cliente fosse mais simples. Nossos esforços são centrados para que os problemas sejam resolvidos o mais rápido possível. No autosserviço, usamos ferramentas de automação que permitem a execução de procedimentos técnicos a distância, favorecendo a agilidade do atendimento, a eficiência de nossas operações e a satisfação do cliente. Para verificar se essas medidas são eficazes, utilizamos a métrica chamada *First Call Resolution* (FCR), que mede a taxa de resolução de problemas no primeiro contato do cliente. Encerramos 2018 com FCR de 68%.



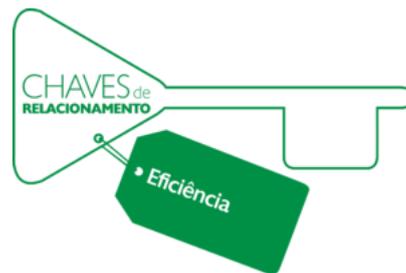
Pleno funcionamento dos serviços e prontidão para resolução de problemas



Habilidade de se colocar no lugar do outro, gerando proximidade.



Autonomia para reduzir o esforço do cliente.



Sabedoria na utilização dos recursos, buscando resolver problemas no primeiro contato.

### Atendimento integrado em múltiplos canais

Adotamos soluções para integrar os múltiplos canais de relacionamento oferecidos pela Algar Telecom, com o objetivo de reduzir o esforço do cliente e tornar mais eficiente o trabalho das centrais de atendimento. Com isso, podemos acessar um único histórico de relacionamento com o cliente, que inclui as interações em todos os canais: voz, URA (Unidade de Resposta Audível), e-mail, chat, portal, aplicativos, *chatbots*, SMS e mídias sociais. A ideia é desenvolver ainda mais esse sistema, por meio do atendimento *omnichannel*, que deve ser implementado em 2019, contribuindo para reduzir significativamente as informações fragmentadas e desconectadas e para aumentar a satisfação dos clientes.

### Capacitação para servir com excelência

Além da agilidade e eficiência que a automatização proporciona, prezamos pelo contato direto com o cliente, garantindo a relação interpessoal. O atendimento para clientes B2B é totalmente internalizado e, para clientes do varejo, é realizado pela frente de negócio de Gestão de Relacionamento com Clientes da Algar TI. Para proporcionar a melhor experiência do cliente e oferecer um atendimento personalizado de modo que a percepção sobre nossos serviços seja cada vez mais positiva, entendemos que a capacitação de nossos associados tem papel fundamental. Em 2018, investimos na capacitação e na certificação dos atendentes, para que eles dominem assuntos relacionados às soluções de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

### Segurança das informações

Sabemos que possuímos muitas informações importantes e confidenciais de cada um de nossos clientes, por isso, a manutenção de sistemas de segurança dos dados é parte essencial na nossa operação e foco de constante aprimoramento. Em 2018, não foram registrados vazamentos de dados, roubo e/ou perda de informações confidenciais de clientes da Algar Telecom.

Também mantemos esforços para acompanhar alterações normativas, garantindo que nossa atuação respeite as normas e a legislação brasileira. Nesse sentido, em 2018, demos atenção especial ao início da implantação do projeto Celular Legal, regulamentado pela Anatel e que objetiva combater o uso de celulares adulterados e roubados, por meio de um sistema informatizado de parceria entre a agência, prestadoras e fabricantes de celulares. Da mesma forma, estamos nos adequando às exigências da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), recém-criada pela lei de proteção de dados, sancionada em agosto de 2018, que prevê a coleta apenas dos dados considerados essenciais e necessários para a realização do serviço.

A Algar Telecom é composta por 16.133 talentos. Conscientes da nossa responsabilidade com nossos associados, somos cuidadosos com a gestão de pessoas e oferecemos um ambiente de desenvolvimento pessoal e profissional, de participação (baseado na filosofia de Empresa-Rede), de reconhecimento por meritocracia e de bem-estar. Esse ambiente é reconhecido pelo mercado, por meio de premiações como a de melhores empresas para se trabalhar, e pelos próprios associados, conforme evidenciam pesquisas internas de satisfação.

### Cultura organizacional

Em 2018, o grupo Algar passou por um processo de evolução de sua cultura organizacional, para fortalecer traços culturais que nos permitirão crescer de forma perene e sustentável. Para definir os atributos que devem ser seguidos pelos associados, foram realizadas rodadas de discussões durante todo o ano de 2018, com a participação de associados de todos os níveis hierárquicos.

Como resultado, foram definidos quatro atributos, cada um com dois comportamentos associados, considerando aspectos fundamentais para a evolução para um modelo mental (*mindset*) mais digital, simples e conectado, refletindo o nosso foco em crescimento aliado à inovação e à aplicação de metodologias ágeis para proporcionar o melhor ambiente aos associados e a melhor experiência de atendimento ao cliente:

#### Atributo perene

- Entrega o que promete e faz escolhas que garantam a execução.
- Faz a gestão de riscos e das oportunidades do nosso negócio.

#### Atributo confiável

- Pratica as conversas necessárias com foco no que é melhor para a Algar.
- Cultiva o ambiente aberto no qual todos se sintam ouvidos e considerados.

#### Atributo ágil

- Toma decisão com autonomia e responsabilidade.
- Simplifica para dar agilidade.

#### Atributo inovador

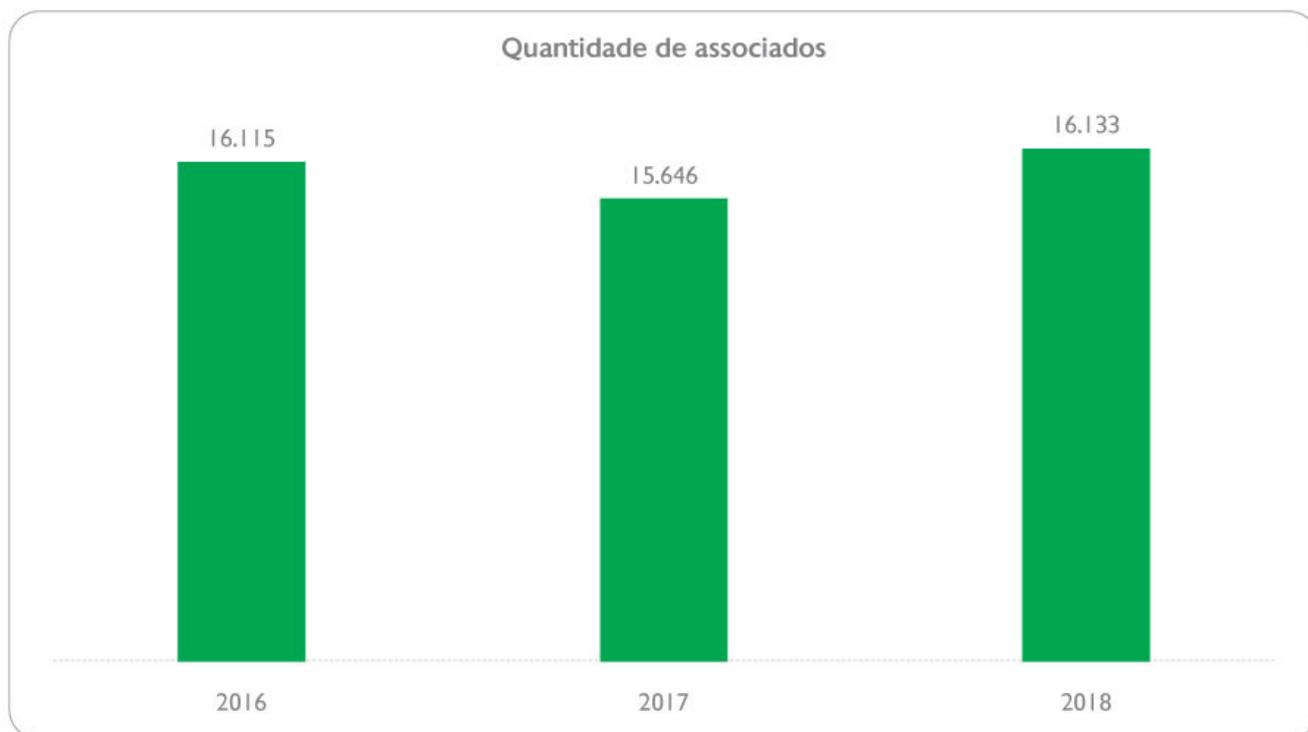
- Age orientado pelo cliente/mercado e com foco na rentabilidade.
- Erra rápido, corrige rápido e aprende.

No início de 2019, o plano de evolução cultural foi apresentado a todas as lideranças da Empresa e um plano de cascadeamento foi estabelecido para que todos os associados conheçam os atributos, sua importância e os impactos na rotina da Companhia.

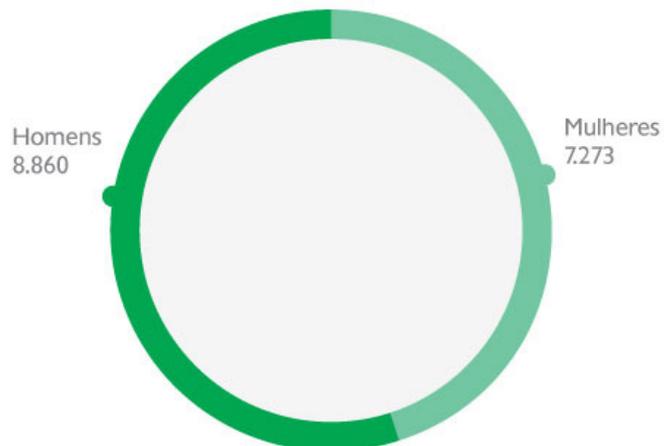
## Perfil dos associados

GRI 102-7, 102-8, 405-1

Ao analisar as características do nosso quadro de associados, como a divisão por idade, gênero, região de trabalho e empresa, podemos ser mais assertivos no planejamento das atividades de gestão de pessoas, na elaboração de políticas e procedimentos e na busca por melhores condições de trabalho. Conheça um pouco mais sobre o perfil de nossos associados.



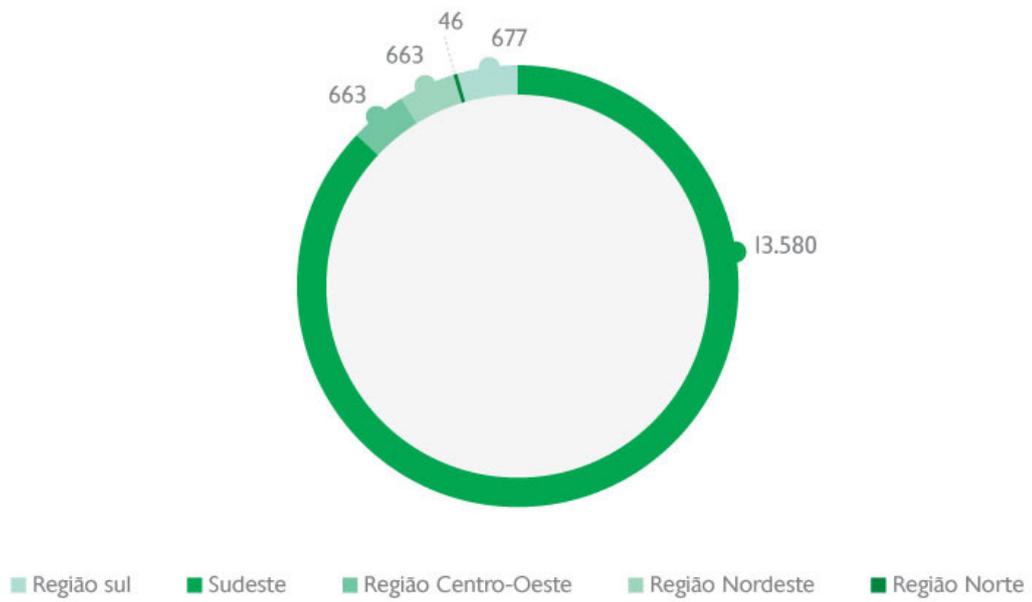
### Associados por gênero em 2018



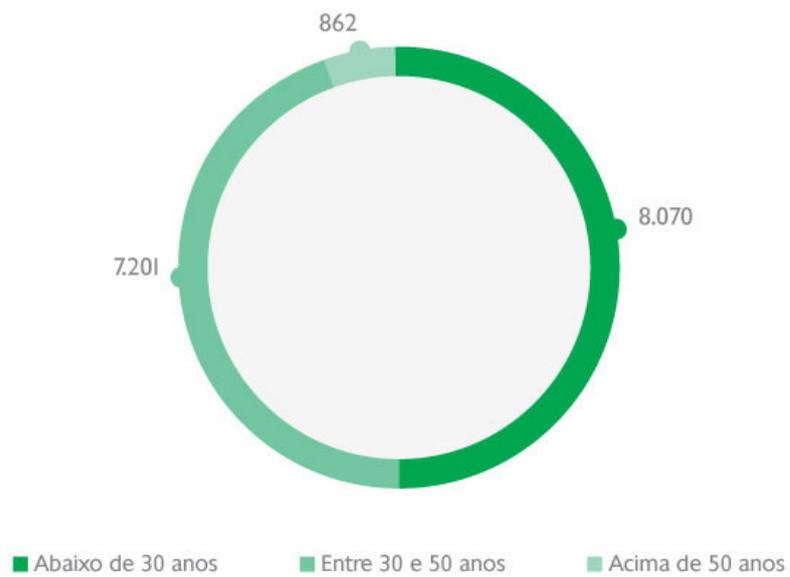
### Associados por local de trabalho (país)



