

ESTRATÉGIA DE CRESCIMENTO

Expansão geográfica, adensamento da rede e novos produtos (B2B)

Nossa estratégia de crescimento no B2B (clientes corporativos) é focada na expansão de nossas redes para regiões atrativas, com o objetivo de oferecer nossos produtos e serviços onde a competição seja moderada. Essas regiões são identificadas por meio do georreferenciamento do número de clientes-alvo. Além disso, realizamos o **adensamento** de nossas redes já instaladas, permitindo a otimização dos investimentos, com **ganhos de escala** e de **eficiência** no atendimento. Continuaremos investindo na construção de *backbones* e de redes metropolitanas de alto valor estratégico para acesso a novos clientes. Com a conclusão do cabo submarino, esperamos acessar novos mercados, principalmente no Nordeste do País, bem como aprimorar a qualidade e a competitividade dos nossos produtos e serviços.

Oferta integrada de serviços de ultra banda larga fixa e móvel

Somos **líderes** em participação de mercado nos serviços prestados ao B2C em nossa região de origem e possuímos o maior Índice de Desempenho no Atendimento (IDA) entre as empresas do setor, conforme ranking da Anatel de 2017. Nossa estratégia é maximizar nossa penetração de mercado, otimizar o uso da nossa rede e manter barreiras de entrada frente a nossos concorrentes, fortalecendo nossa posição na área de concessão. Para isso, realizamos **investimentos** direcionados para a atualização do core da rede de banda larga fixa e móvel, possibilitando a oferta convergente de serviços de UBL fixa (com velocidades de 10 Mbps a 200 Mbps) e móvel (disponível nas tecnologias 3G, 4G e 4,5G nas frequências de 700 MHz, 1.800 MHz e 2.100 MHz e suportadas pela capilaridade de nossa rede fixa), voz e televisão por assinatura.

Foco no melhor retorno do capital investido

Utilizamos processos eficazes para aprimorar nossa **eficiência** na condução dos nossos negócios e no relacionamento com nossos clientes. Temos o objetivo de 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. As principais iniciativas em andamento incluem: (a) eficiência comercial; (b) automação de processos; (c) eficiência de rede; e (d) multicanais digitais.

Em 2017, realizamos o primeiro ciclo de priorização de projetos estratégicos sob a metodologia de **Gestão Baseada em Valor** (ou VBM – *Value-Based Management*), considerando entre os critérios o maior potencial de expansão e desenvolvimento. Para a definição de metas, usamos o conceito de lucro econômico, que representa o retorno sobre o capital investido, seja capital do acionista ou de terceiros. Essa métrica nos permite avaliar se o valor empregado em uma empresa está rendendo mais ou menos do que o custo de oportunidade daquele capital, se o valor fosse investido em outro lugar. Ou seja, para utilizar a métrica de geração de valor, há parâmetros internos e externos a serem analisados, como as competências da Empresa em relação a outros competidores, a exposição a riscos e indicadores da indústria.

Exploração do cabo submarino para abertura de novos mercados e redução de custos

Expandiremos nossa rede de fibra ótica para a **região Nordeste**, por meio da entrada em operação do cabo submarino (com 12 Tbps por par de fibra com base na tecnologia atual), que conectará Praia Grande (SP) e Fortaleza (CE) a Boca Raton (Flórida, Estados Unidos), o que nos possibilitará acessar novos mercados no B2B, bem como reduzir nossos custos de banda IP, nos tornando mais competitivos e aprimorando a qualidade de nossos produtos e serviços.

Temos o objetivo de ser precursores na transformação digital do relacionamento com clientes



ATIVOS INTANGÍVEIS

Marca

A Algar Telecom faz parte do **grupo Algar**, que é reconhecido por ser um grupo empresarial brasileiro **sólido**, com **87 anos** de atividades, origem familiar e gestão profissionalizada e sustentável. Desde que a Companhia foi fundada, em 1954, nos tornamos **pioneiros** no setor de telefonia do Brasil e desenvolvemos o negócio de Telecom para novos mercados, mantendo as premissas de qualidade dos serviços e satisfação de nossos clientes. O segmento Tech, operacionalizado pela subsidiária Algar TI se torna cada vez mais relevante em seu mercado de atuação, alcançando **reconhecimentos** importantes no setor de **tecnologia** e por sua orientação à **inovação** (veja em “[Prêmios e Reconhecimentos](#)”).

Em 2017, 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.

Merece destaque a campanha de comunicação lançada em 2017, que recebeu o nome “**#EmaEmaEma cada um tem seu problema e a Algar tem soluções inovadoras para sua empresa**”, com peças que demonstram que a Algar pode apresentar soluções inovadoras para seus clientes em seus respectivos campos de atuação, o que reforça sua capacidade de inovação. Clique [aqui](#) para ver o vídeo.

