

COMPLIANCE E GESTÃO DE RISCOS

GRI 102-II | 102-16 | 205-3

Conduta ética e mecanismos de gestão

Para suporte ao trabalho de *compliance*, de integridade, 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 sobre ética e integridade (presencialmente e na modalidade de ensino a distância) e desenvolve campanhas de comunicação e sensibilização. Os executivos exercem papel crucial para o **Programa de Compliance**, na liderança pelo exemplo e demonstração de coerência entre discurso e prática.

Nosso Código de Conduta – documento que norteia o comportamento esperado nos relacionamentos com diversos públicos – é ativamente compartilhado com todo os associados, assim que entram na Empresa e também anualmente. Eles devem atestar formalmente que tomaram conhecimento das orientações, a cada ano, o que garante que revisões periódicas não passem despercebidas. O Conselho de Administração da Algar S/A aprovou, em 2017, uma revisão do documento, o qual será divulgado e ratificado pelo Conselho de Administração da Algar Telecom. O documento 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 ao **Canal de Denúncia**, que é administrado por uma auditoria independente, responsável por avaliar a procedência e a criticidade da denúncia. Os desvios confirmados são relatados a uma comissão, que investiga e trata as ocorrências. Garantimos sigilo, preservação da identidade e não toleramos nenhum tipo de retaliação.

Conformidade e auditorias

GRI 102-12 | 419-1 | 307-1 | 416-2

Monitoramos leis e regulamentos aplicáveis a nossos negócios, de forma a promover a conformidade de nossas atividades. 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. Adicionalmente, o grupo Algar é signatário do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção (Instituto Ethos), o que implica a adoção de boas práticas e rigorosa controladoria.

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 de cada 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

relatório direto ao Conselho de Administração, por meio do Comitê de Auditoria e Gestão de Riscos.

Em 2017, não tivemos multas significativas ou sanções resultantes de não conformidade com leis e regulamentos, nem registramos processos por não conformidade com leis e regulamentos específicos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.

Riscos corporativos

O gerenciamento dos riscos é coordenado pela Diretoria Financeira da Algar Telecom, que articula esse trabalho com as demais áreas 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); a **definição** de limites de risco que os acionistas estão dispostos a assumir e

o desenvolvimento de **planos de ação**. É um processo cíclico, que sofre contínua atualização.

Um dos instrumentos que apoia a priorização de riscos é a **Matriz de Riscos**, que apresenta, tipifica e dispõe os riscos em categoria e subcategoria. A seguir, veja os riscos mais relevantes para a Algar Telecom, para os quais a organização busca proteção.



RISCOS COMUNS AOS NEGÓCIOS

Ruptura digital – Atuamos em um segmento de negócios altamente globalizado e desenvolvido, em que as transformações tecnológicas podem representar a ruptura de mercados consolidados. A mudança de comportamento do consumidor não impacta somente a oferta de novos produtos, mas 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 Digital**, uma área de **Jornada de Serviços TIC**. Além disso, em 2017, participamos como associados-fundadores da criação do **Brain**, Instituto de Ciência e Tecnologia inspirado no modelo de inovação aberta.

Acesso e confidencialidade – Temos um portfólio com sistemas que estão expostos a diversos 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.

Concorrência – O mercado brasileiro de telecomunicações vem sendo objeto de consolidação. Empreendimentos conjuntos, incorporações e aquisições entre os prestadores de serviço de telecomunicações serão possíveis no futuro. À medida que a consolidação ocorre, pode haver aumento de concorrência no mercado da Companhia.

NEGÓCIO TELECOM

Regulatório – O risco regulatório é monitorado em três perspectivas que se retroalimentam: os **movimentos regulatórios** (temas legislativos que afetam o setor); a **gestão das outorgas** (obrigações a serem atendidas, sujeitas à fiscalização); e a **gestão das penalidades** aplicadas pelas Agências de Regulação setorial, Anatel e Ancine (em processos administrativos e judiciais). Cabe mencionar que 2017 foi marcado por importantes debates no que se refere ao futuro das telecomunicações, tais como atualização do modelo das concessões, desenvolvimento de estudos pelo Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, para regulamentação de IoT (internet das coisas) e novas políticas públicas. Essas discussões terão continuidade em 2018 para importantes definições que poderão alterar o atual modelo de telecomunicações no País. A Algar Telecom manterá sua **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**.

Continuidade das operações – A continuidade das operações da Companhia envolve um conjunto de tecnologias, sistemas, processos e pessoas, sendo que eventuais falhas podem ocorrer, reduzindo ou inviabilizando nossa capacidade de prestar serviços adequados aos nossos clientes. Para diminuir o risco de descontinuidade nas redes e serviços, os principais fatores internos ou externos causadores das interrupções são identificados, por meio de **análises estatísticas** de ocorrências de incidentes anteriormente detectados nas redes e nos sistemas de telecomunicações. A **disponibilidade** dos elementos de rede e de serviços é monitorada continuamente, por meio do Centro de Operações de Redes que possui tecnologias, sistemas e profissionais, capazes de 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.



Tributário – A majoração dos impostos incidentes sobre o setor de telecomunicações normalmente resulta em tarifas mais elevadas para os consumidores finais. A Companhia não pode assegurar que o governo federal brasileiro, os governos estaduais e municipais não criarem novos tributos nem elevarão as alíquotas atuais dos tributos.

Aceleração da dívida – A Algar Telecom possui níveis de endividamento de acordo com os padrões de mercado e monitora o cumprimento de índices (*covenants*) previstos em contratos de empréstimos, financiamento e debêntures, que devem ser mantidos durante toda a vigência dos respectivos contratos. Além disso, a Companhia possui seus próprios índices, ainda mais rigorosos que os exigidos nos contratos financeiros.

NEGÓCIO TECH – BPO/GESTÃO DE TI

Trabalhista – Está relacionado a alterações na regulamentação e/ou políticas vigentes, criação de novas regulamentações, bem como maior rigor nas fiscalizações. Nesse sentido, para o segmento Tech – BPO/Gestão de TI, a aprovação da Lei de Terceirização e da Reforma Trabalhista gerou segurança jurídica para o negócio, que é intensivo em pessoas e cuja atividade-fim está vinculada à terceirização de processos de negócio. O risco trabalhista também abrange práticas trabalhistas incompatíveis com leis, convenções e acordos judiciais. Além das penalidades pecuniárias previstas, o nível de reincidência tende a afetar significativamente a imagem da Empresa perante Ministério do Trabalho, sindicatos e associados.

Concentração de EBIT – Dependência de um número reduzido de clientes, com elevada participação no EBIT. A concentração potencializa o risco de inadimplência, podendo colocar em risco a Empresa no curto prazo.