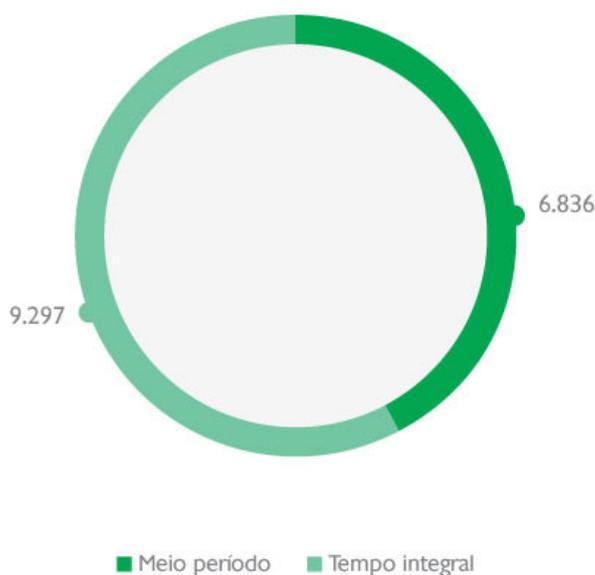
Associados por local de trabalho (região brasileira) em 2018



Associados por faixa etária em 2018



Associados por tipo de jornada em 2018



## Atração e engajamento

Mantemos diversas frentes de trabalho – para atrair, engajar e desenvolver nossos associados – que incluem programas de gestão do desempenho, como participação nos lucros, incentivo para movimentações internas e promoções por meritocracia. Em 2018, as ações de destaque foram: Programa de Coaching e Mentoring; Programa de Desenvolvimento Executivo; treinamento em canais de distribuição; participação no Programa Líderes que Ensinam; promoção para funções de maior complexidade; e benchmark internacional em empresas de alto desempenho no setor de tecnologia.

Nossas práticas de atração e engajamento impactam diretamente o índice de *turnover*, indicador que caracteriza o fluxo de admissões, demissões e remanejamentos, e demonstra a capacidade de atrair e manter colaboradores engajados. Em 2018, o *turnover* foi de 14%, mantendo-se estável em relação a 2017 e abaixo do registrado pelo mercado (20%, segundo dados da PwC). Veja mais sobre as taxas de contratação e rotatividade nos “Complementos dos indicadores GRI”.

## Clima organizacional

A Pesquisa de Clima Organizacional é um importante instrumento para conhecer a opinião dos profissionais. Ao longo do ano, realizamos consultas rápidas permitindo que os gestores apliquem pesquisas personalizadas e acompanhem os resultados de seus departamentos, as ferramentas de análise comparativas com o próprio histórico e com o mercado, e os algoritmos que identificam comentários mais relevantes. O índice de favorabilidade da Algar Telecom é de 83% e o engajamento dos associados atingiu 82% na última pesquisa, realizada em 2017. Em 2018, atuamos nos pontos menos favoráveis e, em 2019, faremos uma nova mensuração para verificar se as soluções adotadas foram eficientes.

### Ascensão profissional

Em 2018, cerca de 47% das vagas abertas foram preenchidas por talentos internos, incluindo estagiários. Construímos com todos os associados uma trilha de carreira, que pode ser linear (para cargos de liderança) ou em Y, quando há progressão de carreira para cargos não gerenciais, como especialistas em determinadas áreas de conhecimento, por exemplo. Apresentamos as possibilidades de crescimento profissional e damos preferência ao recrutamento interno.

Avaliamos a performance anualmente e orientamos as lideranças a realizarem *feedbacks* frequentes, e não apenas em ocasiões de consolidação de resultados. Mantemos, desde 2017, o Processo de Avaliação de Performance (PAP), que abrange:

- Avaliação 360° – sobre competências colaborativas, com superior, pares, subordinados e autoavaliação. Engloba análises sobre competência técnica, capacidade de execução, aspiração do profissional avaliado e acompanhamento anual;
- Comitê de Calibragem – grupo que avalia, analisa e equilibra as percepções de performance de um grupo de pessoas de um mesmo nível de complexidade;
- Devolutiva – etapa de *feedback* com gestor e de análise do relatório de calibragem e sugestão de plano de ação;
- Execução do Plano de Desenvolvimento Individual.

### Desenvolvimento de lideranças

Avaliamos o desempenho dos executivos com base na metodologia Nine Box, que considera o potencial e o desempenho dos talentos, permitindo uma visão ampla das competências e dos pontos a serem trabalhados. Os planos de desenvolvimento e as metas são personalizados.

### Promoção da diversidade

Buscando manter um ambiente de respeito e tolerância às diferenças – sejam de gênero, idade, deficiência, raça ou orientação sexual –, lançamos em 2018 o programa Algar Sem Barreiras. Como parte da iniciativa, o Comitê de Diversidade foi criado para assegurar a manutenção de um ambiente sem discriminação. Promovemos *workshops* para conscientizar os associados sobre o tema e realizamos três edições do evento “A vida da mulher como ela é”, para debater assuntos relacionados aos desafios das mulheres; 100% dos associados tiveram acesso aos conteúdos. Também fizemos uma série com cinco videoaulas para toda a alta gestão sobre diversidade no ambiente corporativo. Homens e mulheres têm igualdade de condições e equiparação de remuneração na Algar Telecom. A eficiência do programa Algar Sem Barreiras foi reconhecida pelo Guia Exame de Sustentabilidade – veja mais em Prêmios e Reconhecimentos.



Com o compromisso de promover a comunicação que favoreça a erradicação de toda forma de preconceito e violência contra a mulher, a Algar Telecom atua na influência positiva da sua rede de relacionamento e participa ativamente do Programa Algar sem Barreiras, cujo propósito é maximizar a promoção da diversidade e do combate a todo tipo de discriminação, de gênero, etnias, LGBT, gerações e PCD (Pessoas com Deficiência). Em 2018, foram realizados estudos e atividades de impacto na promoção da igualdade de gênero como:

- O compromisso para aumentar a participação de mulheres em cargos de liderança e presença feminina na empresa;
- A vida da mulher como ela é – painéis de discussão e apresentação de histórias inspiradoras de mulheres da empresa em cargos de liderança;
- Estudo de isonomia salarial, que comprovou que não existe discrepância entre gêneros nos cargos de liderança da organização;
- Modelos de trabalho que favoreçam a inserção da mulher pós-maternidade;
- Trilha de ensino a distância: Gestor sem Barreiras para efetiva preparação das lideranças para o fortalecimento do ambiente de trabalho com respeito às pessoas e sua convivência, por meio de práticas que não tolerem a discriminação.

### Remuneração e benefícios

Oferecemos remuneração justa e meritocrática, que abrange uma parcela fixa e outra variável, atrelada ao cumprimento de metas – objetivos específicos para cada associado, definidos de acordo com sua atuação e alinhados ao planejamento estratégico da Algar Telecom – e participação nos resultados, além de um pacote de benefícios alinhado com padrões de mercado. A política de remuneração é tratada em acordos de negociação coletiva, que abrangem 99% dos associados (somente executivos não participam do acordo, pois têm suas regras de remuneração previstas em Regimento).

### Estágio e treinamento para jovens

Queremos fazer a diferença para jovens das regiões onde estamos inseridos. Sabendo da importância do treinamento e da inserção no mercado profissional para graduandos, mantemos um programa de estágio altamente qualificado e que oferece opções reais de contratação aos jovens após o encerramento do programa – conforme a disponibilidade de vagas. Mantivemos 265 estagiários e jovens aprendizes em nosso quadro em 2018. O percentual de contratação é de 60%, desde a implementação do programa, em 2018. Além disso, em 2018, lançamos o programa Jovem Técnico, por meio do qual capacitamos 25 jovens em início de carreira para atuação na área técnica do segmento Telecom – o índice de aproveitamento da primeira turma foi de 75%.

## Formação profissional

Promovemos treinamentos, fóruns de discussões, *workshops*, encontros, tanto presenciais quanto a distância, pela internet – o que facilita o acesso para equipes que atuam fora dos escritórios.

### UniAlgar: universidade corporativa

Periodicamente, realizamos um levantamento de necessidades de desenvolvimento de nossos associados, o que orienta os investimentos em iniciativas como cursos presenciais, a distância, fóruns de discussões, *workshops*, encontros e geração de conteúdo informativo. As demandas de treinamento são direcionadas, em sua maioria, para a UniAlgar – Universidade Corporativa do grupo Algar, que favorece a competitividade das empresas por meio da educação.

Temos métodos inovadores, curadoria de conteúdo educacional, plataformas de conhecimento interativas, educação a distância, estudos de caso e outras ferramentas que apoiam a prosperidade dos nossos negócios e dos clientes.

Mantemos parcerias com universidades como a Fundação Dom Cabral, Fundação Getúlio Vargas e outras instituições nas cidades onde atuamos, que permitem ao associado realizar cursos relacionados a suas atividades profissionais com o apoio financeiro da empresa (auxílio-educação), desde que enquadrado na nossa política de benefícios.

Em 2018, a Algar Telecom ministrou 2.402 mil horas de treinamento, média de 149 horas por associado. Foram realizados 139 cursos presenciais e 1.663 na modalidade à distância. Os destaques foram #SOUALGAR, programa de integração dos associados e Jornada Digital, programa de desenvolvimento dos associados, na modalidade a distância. Os presenciais foram: Pulso do Cliente - interface estruturada de lideranças com o cliente; Academia da Excelência - formação do *contact center* da Algar Telecom; *Workshop* de Gestão de Gente - formação de todas as lideranças sobre o jeito Algar de liderar e Metodologia de vendas - treinamento da força de vendas corporativa.

Privilegiamos as experiências para a consolidação de resultados, por isso, equilibramos os treinamentos com:

- 70% de prática,
- 20% de mentoria,
- 10% de conteúdo.

## Comunicação e engajamento

Oferecemos canais de comunicação como o Programa de Integração de Talentos (PINT), a intranet corporativa (Algarnet), uma rede social interna via Facebook (Workplace), programa semanal em vídeo (TV Algar), notícias rápidas em telas espalhadas pela empresa (Toda Hora), boletins internos (Fique por Dentro), reuniões presenciais e a distância, ferramenta de chat entre associados e o Programa Fale com o Presidente, que é um encontro para diálogo sobre estratégia, objetivos e resultados.

A Algar Telecom mantém a **Liga da Segurança**, que tem o objetivo de implementar a cultura de gestão de riscos em segurança pessoal e do negócio, em todos os níveis de responsabilidade (tanto para associados quanto fornecedores); gerar mudança no modelo de pensamento e novos hábitos; e contribuir para a geração de valor para o negócio, por meio de boas práticas de segurança. O modelo de gestão da mudança abrange temas como segurança do trabalho, segurança da informação e infraestrutura, além de questões transversais de sustentabilidade. A iniciativa é gerenciada pelo Escritório de Gestão de Projetos (PMO) e tem impacto sobre normas, políticas, procedimentos, definição e comunicação sobre responsabilidades, estrutura de suporte para gestão de segurança, além das ações de monitoramento e controle.

Em paralelo, para promover a saúde e a segurança dos associados, o grupo Algar conta com o **Programa Algar + Saúde**, que realiza ações voltadas à prevenção de doenças e à qualidade de vida, como campanhas de conscientização, exames periódicos, acompanhamento médico e nutricional, entre outras práticas. Por meio do Programa, são gerados indicadores sobre as condições de saúde dos associados, o que permite o planejamento e a implementação de projetos específicos.

Dispomos também do **Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT)**, que conta com uma equipe multidisciplinar (composta por técnicos e engenheiros de segurança, médicos, enfermeiras, assistentes sociais, nutricionistas, fonoaudiólogos, psicólogos e fisioterapeutas) e das **Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPA)**, que têm a missão de observar e relatar condições de riscos nos ambientes de trabalho, além de contribuir para propostas de mitigação. Com representantes indicados pela empresa e membros eleitos pelos associados, as CIPAs estão presentes em todas as unidades operacionais com mais de 50 associados. Em 2018, 97% dos associados estavam representados por elas.

Outras equipes importantes para esse tema são o **Comitê de Ergonomia e Saúde**, criado para realizar análises ergonômicas dos postos de trabalho, e a **Brigada de combate ao Incêndio**, que atende ao disposto da NR 23 e instrução técnica do corpo de bombeiros de cada Regional, e realiza simulados de abandono conforme legislação estadual.

Prevenimos e repudiamos a utilização de trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo ou que viole os direitos indígenas. Não contratamos menores, exceto na condição de aprendiz, nem mantemos trabalhadores em locais insalubres. Nossos contratos de trabalho com fornecedores incluem cláusulas específicas para esse propósito. Realizamos o monitoramento das empresas contratadas, exigindo documentação específica (como registro em carteira de trabalho, exames de saúde e comprovantes de recolhimento de obrigações legais), consultando a Lista do Trabalho Escravo do Ministério do Trabalho e Emprego e visitando as instalações pessoalmente. Em 2018, não houve registro de ocorrências de casos que violaram os direitos humanos.

Em 2018, tivemos nossas compras transacionadas com 5.377 fornecedores através de 52.296 ordens de compra. As principais contratações envolveram prestadores de serviços de rede e fornecedoras de tecnologia e equipamentos. A maior parte das empresas que contratamos está localizada na região Sudeste. O planejamento estratégico é realizado com o suporte de uma área de Inteligência de Mercado, e os processos são executados pelo Centro de Soluções Compartilhadas (CSC), que atua na negociação, compra, contratação, avaliação e desenvolvimento de fornecedores. As negociações efetuadas pela Algar Telecom têm como base a aplicação da metodologia TCO – Total Cost of Ownership (Custo Total de Propriedade), que garante mais transparência e uma gestão mais assertiva dos contratos firmados.

Temos uma Política de Compras e Contratação de Serviços, e outras pertinentes ao tema, como a de Relacionamento com Órgãos Públicos e de Brindes. Dispomos de portal de compras, onde nossos parceiros atuais e potenciais podem acessar o Código de Conduta do Fornecedor, as políticas aplicáveis à relação com a Companhia, o Guia para Cadastro de Novos Fornecedores e o Manual de Usuário desse canal.

Antes e depois de contratados, os fornecedores são submetidos a avaliações jurídico-fiscais, econômico-financeiras e técnicas. Também são analisados aspectos atrelados aos direitos humanos, meio ambiente (conformidade ambiental), segurança de alimentos, saúde e segurança operacional e de responsabilidade social. Nosso contrato prevê cláusulas relacionadas aos quesitos avaliados e o desempenho dos fornecedores é analisado por meio de indicadores, de forma a identificar desvios que comprometam a qualidade dos nossos serviços.

### **Encontro Online reúne fornecedores da Algar Telecom e ONU**

Realizamos, em 2018, o Encontro Online, destinado a fornecedores da Algar Telecom e que contou com a presença da Organização das Nações Unidas (ONU). No evento, compartilhamos pensamentos e ações de gestão ambiental da Companhia, visando à mobilização dos fornecedores para a adoção das melhores práticas ambientais e de mitigação de impactos ao meio ambiente. A iniciativa é parte de nossa gestão ambiental, especialmente no que tange à mobilização de nossa rede de relacionamento, princípio denominado como Influência Sustentável – veja mais em Desempenho Ambiental.



# ESTAÇÃO

## ALGAR TELECOM

FORTELECIMENTO DOS Nossos NEGÓCIOS EM 2018



## Estratégia de crescimento

As iniciativas e os processos desenvolvidos pela Algar Telecom têm como foco a estratégia de nos consolidarmos como uma empresa-referência em soluções digitais para o segmento B2B, ofertando serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Além da expansão geográfica para estados das regiões Centro-Oeste, Nordeste, Sudeste e Sul, também visamos ao adensamento das redes e aumento da capilaridade. Investimos na expansão da rede, desenvolvendo serviços e parcerias que, além de complementar nossa oferta, favorecem a celeridade no adensamento de nossas operações. Para isso, a Algar Telecom prima pelo atendimento consultivo e personalizado, pela constante melhoria de redes, produtos e serviços e pela inovação para sustentar soluções disruptivas, proporcionando a melhor experiência dos clientes.

## Transformação digital

A sociedade está passando pela quarta revolução da comunicação e da indústria, marco histórico que já mudou e mudará ainda mais a forma como nos relacionamos, vivemos e trabalhamos. A velocidade das mudanças é extremamente acelerada e gera alterações abruptas que estão modificando o mundo em que vivemos, através do desenvolvimento e da incorporação de novas tecnologias ao cotidiano das pessoas. Nesse contexto, a conectividade é fundamental. A Algar Telecom está comprometida em buscar tendências e soluções disruptivas para acompanhar essas transformações.

Na Companhia, a transformação digital é uma realidade para conduzir processos internos de forma mais ágil, propiciar o melhor suporte técnico às operações, criar novas soluções que proporcionem um atendimento mais eficaz aos clientes e que agreguem valor ao nosso portfólio.

Buscamos parcerias com outras empresas e *start-ups* para desenvolver novas soluções e tornar a experiência dos clientes cada vez melhor. Nossas ofertas estão alinhadas à transformação digital, com multiconexão, automação e inteligência artificial, realidade aumentada e IoT (Internet das Coisas), aplicáveis a diferentes segmentos de negócio.

Tendo consciência da importância da constante atualização da tecnologia de nossas redes, investimos na transição das redes metálicas da área de concessão para redes óticas, que proporcionam tecnologias GPON, SGPON e XGPON, mais velozes no tráfego de dados e maior qualidade no sinal. Fora da área de concessão, 100% da rede é ótica.

No segmento Tech, desenvolvemos uma metodologia exclusiva de transformação digital, chamada *Customer Experience Improvement* (Aperfeiçoamento da Experiência do Cliente), que é capaz de reduzir o número de chamadas realizadas para as centrais de atendimento, aumentando o rendimento e eficiência das empresas.

Sabemos que o desenvolvimento de novas soluções caminha em conjunto com uma mudança estrutural e de cultura da forma sobre como os processos são conduzidos. Por isso, realizamos experimentações ágeis, com análises consistentes, e buscamos apresentar resultados que permitam não só gerar valor para clientes e suas cadeias de valor, mas também incorporar inovações a processos internos.

## Brain

Somos mantenedores do Brain, Instituto Privado de Ciência e Tecnologia, que conecta ideias e pessoas – inspirado no modelo de inovação aberta – para o desenvolvimento de soluções disruptivas com foco em novos produtos, serviços e modelos de negócio. Desde a sua criação, em 2017, o Brain atua em quatro temáticas principais: Internet das Coisas (IoT), *Cyber Security*, *Cloud* e Digital.

## Missão

Formar parcerias estratégicas para simplificar o dia a dia de pessoas e empresas por meio do desenvolvimento de soluções de negócios disruptivas, utilizando a metodologia Agile.



## Metodologia

O Brain também realiza parcerias seja com relevantes empresas do setor de tecnologia e telecomunicações seja com *start-ups* que estejam alinhadas com os objetivos de desenvolvimento de novos modelos de negócio, focados em soluções para facilitar, principalmente, o cotidiano de empresas. Além disso, mantém parceria com as incubadoras IBI (Israel Brazil Innovations) e com a ACE (Aceleradora de Startups e Inovação Corporativa) para avaliar e desenvolver ideias disruptivas nos contextos de Israel e Brasil, respectivamente. Conheça mais sobre os assuntos discutidos e estudados pelo Brain no blog do Instituto.

## Estação

Para disseminar a cultura de inovação dentro da Algar Telecom fizemos, em 2018, um trabalho de capacitação *on the job* com 60 associados da Companhia, que vivenciaram e conheceram na prática o modelo de desenvolvimento Ágil no Brain. Da mesma forma, em 2018, estruturamos a Estação, uma área da Companhia, que atua focada em duas Tribos: TIC e Experiência Digital de Cliente (estruturada no mesmo modelo do Brain, com associados de diferentes áreas atuando em conjunto para alavancar os canais digitais tanto em processos de vendas e relacionamento com clientes quanto para viabilizar entregas mais rápidas). Graças às metodologias Lean e Ágil, a Estação permitirá à Algar Telecom a escalada mais rápida de projetos e soluções disruptivas. A perspectiva é que, em três anos, 70% da Algar Telecom esteja estruturada e trabalhando nesse formato, gerando uma sinergia maior aos processos.

### Rede *wi-fi* inteligente

Lançamos, em 2018, o Smart Fi Pro, desenvolvido com base na metodologia do Mínimo Produto Viável, sendo aprimorado ao longo de versões simplificadas, garantindo o sucesso do produto quando apresentado oficialmente ao mercado.

O 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.

## TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO – ODS 8

A indústria de telecomunicações é uma grande impulsionadora do crescimento econômico, especialmente em função da banda larga e geração de empregos diretos e indiretos.



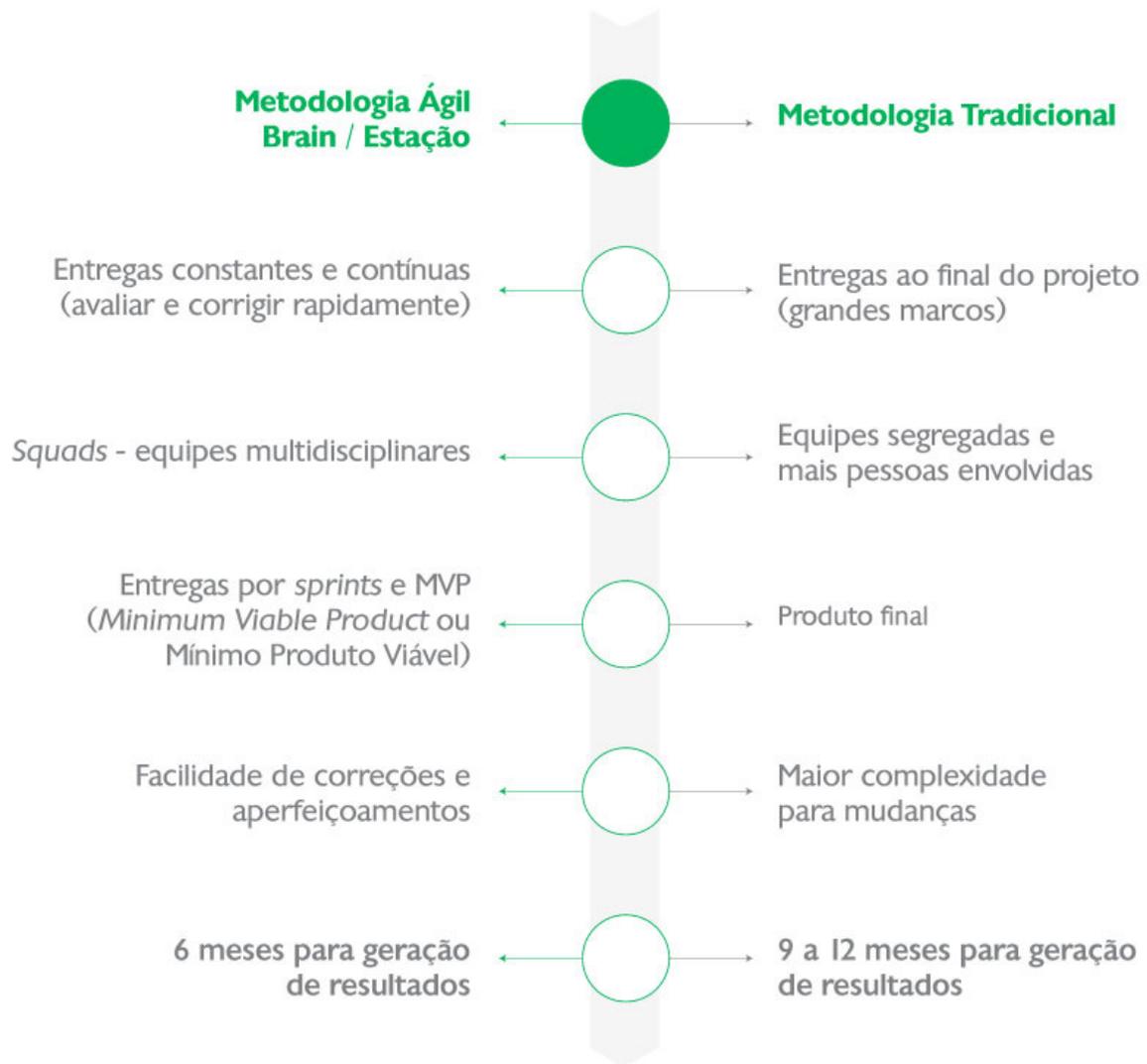
Com a inspiração do propósito corporativo de Gente servindo Gente, conseguimos intensificar o investimento no desenvolvimento dos talentos para a melhoria contínua do nível de produtividade por meio de programas de Inovação e modernização tecnológica, fatores intrínsecos aos negócios da nossa empresa. A empresa fundou o Centro 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) Algar Telecom e a articulação com os setores de inovação, a exemplo das *start-ups*.

O ano foi marcado por cases e premiações em modernização tecnológica e inovação da empresa e isso 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 *start-ups* 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 Agile e Lean, os produtos desenvolvidos pelo Brain poderão ser mais facilmente inseridos ao portfólio da Companhia e escalados 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.



A woman with blonde hair, wearing a white short-sleeved top, a black skirt, and gold high-heeled shoes, is standing in profile looking at her smartphone. She is positioned in front of a large wall featuring a stylized world map in light gray on a dark blue background. The floor is made of light-colored tiles, and there are some green plants in a planter box at the base of the wall. In the bottom right corner, there are three bright green, rounded triangular shapes of varying sizes.

GESTÃO SOCIOAMBIENTAL EM 2018

## Compromisso socioambiental, Pacto Global e ODS

GRI 102-12

Somos signatários da Rede Brasil do Pacto Global da Organização das Nações Unidas – uma das mais importantes iniciativas de engajamento do setor privado em sustentabilidade para a promoção de um mercado global mais inclusivo e igualitário.

Com 10 princípios nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção, o Pacto Global atinge mais de 12 mil organizações em quase 170 países.

Nós, da Algar Telecom, estamos comprometidos com o alcance desses princípios. Fazemos a nossa parte na aplicação destes no nosso dia a dia e na sensibilização de associados, clientes, fornecedores e toda a nossa rede de relacionamento, convidando-os a fazer o seu melhor pelo desenvolvimento sustentável.

Apoiamos também os objetivos do desenvolvimento sustentável. Com o intuito de estabelecer metas para o desenvolvimento sustentável até o ano de 2030, os países membros da ONU criaram uma agenda global com 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que orientam a transformação do mundo pelo equilíbrio das dimensões econômica, social e ambiental.

A Algar Telecom abraça esse desafio e convida a todos para construção de um mundo sustentável: dos 17 objetivos, a Algar Telecom escolheu oito que estão diretamente relacionadas ao seu modelo de negócio, para ser guardiã.

ODS 1	Erradicação da pobreza
ODS 4	Educação de qualidade
ODS 5	Igualdade de gênero
ODS 7	Energia acessível e limpa
ODS 8	Trabalho decente e crescimento econômico
ODS 9	Indústria, inovação e infraestrutura
ODS 12	Produção e consumo sustentáveis
ODS 13	Ação climática

## Desempenho social

### Instituto Algar

Os investimentos sociais da Algar Telecom são realizados por meio do Instituto Algar, que dá diretrizes e coordena as ações nas frentes educacional (contribuindo com a melhoria da educação do Brasil, com atividades e formações para alunos e professores), ambiental (articulando, mobilizando e sensibilizando a Empresa a continuar implementando iniciativas ambientais) e de incentivos fiscais (ao patrocinar projetos disponibilizados via leis de incentivos: municipais, estaduais e federal).

Diante da expansão geográfica das operações da Algar Telecom, também aumentamos a extensão dos projetos de cunho social para essas regiões, mantendo o nosso compromisso de investimento

nas comunidades onde estamos inseridos. Em 2018, cerca de 380 educadores de 115 escolas em 30 cidades em receberam o apoio da Companhia, beneficiando 9.000 alunos.

Em 2018, investimos diretamente R\$ 2.165 milhões em projetos educacionais, culturais e ambientais. A escolha dos projetos segue critérios, essencialmente, estratégicos, geográficos (relacionados às áreas de atuação da empresa) e financeiros. O Instituto propõe e implementa indicadores de monitoramento e diagnósticos, que ajudam a demonstrar o impacto socioambiental das iniciativas.

[Clique aqui para ver mais informações sobre os programas e as principais realizações do Instituto.](#)

## Educação de qualidade – ODS 4

A Algar Telecom é parceira e mantenedora do Instituto Algar, que tem como foco a melhoria da educação de comunidades em que o grupo Algar está presente e sua atuação contribui diretamente para as seguintes metas:

- Garantir que todas as meninas e meninos completem o ensino primário e secundário;
- Assegurar a igualdade de acesso para todos os homens e mulheres à educação técnica, profissional e superior;
- Aumentar o número de jovens e adultos que tenham competências técnicas e profissionais, para emprego, trabalho decente e empreendedorismo;
- Aumentar o contingente de professores qualificados.



Um case de sucesso é o Projeto Talentos de Futuro, que contribui com o objetivo da Educação de Qualidade e visa aumentar substancialmente o número de jovens com habilidades relevantes, inclusive competências técnicas e profissionais, para emprego, trabalho decente e empreendedorismo.

Além de gerar oportunidades, o projeto também prepara organizações sociais que tenham desejo e possibilidade de replicar a metodologia e assim transformar as vidas de jovens estudantes de 14 a 18 anos, do ensino médio público na promoção do desenvolvimento de competências comportamentais.

## Ação climática – ODS 13



Também por meio do Instituto Algar contribuímos com o ODS “ação climática”, promovendo a comunicação e conscientização de temas sustentáveis para nossa rede de relacionamento, especialmente para a comunidade em que estamos inseridos.

Para atingir a meta de melhoria da educação e aumento da conscientização sobre mitigação, adaptação, redução de impacto e alerta sobre a mudança climática, este é um tema presente nas ações do Instituto Algar, garantindo que todos os alunos adquiram conhecimentos e habilidades necessárias para promover o desenvolvimento sustentável.

### Compromisso com programas educacionais

Direcionamos nosso investimento social a programas educacionais, em parcerias com escolas públicas e secretarias de educação nas nossas regiões de atuação. Estamos presentes em 24 municípios de oito estados brasileiros com os seguintes programas:

- Mídias na Escola – complementa a formação de educadores para a utilização das mídias como ferramenta pedagógica. Tem como objetivo melhorar o desempenho dos alunos nas habilidades linguísticas, leitura, escrita e letramento, além de estimular a apropriação do trabalho com gêneros textuais e da leitura de mundo de educadores e alunos.
- Talentos do Futuro – tem como foco a preparação de jovens do ensino médio para o mercado de trabalho. Buscamos capacitá-los, contribuindo para o desenvolvimento de habilidades e transmitindo conhecimentos sobre o mercado de trabalho e desempenho das profissões. Além disso, o programa foi replicado a quatro instituições sociais sem fins lucrativos, por meio de uma parceria.
- Transforma – desenvolve oficinas e aulas com crianças e adolescentes (entre 6 e 14 anos) nas esferas de Cultura e Artes, Cultura Digital, Esportes e Formação Profissional, além de atividades com voluntários do grupo Algar. O objetivo é promover o desenvolvimento de crianças e adolescentes por meio da educação e da cultura, com oficinas no contra turno escolar. A Oficina de Bem-Estar foi inserida na programação, com o patrocínio do Instituto Sabin. Passamos a contar com uma nova sede para a realização das aulas, no IFVC – Instituto de Formação Vamos Crescer, em Uberlândia (MG).

### Projetos Incentivados

Direcionamos todo o recurso de incentivos fiscais permitido para projetos na área de cultura, saúde, esporte e apoio às crianças e adolescentes em situação de risco social. Para viabilizar esses patrocínios, contamos com o apoio do Comitê Corporativo de Incentivos Fiscais, que apoia

a identificação e a gestão de recursos em âmbito municipal, estadual e federal. Em 2018, foram apoiados 59 projetos, totalizando R\$ 11.156 milhões de investimento. Clique aqui para saber mais.

### Levando cultura e arte a pequenas cidades

Temos orgulho de patrocinar projetos de cultura, que levam música clássica e filmes para cidades que não possuem espaços para a apresentações artísticas e cinema – apenas cerca de 10% dos municípios brasileiros têm salas de exibição. Levamos a Orquestra Filarmônica de Minas Gerais para cidades com até 40 mil habitantes e mantemos o Cine Família na Praça, programa que leva cinema à céu aberto para municípios com até 20 mil habitantes. Em 2018, 23,6 mil pessoas nas cidades de Nova Serrana, Pará de Minas, Passos e Poços de Caldas puderam disfrutar das sessões e apresentações.

### Desempenho ambiental

Nossa gestão ambiental se baseia em três princípios:

#### **1. Redução dos impactos ambientais, de acordo com as prioridades estabelecidas pela Matriz de Relevância, e diagnóstico de emissão de gases efeito estufa feito pela Companhia**

Conforme nossa Matriz de Relevância, a gestão da emissão de gases de efeito estufa e de resíduos é a nossa prioridade com relação à mitigação de impactos ambientais. Nesse sentido, em 2018, alcançamos uma importante conquista, com a implantação de uma usina de geração de energia fotovoltaica, contribuindo para a redução de gases de efeito estufa. O diagnóstico de nossa emissão é consolidado em relatórios baseados na metodologia do GHG Protocol e auditados anualmente.

#### **2. Incentivo às ações em prol do meio ambiente em toda a nossa rede de relacionamento, princípio denominado como Influência Sustentável**

Mobilizamos nossos *stakeholders* em prol da mitigação de impactos ambientais em suas atividades. Nossas ações são focadas, especialmente, em associados, clientes e fornecedores. Em 2018, reforçamos a Influência Sustentável com nossa cadeia de fornecedores – veja mais em Relacionamento com Fornecedores.

#### **3. Conformidade das nossas práticas, focadas na busca constante ao *compliance* e certificações relacionadas aos nossos negócios**

Contamos com o apoio de uma consultoria externa, que acompanha diariamente a legislação brasileira pertinente ao setor e nos municia com informações e atualizações de normas e leis. Para garantirmos que nossa atuação siga as exigências legais, realizamos anualmente uma auditoria externa na Algar Telecom. Além disso, periodicamente, conduzimos uma auditoria interna com relação a práticas de *compliance* de gestão ambiental e reportamos à alta gestão.

Em 2018, a Algar Telecom investiu cerca de R\$ 2,4 milhões em proteção ambiental, sendo que 75% foram destinados a projetos de eficiência energética, com foco em manutenções dos equipamentos a fim de otimizá-los e reduzir o consumo de energia, uma vez que é a nossa maior fonte de emissões.

Veja a seguir quais foram as nossas principais ações.

## Consumo de energia elétrica

GRI 302-1

Cientes da importância do monitoramento do consumo de energia, visamos a eficiência das operações. Do total investido em proteção ambiental, 75% foram destinados a projetos de eficiência energética, com foco em manutenções dos equipamentos e na redução do consumo de energia- maior fonte de emissões da organização. Possuímos políticas institucionais voltadas para eficiência energética e gestão de frotas que são revisadas todos os anos.

Em 2018, passamos por ampliações: a Algar Telecom adquiriu unidades no nordeste do país. Por sua vez a Algar Tech demandou uma expansão significativa na frota para Mossoró (RN), Teresina (PI), Juazeiro (CE), Santo Antônio de Jesus (BA), Barreiras (BA), Itabuna (BA) e Iaçú (BA). Apesar da expansão das atividades, não houve um aumento significativo no consumo de energia da empresa, tivemos um aumento de 4% em 2018, quando comparado a 2017, isso se deve à ampliação da adoção de medidas que privilegiam a eficiência energética.

Conheça algumas das iniciativas realizadas:

- O monitoramento no consumo de energia é feito de forma sistematizada, por meio de uma ferramenta na web que permite acompanhar em tempo real o consumo de eletricidade em todos os prédios.
- Todo o abastecimento de veículos e geradores é monitorado por meio de um sistema que integra dados de localização e rota (GPS), o que permite a prevenção de desvios e o planejamento logístico.
- Temos painéis fotovoltaicos instalados nos prédios da Algar Telecom e Algar Tech, que foram ampliados e hoje respondem pela geração de 1% a 3% de toda eletricidade consumida nas empresas.
- Substituímos lâmpadas fluorescentes por LED e instalamos sistemas de controlam o acionamento de ar-condicionado.

Inauguramos a Usina Capim Branco: O projeto, localizado em Uberlândia (MG), foi construído para atender as necessidades energéticas das operações da Algar Telecom e faz parte do Programa de Eficiência Energética, iniciado pela Companhia em 2010. O projeto fornece energia para 280 estações da Algar Telecom em Minas Gerais e a expectativa é que o consumo proveniente de energia fotovoltaica da Algar Telecom represente aproximadamente 18% de nosso consumo total de energia. Com 5 MWp de potência, a fazenda solar ocupa área de 85 mil m<sup>2</sup> e conta com 15.540 painéis fotovoltaicos, 37 inversores e quatro transformadores. O projeto tem capacidade para produzir 9,3 mil MWh por ano, volume suficiente para abastecer 3.875 famílias com um consumo mensal de 200 kWh. A usina conta com um sistema supervisorio de monitoramento a distância e se conecta à rede elétrica por meio de uma linha de distribuição de 13,8 kV de tensão com dois quilômetros de extensão. Em 2018, o consumo de energia elétrica gerada por painéis solares teve uma redução de 13% na comparação com o ano anterior, chegando a 6.023 gigajoules. A redução se deve ao fato de termos tido um roubo

de equipamentos em um site na cidade de Tupaciguara (MG), que é responsável por uma relevante capacidade de geração de energia.

O uso de combustíveis não renováveis foi registrado em 89.940 gigajoules, número 37% superior a 2017, enquanto o de combustíveis renováveis foi contabilizado em 74.453 gigajoules, leve queda de 6%. Parametrizamos o uso de combustíveis, fazendo com que os veículos flex da nossa frota sejam abastecidos com etanol.

Consumo combustíveis não renováveis	2015 (Gj)	2016 (Gj)	2017 (Gj)	2018 (Gj)	Δ 2017/2018
		53.489	60.312	65.821	89.940
Gasolina A	18.611	32.377	43.160	69.319	61%
Óleo Diesel	33.945	26.275	20.878	19.523	(6%)
Gás Liquefeito do Petróleo (GLP)	696	314	7	0	(100%)
Gás Natural	238	1.346	1.777	1.098	(38%)
Consumo combustíveis renováveis	81.408	80.502	79.418	74.453	(6%)
Etanol Anidro	4.683	8.283	11.045	0	(100%)
Biodiesel (B100)	2.385	1.846	1.649	0	(100%)
Etanol Hidratado	74.340	70.373	66.724	74.453	12%
Eletricidade comprada	323.171	318.649	315.281	314.259	0%
Eletricidade gerada por painéis solares	1.272	4.848	6.914	6.023	(13%)
Consumo total de energia	459.340	464.311	467.433	484.675	4%

Em 2018, não fizemos o cálculo de consumo de energia para os combustíveis Etanol Anidro e Biodiesel, pois esses combustíveis já estão inclusos na composição da Gasolina e Óleo diesel respectivamente.

## Energia acessível e limpa – ODS 7



Em 2018, investimos R\$ 1,6 milhões em projetos de eficiência energética, o que corresponde a 79% do total investido em proteção ambiental, com foco em geração de energia limpa, eficiência e otimização do consumo de energia, uma vez que é a maior fonte de emissões da Companhia. Implantamos uma usina de geração de energia fotovoltaica, com capacidade instalada equivalente a 18% da energia utilizada pela Algar Telecom. Com isso, cerca de 50% da energia que consumimos passou a ser proveniente de fontes renováveis. Alguns grandes destaques e progressos foram:

- Redução das emissões de gases de efeito estufa relacionada ao consumo de energia;
- Diminuição do consumo de energia por Unidade Geradora de Receita em 2018;
- Manutenção de políticas energéticas e governança de indicadores de eficiência e planos de investimentos em energias limpas – monitorados pela alta administração;
- Monitoramento em tempo real do consumo de eletricidade em todos os prédios
- Uso crescente de energia limpa no abastecimento de veículos e geradores, com monitoramento integrado e online de todas as unidades.

### Emissões de gases de efeito estufa

Elaboramos o inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE) anualmente, desde 2012. Para medição, consideramos todas as unidades produtivas sobre as quais temos controle, ainda que compartilhado. O inventário é elaborado na ferramenta de cálculo do GHG Protocol, que é baseado em metodologias internacionalmente reconhecidas, e buscamos mapear as oportunidades de redução das emissões de GEE em nossos processos e operações.

Em 2018, emitimos 12.049 TON de gases de efeito estufa, sendo 5.930 toneladas de emissões diretas (escopo 1) e 6.484 toneladas de emissões indiretas (escopo 2). A redução de 6% observada em nossas emissões diretas está relacionado à redução da utilização do gás R410A utilizados em nossos equipamentos de refrigeração.

Os esforços voltados a aumentar a eficiência energética em nossas atividades e a diversificar as fontes de consumo de eletricidade contribuem para frear o aumento do consumo de eletricidade da rede em detrimento da expansão de nossas operações. Apesar de termos tido um aumento no consumo de energia, o fator de emissão médio anual do Sistema Interligado Nacional (SIN), diminuiu 20% de 2017 para 2018, o que acarretou a redução nas emissões de escopo 2.

As metodologias utilizadas são: The Greenhouse Gas Protocol – Corporate Accounting and Reporting Standard (WRI/WBCSD); IPXX 2006 Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories; IPCC Fourth Assessment Report, Especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol (GVces/WRI); e publicações do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações.

Escopo	2016	2017	2018	Δ 2017/2018
Emissões de gases de efeito estufa - Diretas escopo 1	4.961	5.930	5.393	(9%)
Emissões de gases de efeito estufa - Indiretas escopo 2	7.214	8.061	6.484	(20%)
Total de emissões biogênicas	5.509	5.430	6.469	19%

### ISO 14001

Contamos com a certificação ISO14001, norma relacionada ao sistema de gestão ambiental, tanto para a Algar Telecom como para a Algar Tech. Anualmente as empresas são submetidas a auditorias para manutenção desse selo. Em 2018, conquistamos a certificação pelo oitavo ano consecutivo.

### Gestão de resíduos e logística reversa

Em conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), realizamos a logística reversa dos eletrônicos que inserimos no mercado, garantindo a destinação adequada dos materiais. Mantemos postos de coleta para que as pessoas – clientes ou não – possam depositar baterias, celulares (inclusive de outras operadoras) ou quaisquer outros aparelhos eletrônicos. Os materiais são recolhidos nesses pontos de coleta semestralmente e passam por um processo de separação, para que os que podem ser reaproveitados sejam devolvidos à indústria. Em 2018, coletamos mais de 1 tonelada de eletrônicos. Posteriormente, os demais resíduos são enviados para empresas de reciclagem especializadas no manuseio de produtos potencialmente perigosos. No período, também foram recolhidas para reciclagem mais de 26 toneladas de papel – guias e listas telefônicas.

### Outras iniciativas

- Fatura online – mais de 27% das faturas são enviadas por meio eletrônico, evitando o uso de papel.
- Iniciativas de mobilidade sustentável, como o clube de carona e substituição de gasolina por etanol para frota de veículos.
- Coleta seletiva, tratamento de resíduos sólidos, destinação responsável, reciclagem e reaproveitamento, como a compostagem dos resíduos orgânicos.
- Realização de reuniões por vídeo conferência e hangout, em substituição às viagens.
- Construções ecoeficientes (Usina Capim Branco), que privilegiam o uso de energia solar.

- Expansão do comitê de sustentabilidade da Algar Telecom para as áreas operacionais, ajudando a propagar ainda mais a cultura de sustentabilidade na empresa.
- A Algar Telecom foi eleita pela sexta vez consecutiva a Telecom mais Sustentável do Brasil pelo Guia Exame de Sustentabilidade.
- Webinar de fornecedores – para melhorar a gestão de fornecedores com maior impacto para o negócio nos quesitos saúde, segurança e meio ambiente, a Algar Telecom estabeleceu procedimentos importantes para acompanhamento e disseminação de práticas de sustentabilidade nos processos de contratação de serviços, promovendo o desenvolvimento sustentável da empresa e da comunidade. Nosso intuito é construir uma cadeia produtiva sustentável por meio da incorporação de critérios de sustentabilidade no processo de seleção, desenvolvimento e avaliação de fornecedores.

## Produção e consumo sustentáveis – ODS 12

Contribuímos com o ODS “produção e consumo sustentáveis”, promovendo ações e programas para a melhoria de metas sustentáveis.



Para contribuir com a meta de alcançar a gestão sustentável e o uso eficiente dos recursos naturais até 2030, realizamos investimentos em fontes renováveis, como na usina fotovoltaica relatada na iniciativa de eficiência energética. Também buscamos reduzir substancialmente a geração de resíduos por meio do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos protocolado nas prefeituras dos municípios onde atuamos.

Colaboramos, ainda, com a meta que busca incentivar as empresas, especialmente as empresas grandes e transnacionais, a adotar práticas sustentáveis até 2030. Nesse sentido, realizamos ações para inspirar nossos *stakeholders* a realizar práticas sustentáveis. Em 2018, promovemos um importante encontro para engajamento de fornecedores – veja mais em Relacionamento com Fornecedores.



DESEMPENHO EM 2018

## Desempenho dos negócios

GRI 201-1

Conheça a seguir os principais destaques do nosso desempenho em 2018. A íntegra de nossas demonstrações financeiras está disponível no site da Algar Telecom.

R\$ milhões	2017	2018	Δ 2017/2018
<b>Receita bruta</b>	<b>3.557,4</b>	<b>3.682,6</b>	<b>3%</b>
<b>Telecom</b>	<b>2.606,2</b>	<b>2.698,4</b>	<b>3%</b>
B2B*	1.426,7	1.546,5	8%
B2C*	1.212,0	1.168,6	(4%)
<b>Tech – BPO/Gestão de TI</b>	<b>951,2</b>	<b>984,2</b>	<b>3%</b>
<b>Receita líquida</b>	<b>2.715,5</b>	<b>2.867,3</b>	<b>6%</b>
Telecom*	1.884,4	2.012,5	7%
Tech – BPO/Gestão de TI*	883,8	906,1	2%
<b>EBITDA</b>	<b>780,0</b>	<b>967,5</b>	<b>24%</b>
Margem %	29%	34%	-
Telecom	716,7	845,4	18%
%	38%	42%	-
Tech – BPO/Gestão de TI	63,3	122,1	93%
%	7%	13%	-
<b>EBITDA recorrente</b>	<b>787,5</b>	<b>913,5</b>	<b>16%</b>
Margem %	29%	32%	-
<b>Lucro líquido</b>	<b>229,6</b>	<b>316,1</b>	<b>38%</b>
Margem %	8%	11%	-
<b>Investimentos</b>	<b>548,3</b>	<b>733,2</b>	<b>34%</b>
<b>Dívida líquida/EBITDA</b>	<b>1,8</b>	<b>1,7</b>	<b>-</b>
<b>Total de clientes B2B (un.)</b>	<b>95.377</b>	<b>104.791</b>	<b>10%</b>

### Receita bruta consolidada

Em 2018, a receita bruta consolidada da Algar Telecom atingiu R\$ 3.682,6 milhões, valor 3% superior ao de 2017. Essa evolução foi impulsionada pelo crescimento em Telecom dos clientes B2B (+8%), seguido pelo segmento Tech – BPO/Gestão de TI (+3%).

### Telecom

As receitas do segmento Telecom, que ao final de 2018 representavam 73% da receita total da Companhia, apresentaram um crescimento de 3% no ano, contabilizando R\$ 2.698,4 milhões. Esse desempenho é resultado da performance favorável dos clientes B2B (8%), parcialmente compensada por menores receitas no varejo (4%).

## B2B

Com um crescimento de 10% no número de clientes, sendo 24% entre os corporativos e 8% em MPE, a receita dos clientes B2B atingiu R\$ 1.546,5 milhões em 2018. O aumento de 8% em relação ao ano anterior é resultado tanto da expansão dos serviços para novas localidades no Sul e Sudeste quanto do início das operações da Algar Telecom no Nordeste, no segundo semestre de 2018. Visando acelerar a entrada no Nordeste, encerramos, em novembro do ano passado, a aquisição, em leilão, do segundo lote de ativos da Cemig Telecom, nos estados de Bahia, Pernambuco, Ceará e Goiás, totalizando mais 1.200 km de rede. Além de abrir novas localidades e possibilitar uma maior capilaridade, a rede adquirida reforça a robustez no tráfego de dados por meio de redundâncias de trechos já construídos pela Algar Telecom. No final de 2018, os clientes B2B eram responsáveis por 57% das nossas receitas de Telecom.

Dados operacionais B2B	2017	2018	Δ 2017/2018
<b>Número de clientes (unidade)</b>			
<b>Total</b>	<b>95.377</b>	<b>104.791</b>	<b>10%</b>
Corporativo	10.919	13.550	24%
MPE	84.458	91.241	8%

## B2C

As receitas dos clientes B2C somaram R\$ 1.168,6 milhões em 2018, 4% menores que as do ano anterior. Esse movimento foi reflexo, principalmente, da queda dos serviços de voz – tanto móvel quanto fixa – e de TV.

Dados operacionais* B2C (mil)	2017	2018	Δ 2017/2018
Dados	515	543	6%
Telefonia fixa	756	736	(3%)
Telefonia móvel	1.313	1.290	(2%)
TV por assinatura	98	83	(15%)

\*Dados publicados pela Anatel.  
Informações incluem a área de concessão e as cidades operadas na banda H.  
Dados englobam clientes do varejo e clientes empresariais.

## Tech – BPO/Gestão de TI

Em 2018, a receita bruta consolidada do segmento Tech somou R\$ 984,2 milhões, um aumento de 3% em relação ao ano anterior, como reflexo do crescimento das receitas de Gestão de Serviços de Telecom e Gestão de relacionamento com Clientes/BPO.

## Receita operacional líquida

A receita operacional líquida da Algar Telecom totalizou R\$ 2.867,3 milhões – um aumento de 6% se comparada ao ano de 2017.

## Custos e despesas operacionais

Os custos e despesas operacionais consolidados, excluindo amortização e depreciação, somaram R\$ 1.899,8 milhões em 2018, queda de 2% em relação a 2017. Essa redução foi propiciada por efeitos não recorrentes positivos no valor total de R\$ 60,7 milhões. Retirando esses efeitos, a variação de custos e despesas teria sido de 1%, inferior ao crescimento da receita.

As contas que apresentaram maiores aumentos foram serviços de terceiros (R\$ 43,8 milhões), propaganda e marketing (R\$ 10,4 milhões) e aluguéis e seguros (R\$ 10,1 milhões), causados, sobretudo, pelas expansões dos serviços em novas regiões geográficas. Por outro lado, as principais reduções de despesas foram em pessoal (-R\$ 21,4 milhões) e Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa – PCLD (-R\$ 16,9 milhões). A queda nas despesas com pessoal é decorrente das ações de eficiência operacional e intensificação do uso de ferramentas digitais, no segmento Tech. Em PCLD, há um efeito positivo, não recorrente, de R\$ 8,7 milhões referente ao impacto da adoção da norma IFRS 9 (norma internacional emitida pelo International Accounting Standards Board) no quarto trimestre. Retirando esse feito, há uma queda de R\$ 8,2 milhões em PCLD, fruto da rígida política de crédito e cobrança da Companhia.

Os efeitos não recorrentes positivos contabilizados em outras receitas/despesas operacionais foram oriundos de: (I) R\$ 30,9 milhões referentes à exclusão do ICMS da base de cálculo da contribuição ao PIS e Cofins; (II) R\$ 14,4 milhões relativos à baixa de impostos diferidos; e (III) R\$ 6,7 milhões referentes à redução de riscos de processos trabalhistas, no segmento Tech, decorrente do julgamento do STF com a lei da terceirização.

## EBITDA

Em 2018, registramos EBITDA consolidado de R\$ 967,5 milhões, um aumento de 24% em relação ao ano anterior, quando contabilizou R\$ 780,0 milhões. A margem EBITDA consolidada evoluiu de 29% em 2017 para 34% em 2018, um aumento de 5 pontos-percentuais.

R\$ milhões	2017	2018	Δ 2017/2018
<b>Telecom</b>	<b>716,7</b>	<b>845,4</b>	<b>18%</b>
%	38%	42%	-
<b>Tech – BPO/Gestão de TI</b>	<b>63,3</b>	<b>122,1</b>	<b>93%</b>
%	7%	13%	-
<b>Consolidado</b>	<b>780,0</b>	<b>967,5</b>	<b>24%</b>
margem	29%	34%	-

O segmento Telecom encerrou 2018 com R\$ 845,4 milhões de EBITDA, um crescimento de 18% sobre o ano anterior. A margem, por sua vez, passou de 38% para 42%. Retirando os efeitos positivos não recorrentes, no valor total de R\$ 54,0 milhões, a margem de 2018 é de 39%. A evolução da margem, composta principalmente pelo aumento das receitas dos clientes B2B e pelas ações de eficiência operacional, teriam sido maiores não fossem as despesas de entrada das operações no Nordeste, as quais estão em fase inicial e sem as devidas contrapartidas em receitas.

O EBITDA do segmento Tech – BPO/Gestão de TI atingiu R\$ 122,1 milhões no ano, valor 93% maior que o contabilizado em 2017. A margem recorrente foi de 13%. O ciclo de 2018 foi importante para o segmento Tech. Ao mesmo tempo em que a empresa reformatou o seu portfólio de produtos e serviços, por meio do uso mais intensivo de ferramentas digitais, consolidou diversas ações de eficiência operacional que vinham sendo implementadas. Isso tornou a empresa ainda mais competitiva para o crescimento futuro.

## Depreciação e amortização

Em 2018, o volume de depreciação e amortização somou R\$ 364,2 milhões, um aumento de 11% em relação ao ano anterior, como resultado do maior nível de investimentos no negócio Telecom, em projetos que já entraram em operação visando a qualidade dos serviços, a modernização e o crescimento das redes.

## Resultado financeiro líquido

Apresentamos resultado financeiro líquido de R\$ 137,6 milhões em 2018, uma redução de 3% em relação ao de 2017. Essa queda foi ocasionada pelo efeito das reversões de provisões decorrentes da exclusão do ICMS da base de cálculo da contribuição ao PIS e Cofins, que afetaram a conta no montante de R\$ 24,2 milhões. Excluindo esse efeito, houve um aumento de R\$ 7,9 milhões, ocasionado por: (I) receitas financeiras menores em R\$ 4,1 milhões em razão do menor CDI do período (2017: 10% x 2018: 6%) e (II) despesas financeiras maiores em R\$ 3,8 milhões devido a uma maior taxa do IPCA (2017: 3% x 2018: 4%), aplicada sobre o saldo de debêntures atreladas a esse indicador.

## Lucro líquido

O lucro líquido contábil foi de R\$ 316,1 milhões em 2018, um aumento de 38% em relação ao de 2017. A margem sobre a receita operacional líquida foi de 11% ante 8% em 2017. A evolução do lucro líquido foi propiciada pela maior geração de caixa medida pelo EBITDA, parcialmente compensada por um maior volume de depreciação.

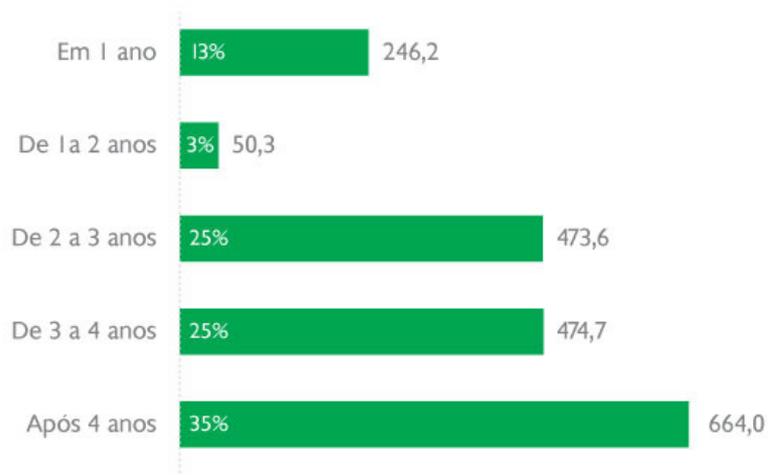
## Endividamento

Ao final de 2018, apresentamos dívida bruta consolidada de R\$ 1.908,8 milhões, 18% superior à posição de 31 de dezembro de 2017. O maior endividamento é explicado por duas emissões de dívidas realizadas no segundo trimestre do ano (7ª emissão pública de debêntures e 1ª emissão pública de notas promissórias), parcialmente compensadas pelas amortizações de dívidas mais caras e/ou de curto prazo, melhorando o nosso perfil de endividamento, com cerca de 85% da dívida vencendo em mais de dois anos versus a situação anterior quando apenas 60% tinham esse perfil. A dívida líquida, por sua vez, cresceu 10% e a Algar Telecom encerrou o ano com o saldo de caixa de R\$ 362,0 milhões e uma dívida líquida de R\$ 1.546,8 milhões.

O perfil da dívida da Algar Telecom é de longo prazo, com 13% vencendo a curto prazo e 84% com vencimento acima de 2 anos, um nível confortável para a Companhia que possui indicador de dívida líquida/EBITDA<sup>1</sup> de 1,7x, condizente com os covenants financeiros.

Em 31 de dezembro de 2018, 39% da dívida estava indexada ao IPCA, 59% ao CDI, 1% ao IGPM e 1% com taxas prefixadas.

### Cronograma de amortização da dívida bruta (R\$ milhões)



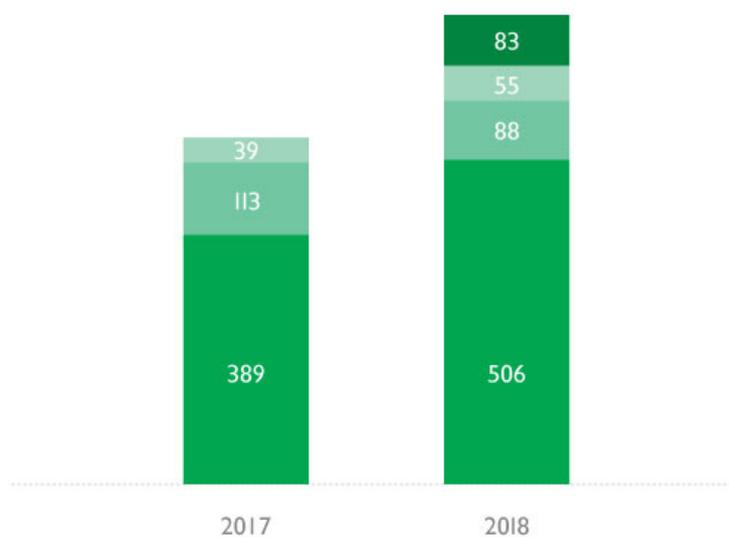
<sup>1</sup>Para o cálculo do indicador Dívida Líquida/EBITDA, a Companhia considera, também, o saldo de R\$ 4,7 milhões resultantes da aquisição da empresa Optitel, em 2015, que fica alocado nas contas "Títulos a pagar (passivo circulante) e outras obrigações (passivo não circulante)" e o valor de R\$ 25,6 milhões, registrado na conta "Obrigação por aquisição de participação societária".

### Investimentos

Em 2018, investimos R\$ 733,2 milhões. A maior parte desses recursos (69%) foi destinada para a expansão de redes – com destaque para a infraestrutura necessária à oferta de serviços de dados aos clientes B2B e para a modernização e ampliação das redes de banda larga, levando fibra óptica até as residências em substituição à rede metálica, além da expansão das redes móveis. Para acelerar a expansão no Nordeste, adquirimos o segundo lote de ativos da Cemig Telecom, o que representou um investimento de R\$ 82,9 milhões.

O segmento Tech, por sua vez, recebeu 8% do total de recursos (R\$ 55,4 milhões), enquanto R\$ 88,4 milhões (12%) foram utilizados para a manutenção da operação e a garantia da qualidade dos serviços.

### Investimentos (R\$ milhões)



■ Expansão de Redes e Clientes ■ Manutenção da Operação ■ BPO/Gestão de TI ■ Aquisição ativos Cemig Telecom

R\$ Mil	Consolidado		
	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2016
Receitas	3.855.886	3.660.741	3.430.095
Vendas de mercadorias e serviços	3.682.592	3.557.403	3.314.024
Outras receitas	191.228	138.128	149.750
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(17.934)	(34.790)	(33.679)
Insumos adquiridos de terceiros (inclui: ICMS, IPI, PIS e COFINS)	(1.061.812)	(991.784)	(930.441)
Custo das mercadorias vendidas e serviços prestados	(599.161)	(579.039)	(554.852)
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros	(462.651)	(412.745)	(375.589)
Valor adicionado bruto	2.794.074	2.668.957	2.499.654
Depreciação e amortização	(364.241)	(326.957)	(317.611)
Valor adicionado líquido pela entidade	2.429.833	2.342.000	2.182.043
Valor adicionado recebido em transferência	73.543	52.595	60.363
Resultado de equivalência patrimonial	–	–	–
Receitas financeiras	73.543	52.595	60.363
Valor adicionado total a distribuir	2.503.376	2.394.595	2.242.406
Distribuição do valor adicionado	2.503.376	2.394.595	2.242.406
Pessoal	866.501	893.321	888.085
Impostos, taxas e contribuições	1.029.337	985.484	867.466

R\$ Mil	Consolidado		
	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2016
Juros	163.775	164.538	189.610
Aluguéis	127.726	121.660	113.667
Dividendos	105.082	76.637	63.078

## Prêmios e reconhecimentos



Ao longo de nossa trajetória, temos conquistado importantes reconhecimentos que demonstram nosso desempenho de destaque nas áreas de governança corporativa, gestão de pessoas, sustentabilidade, inovação e atendimento ao cliente. Conheça a seguir os principais prêmios de 2018.

### INOVAÇÃO

ALGAR TELECOM – Prêmio Valor Inovação Brasil – Uma das 150 empresas mais inovadoras

ALGAR TECH – As 100+ Inovadoras no Uso de TI – 1ª posição na categoria Indústria Digital – TI e Telecom e 10ª empresa mais inovadora do Brasil

### GOVERNANÇA CORPORATIVA

ALGAR TELECOM – 20º Prêmio Abrasca (Associação Brasileira de Companhias Abertas) - Relatório Anual - companhia aberta com receita líquida menor que R\$ 3 bilhões

ALGAR TELECOM – 22º Prêmio Anefac – Fipecafi – Serasa Experian – Troféu Transparencia - companhia com receita líquida de até R\$ 5 bilhões

## **GESTÃO DE PESSOAS**

ALGAR TELECOM – Revista Época – Melhores Empresas para Trabalhar (GPTW) – Entre as melhores do Brasil (pelo quinto ano consecutivo) e também de Minas Gerais (com mais de 1.000 funcionários)

ALGAR TECH – Revista Época – Melhores Empresas para Trabalhar (GPTW) - Melhores para trabalhar no setor de TI – 12ª posição no ranking nacional (com mais de 1.000 funcionários)

## **SUSTENTABILIDADE E RESPONSABILIDADE SOCIAL**

ALGAR TELECOM – Guia Exame de Sustentabilidade – Empresa mais sustentável do setor de telecomunicações no Brasil

## **ATENDIMENTO AO CLIENTE/ CASES**

ALGAR TELECOM – Prêmio Época ReclameAQUI – Melhor Empresa para o Consumidor no Setor de Telecomunicações pelos serviços de provedores de internet, telefonia fixa e telefonia celular

ALGAR TELECOM – Índice de Desempenho no Atendimento (IDA) – 1ª colocada como prestadora de serviços de telecomunicações com o melhor atendimento nos serviços de banda larga fixa, telefonia fixa e móvel e TV por assinatura

ALGAR TECH – Prêmio Conarec – Vencedora nas categorias médias operações – Cobrança e recuperação e médias operações – Retenção e fidelização

ALGAR TECH – MESC – Melhores Empresas em Satisfação do Cliente – Uma das 100 melhores empresas em satisfação do cliente e entre as cinco melhores no segmento de serviços de terceirização de processo de negócio/call center

A photograph of two men in a meeting room. The man on the left has a goatee and is wearing a red and white checkered shirt with a lanyard. The man on the right is wearing a blue polo shirt and is smiling while looking at a laptop. In the background, a whiteboard is visible with blue and orange diagrams, including arrows and a star. A horizontal green bar is positioned across the middle of the image, and several green triangles of varying sizes are scattered in the lower right area.

PERSPECTIVAS

A instabilidade econômica e a delicada situação política brasileira, principalmente em 2016 e 2017, nos desafiaram a desenvolver ainda mais nossas plataformas digitais, ofertas e pacotes mais completos que contribuíram para a fidelização dos nossos clientes.

Desde o início de 2018, abrimos a fronteira Nordeste, por meio da operação do cabo submarino Monet, que liga Praia Grande (SP) a Boca Raton (EUA), passando por Fortaleza (CE). Nossa meta para 2019 é nos posicionar como uma solução de agregação de valor cada vez mais nacional, mantendo o crescimento acelerado, resultante tanto de expansões e adensamentos nas regiões onde já atuávamos, quanto da intensificação das nossas operações no Nordeste brasileiro.

Em 2019, vamos continuar com nossos programas de inovação tecnológica, com o Brain e a Estação tendo papéis essenciais para o desenvolvimento de soluções e produtos disruptivos, agregando valor ao nosso portfólio, contribuindo para que ofereçamos um atendimento de alta qualidade e mantenhamos o relacionamento próximo com nossos clientes. A Estação também é central no que tange à implementação de modelos e processos baseados em metodologias ágeis e integração de associados para a formação de equipes multidisciplinares.

Deveremos manter o nosso ritmo de crescimento, alicerçados em diferenciação e qualidade de serviços percebidas pelos nossos clientes. Seguiremos buscando a meta do *First Call Resolution* (FCR), para que a resolução de problemas aconteça no primeiro contato do cliente, aliando a agilidade da automatização e o atendimento personalizado e consultivo oferecido.

Aos nossos associados seguiremos buscando um ambiente de bem-estar, para que todos se sintam motivados e desafiados. Manteremos programas que prezem pela meritocracia, dando oportunidades reais de crescimento e capacitação a todos que acreditam no nosso propósito de Gente servindo Gente.

O segmento Tech executou diversas ações em 2018 para melhorar a eficiência operacional, aumentar as interações digitais e reduzir a inadimplência. Essas intervenções a prepararam para saltos maiores em 2019, com ofertas de novos produtos em plataforma digital e migração para *cloud*.

Acreditamos na retomada da economia do País em 2019 e, conseqüentemente, no crescimento da demanda por nossos produtos e soluções. Estamos fortalecidos, prontos 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, prontos para nos beneficiar do crescimento econômico e bem posicionados para conquistar novos mercados, oferecendo soluções disruptivas que facilitem e melhorem a experiência de nossos clientes.

A woman with dark hair in braids, wearing blue-rimmed glasses, a black blazer, and a light pink ruffled top, is smiling while working on a laptop. The background is a blurred office environment with shelves and papers. The text 'EDIÇÃO DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2018' is overlaid in white on a dark background. A horizontal lime green bar is positioned below the text. In the bottom right corner, there are three lime green triangles of varying sizes, some pointing right and some pointing left.

EDIÇÃO DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2018

## Sobre o relatório

GRI 102-3, 102-45, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56

Divulgamos nosso Relatório de Sustentabilidade, pelo 13º ano consecutivo. A edição de 2018 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.

Você encontrará informações sobre os principais desafios e realizações no intervalo entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2018. 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, IFRS (sigla em inglês para International Financial Reporting Standards), e foram auditados pela E&Y. 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 da matriz de materialidade, definida por meio de consulta aos nossos públicos estratégicos, realizada em 2016. Na ocasião, pesquisamos os assuntos mais relevantes sobre a empresa em mídias (jornais, sites, blogs, fóruns e redes sociais) e benchmarks com outras companhias do setor e referências em reporte de sustentabilidade.

A partir de uma lista com 25 temas pré-selecionados, fizemos fóruns de discussão e pesquisas quantitativas com associados, clientes, fornecedores, credores e entidades representativas da comunidade, que são as partes que mais se relacionam com a empresa e conhecem, portanto, as questões que mais impactam o nosso negócio e a nossa relação com a sociedade e o meio ambiente. Internamente, realizamos a mesma avaliação com a alta gestão da Empresa.

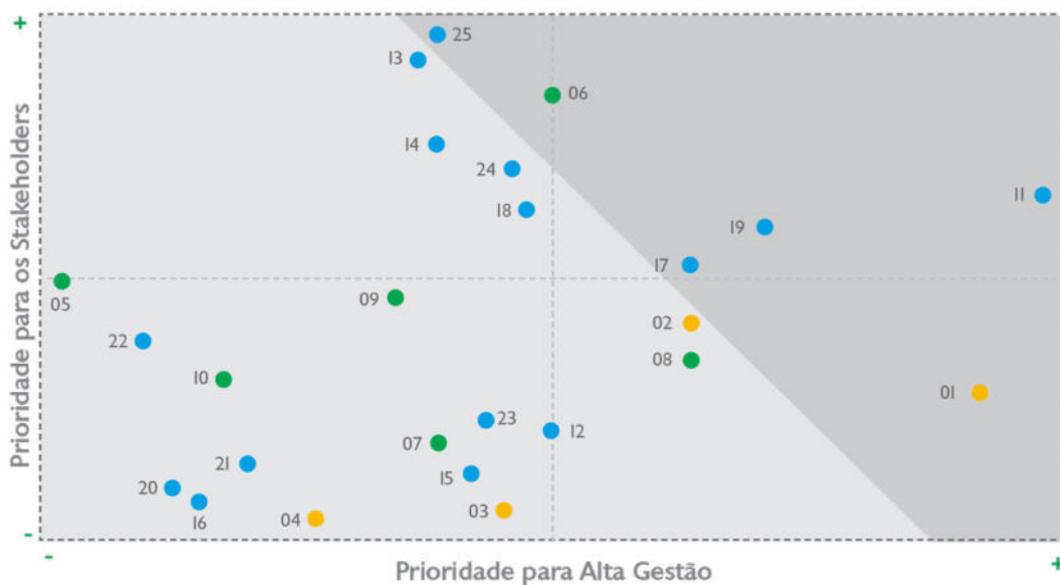
O resultado dessa análise é a definição dos seis temas considerados mais relevantes para a Algar Telecom, na visão de seus *stakeholders* – veja a representação gráfica a seguir, na matriz de relevância.

## 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 seis temas mais relevantes na visão da Empresa e de seus públicos estratégicos e que, portanto, foram priorizados para inclusão neste relatório.



TEMAS ECONÔMICOS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Desempenho econômico</b></li> <li>2. Presença no mercado</li> <li>3. Impactos econômicos indiretos</li> <li>4. Práticas de compras</li> </ol>
TEMAS AMBIENTAIS	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Uso de materiais e reciclagem</li> <li>6. <b>Consumo de energia</b></li> <li>7. Gestão e impacto na biodiversidade</li> <li>8. Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)</li> <li>9. Resíduos eletrônicos</li> <li>10. Impacto ambiental no uso dos produtos e embalagens</li> </ol>
TEMAS SOCIAIS	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. <b>Conformidade com leis e regulamentos</b></li> <li>12. Gestão das relações de trabalho</li> <li>13. Combate ao trabalho infantil</li> <li>14. Treinamento e educação</li> <li>15. Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas aos impactos na sociedade</li> <li>16. Comunicação e marketing</li> <li>17. <b>Conformidade com leis e regulamentos sobre produtos e serviços</b></li> <li>18. Saúde e segurança ocupacional</li> <li>19. <b>Privacidade do cliente</b></li> <li>20. Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas</li> <li>21. Gestão da saúde e segurança do cliente</li> <li>22. Proteção de crianças e adolescentes</li> <li>23. Acesso das pessoas a produtos e serviços de telecomunicação</li> <li>24. Não discriminação</li> <li>25. <b>Combate à corrupção</b></li> </ol>

	Conteúdo geral		Página/Resposta
	Perfil organizacional		
Conteúdo padrão	102-1	Nome da organização	Perfil Corporativo
	102-2	Principais marcas, produtos e serviços	Perfil Corporativo
	102-3	Localização da sede da organização	Sobre o Relatório
	102-4	Número e nome de países em que a organização opera	Perfil Corporativo; Segmentos de Atuação
	102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica da organização	Perfil Corporativo; Estrutura de Governança
	102-6	Mercados em que a organização atua	Perfil Corporativo; Segmentos de Atuação
	102-7	Porte da organização	Principais Indicadores de 2018; Perfil dos Associados; Complementos dos Indicadores GRI
	102-8	Número total de empregados por tipos de contrato de trabalho e emprego, e gênero	Perfil dos Associados; Complementos dos Indicadores GRI
	102-9	Descrição da cadeia de fornecedores da organização	Relacionamento com Fornecedores
	102-10	Mudanças significativas ocorridas no período coberto pelo relatório em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores	Mensagem da Administração; Perfil Corporativo; Relacionamento com Fornecedores
	102-11	Como a organização adota a abordagem ou o princípio da precaução	Compliance e Gestão de Riscos

	Conteúdo geral		Página/Resposta
Conteúdo padrão	<b>Perfil organizacional</b>		
	102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas que a organização subscreve ou endossa	Estrutura de Governança; Políticas, Regimentos e Códigos; Compromisso socioambiental, Pacto Global e ODS
	102-13	Participação em associações	Sustentabilidade; Estrutura de governança
	<b>Estratégia</b>		
	102-14	Mensagem do Diretor-Presidente	Mensagem da Administração
	<b>Ética e Integridade</b>		
	102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	Propósito e Visão, Missão e Valores; Estrutura de Governança; <i>Compliance</i> e Gestão de Riscos
	<b>Governança</b>		
	102-18	Estrutura de governança e sua composição	Estrutura de governança
	<b>Engajamento de <i>Stakeholders</i></b>		
	102-40	Grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	Como foram escolhidos os temas do relatório?
	102-42	Base usada para a identificação e a seleção de <i>stakeholders</i>	Como foram escolhidos os temas do relatório?
	102-43	Abordagem adotada para engajar <i>stakeholders</i>	Como foram escolhidos os temas do relatório?
	102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas pelos <i>stakeholders</i> e medidas adotadas pela organização para abordá-los	Como foram escolhidos os temas do relatório?

	Conteúdo geral		Página/Resposta
	Práticas de relato		
Conteúdo padrão	102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Sobre o Relatório
	102-46	Definição do conteúdo do relatório e limites de cada tema material	Como foram escolhidos os temas do relatório?
	102-47	Temas materiais	Matriz de relevância
	102-48	Reformulações de informações	Como foram escolhidos os temas do relatório?
	102-49	Mudanças no reporte	Como foram escolhidos os temas do relatório?
	102-50	Período coberto pelo relatório	Sobre o Relatório
	102-51	Data do relatório anterior mais recente	Sobre o Relatório
	102-52	Ciclo de emissão de relatórios	Sobre o Relatório
	102-53	Contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo	Sobre o Relatório
	102-54	Declaração de reporte de acordo com as diretrizes da GRI Standards	Sobre o Relatório
	102-55	Sumário de conteúdo da GRI	Índice Remissivo GRI
	102-56	Políticas e práticas quanto à verificação externa	Sobre o Relatório

Tópicos específicos de divulgação			
Série Econômica			
Tópico: Desempenho econômico			
Formas de gestão	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Desempenho dos Negócios
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	
Desempenho econômico-financeiro	201-1	Desempenho econômico-financeiro	
Série Ambiental			
Tópico: Energia			
Formas de gestão	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Consumo de Energia Elétrica
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	
Energia	302-1	Desempenho econômico-financeiro	
Série Social			
Tópico: Combate à corrupção			
Formas de gestão	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Compliance e Gestão de Riscos
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	
Combate à corrupção	205-3	Desempenho econômico-financeiro	
Tópico: Privacidade do cliente			
Formas de gestão	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Relacionamento com clientes
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	
Privacidade do cliente	418-1	Desempenho econômico-financeiro	

Tópicos específicos de divulgação			
Tópico: Conformidade			
Formas de gestão	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Políticas, Regimentos e Códigos
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	
Conformidade	419-1	Desempenho econômico-financeiro	

### Complementos dos indicadores GRI

GRI 102-7, 102-8, 405-1

### PERFIL DOS ASSOCIADOS

Número de colaboradores por nível funcional	2016		2017		2018		Δ 2017/2018	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Executivos	100	29	93	30	101	30	9%	0%
Não executivos	8.516	7.470	8.557	6.966	8.759	7.243	2%	4%
Total por gênero	8.616	7.499	8.650	6.996	8.860	7.273	2%	4%
Total	16.115		15.646		16.133		3%	

Número de colaboradores por tipo de contrato	2016		2017		2018		Δ 2017/2018	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Tempo determinado	39	25	19	11	85	87	347%	691%
Tempo indeterminado	8.332	7.791	8.631	6.985	8.775	7.186	2%	3%
Total por gênero	8.371	7.816	8.650	6.996	8.860	7.273	2%	4%
Total	16.187		15.646		16.133		3%	

Número de colaboradores por tipo de emprego	2016		2017		2018		Δ 2017/2018	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Jornada integral	7.000	2.625	6.613	2.331	6.714	2.583	2%	11%
Meio-período	1.616	4.874	2.037	4.665	2.146	4.690	5%	1%
Total por gênero	8.616	7.499	8.650	6.996	8.860	7.273	2%	4%
Total	16.115		15.646		16.133		3%	

Número de colaboradores por tipo de emprego	2016		2017		2018		Δ 2017/2018	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Região Sul	240	39	322	177	431	246	34%	39%
Região Sudeste	7.249	7.313	6.999	6.605	6.863	6.717	(2%)	2%
Região Centro-Oeste	485	78	501	82	557	106	11%	29%
Região Nordeste	348	11	443	14	624	39	41%	179%
Região Norte	78	1	74	2	45	1	(39%)	(50%)
Argentina	97	13	122	15	118	20	(3%)	33%
Chile	5	2	0	0	0	0	-	-
Colômbia	99	34	104	39	115	42	11%	8%
México	15	8	85	62	107	102	26%	65%
Total por gênero	8.616	7.499	8.650	6.996	8.860	7.273	2%	4%
Total	16.115		15.646		16.133		3%	

Número de colaboradores por tipo de emprego	2016		2017		2018		Δ 2017/2018	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Abaixo de 30 anos	3.889	4.305	3.805	4.075	3.891	4.179	2%	3%
Entre 30 e 50 anos	4.398	2.989	4.437	2.718	4.409	2.792	(1%)	3%
Acima de 50 anos	329	205	408	203	560	302	37%	49%
Total por gênero	8.616	7.499	8.650	6.996	8.860	7.273	2%	4%
Total	16.115		15.646		16.133		3%	

## ROTATIVIDADE

Rotatividade por gênero	2016				2017				2018			
	Admissão	Demissão	Taxa de contratação	Taxa de rotatividade	Admissão	Demissão	Taxa de contratação	Taxa de rotatividade	Admissão	Demissão	Taxa de contratação	Taxa de rotatividade
Homem	3.458	3.216	21%	21%	3.106	2.992	20%	19%	5.364	6.664	33%	37%
Mulher	2.976	3.290	18%	19%	3.075	3.218	19%	20%	5.502	6.292	34%	37%
Total	6.434	6.506	40%	40%	6.181	6.210	39%	40%	10.866	12.956	67%	74%

Rotatividade por faixa etária	2016				2017				2018			
	Admissão	Demissão	Taxa de contratação	Taxa de rotatividade	Admissão	Demissão	Taxa de contratação	Taxa de rotatividade	Admissão	Demissão	Taxa de contratação	Taxa de rotatividade
Abaixo de 30 anos	4.201	3.813	26%	25%	4.346	3.938	28%	26%	7.694	7.888	48%	48%
Entre 30 e 50 anos	2.074	2.479	13%	14%	1.754	2.140	11%	12%	2.974	4.736	18%	24%
Acima de 50 anos	159	214	1%	1%	81	132	1%	1%	198	332	1%	2%
Total	6.434	6.506	40%	40%	6.181	6.210	40%	40%	10.866	12.956	67%	74%

Rota- tividade por faixa etária	2016				2017				2018			
	Ad- missão	De- missão	Taxa de con- tratação	Taxa de rotativi- dade	Ad- missão	De- missão	Taxa de con- tratação	Taxa de rotativi- dade	Ad- missão	De- missão	Taxa de con- tratação	Taxa de rotativi- dade
Região Sul	75	107	0%	1%	332	115	2%	1%	612	386	4%	3%
Região Sudeste	5.533	5.897	34%	35%	5.140	5.559	33%	34%	8.494	11.116	53%	61%
Região Cen- tro-Oeste	327	200	2%	2%	255	242	2%	2%	548	500	3%	3%
Região Nordeste	277	160	2%	1%	185	81	1%	2%	276	216	2%	2%
Região Norte	76	56	0%	0%	34	33	1%	0%	18	14	0%	0%
Argentina	42	54	0%	0%	50	40	0%	0%	66	86	0%	0%
Chile	0	1	0%	0%	0	4	0%	0%	0	0	0%	0%
Colômbia	81	31	1%	0%	54	69	0%	0%	232	234	1%	1%
México	23	0	0%	0%	131	67	1%	1%	620	404	4%	3%
Total	6.411	6.506	40%	40%	6.181	6.210	40%	40%	10.966	12.956	67%	74%

## TREINAMENTO

Categoria Funcional		2016			2017			2018		
		Homens	Mulheres	Total 2016	Homens	Mulheres	Total 2017	Homens	Mulheres	Total 2018
Executivos	Carga horária total	4.833	1.544	6.377	2.087	980	3.066	5.481	2.206	7.687
	Total de colaboradores na categoria	100	28	128	93	30	123	101	30	131
	Horas por colaboradores na categoria	48	55	49	22	33	25	54	74	59
Não Executivos	Carga horária total	306.195	732.833	1.039.028	366.451	468.819	835.270	1.191.731	1.202.546	2.394.277
	Total de colaboradores na categoria	8.461	7.439	15.900	8.557	6.966	15.523	8.759	7.243	16.002
	Horas por colaboradores na categoria	36	98	65	43	67	54	136	166	150

Categoria Funcional		2016			2017			2018		
		Homens	Mulheres	Total 2016	Homens	Mulheres	Total 2017	Homens	Mulheres	Total 2018
Total	Carga horária total	311.028	734.377	1.045.405	368.537	469.799	838.336	1.197.212	1.204.752	2.401.964
	Total de colaboradores	8.561	7.467	16.028	8.650	6.996	15.646	8.860	7.273	16.133
	Horas por colaboradores	36	98	65	43	67	54	135	166	149

### Informações corporativas

#### **Algar Telecom S/A**

CNPJ: 71.208.516/0001-74

Telefone: (55 34) 3256-2978

E-mail: [ri@algartelecom.com.br](mailto:ri@algartelecom.com.br)

Site: [ri.algartelecom.com.br](http://ri.algartelecom.com.br)

Endereço: Rua José Alves Garcia, 415, Bairro Brasil

Uberlândia, Minas Gerais – Brasil, CEP 38.400-668

#### **Algar Telecom**

[www.algartelecom.com.br](http://www.algartelecom.com.br)

#### **Algar Tech**

[www.algartech.com](http://www.algartech.com)

### Créditos

#### **Coordenação**

Algar Telecom – Diretoria de Relações com Investidores

#### **Redação, revisão e consultoria GRI**

blendOn

#### **Projeto gráfico e diagramação**

blendOn

#### **Imagens**

Banco interno da Algar e Envato