Outra iniciativa importante de construção da marca, com alcance nacional e ênfase no estado de São Paulo, foi a continuidade do **patrocínio ao Santos Futebol Clube**, que promove grande visibilidade da logomarca no uniforme dos jogadores, materiais de *merchandising*, redes sociais, mídias eletrônicas e na sala de imprensa da Vila Belmiro (que recebe o nome Algar), além de ações de relacionamento com clientes atuais e potenciais.



Projeto com Mães da Sé usa “links perdidos” na internet para encontrar pessoas desaparecidas

Em 2017, lançamos o projeto “Links Perdidos”, em parceria com a ONG Mães da Sé, para ajudar a encontrar pessoas desaparecidas. Toda vez que alguém tentou acessar uma página da Algar Telecom na internet e digitou o endereço eletrônico errado, em vez de visualizar uma mensagem de erro, a pessoa foi direcionada a uma página com fotos de pessoas desaparecidas. Para aumentar as chances de reconectar pessoas desaparecidas às suas famílias, realizamos uma parceria com o Santos Futebol Clube, com a divulgação do site [Links Perdidos](#) na camisa dos jogadores em partidas clássicas contra Grêmio e Vasco.



Gente servindo Gente

“Gente servindo Gente” é nosso propósito de negócio, nosso jeito especial de servir, é o direcionamento de nossa cultura, atuação e estratégia de negócios. Isso significa que priorizamos as relações humanas em todas as nossas atividades. Construímos relacionamentos éticos, respeitosos e transparentes com nossos associados, e essa mesma atitude é naturalmente replicada a todos os demais públicos. Por adotarmos uma postura coerente com nossos *stakeholders*⁹ internos e externos, somos reconhecidos como uma das **Melhores Empresas para Trabalhar do Brasil e de Minas Gerais** e, ao mesmo tempo, em satisfação dos clientes – em pesquisa realizada em 2016 por instituição externa e independente, nossos clientes corporativos do negócio Telecom indicaram **94%** de satisfação; a pesquisa é realizada bianualmente e será repetida em 2018 – com nossos serviços e soluções (veja em “[Prêmios e Reconhecimentos](#)”).

Uma das razões para alcançarmos o **reconhecimento** como uma das melhores empresas para trabalhar está no fato de que buscamos proporcionar um ambiente de **desenvolvimento** humano e intelectual que tenha valor para os associados e que, conseqüentemente, qualifique as soluções que apresentamos ao mercado. Um importante recurso nesse sentido é a **UniAlgar**, referência nacional em universidade corporativa e ensino a distância, fundada em 1998 para desenvolver talentos e aumentar a competitividade dos negócios. Iniciativas como essa, aliadas a políticas atrativas de gestão do talento humano, têm reflexo no ambiente de trabalho, que, em 2017, foi ainda mais positivo do que no anterior, passando de 77% para **83%** de favorabilidade em Telecom, e de 70% para **76%** em Tech, de acordo com a Pesquisa de Clima Organizacional aplicada aos associados.

⁹ *Stakeholder* é um termo em inglês que significa público estratégico ou público de interesse.



Lançamento de Instituto de Ciência e Tecnologia

O grande destaque de 2017 no campo da inovação foi o **lançamento do Brain**, Instituto de Ciência e Tecnologia, do qual a Algar Telecom foi associada-fundadora, localizado em Uberlândia (MG), que promove a conexão de ideias e pessoas – inspirado no modelo de inovação aberta – para o desenvolvimento de soluções disruptivas com o foco na criação de novos produtos, serviços e modelos de negócio em quatro temáticas principais: **Internet das Coisas (IoT), Cyber Security, Cloud (SaaS) e Digital**. O Brain utiliza a metodologia Scrum, usada para implementar o desenvolvimento Ágil, que são princípios relacionados a colaboração, auto-organização e equipes interdisciplinares (*clique [aqui](#) para saber mais*). Na prática, são formadas equipes de profissionais multidisciplinares para desenvolver novas soluções em um período de quatro a seis meses. É um ambiente criativo, dinâmico, com entregas rápidas. Na Algar Telecom, o Brain também atua com foco em cultura de inovação e mudança do *mindset*.

Inovação

A Algar Telecom tem o compromisso de buscar tendências e **novas tecnologias**; criar oportunidades de colaboração com outras empresas 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.

No segmento Tech, reforçamos nosso posicionamento como precursores em **transformação digital** e lançamos o primeiro agente cognitivo de atendimento/renegociação de dívidas e outras soluções de inteligência artificial aplicada. Com parceiros em tecnologia, iniciamos novas operações de atendimento digital. Também desenvolvemos uma metodologia exclusiva de transformação digital, chamada **Customer Experience Improvement** (Aperfeiçoamento da Experiência do Cliente), que é capaz de reduzir sistematicamente o número de chamadas realizadas para as centrais de atendimento, aumentando o rendimento e eficiência das empresas. Lançamos, ainda, a campanha **“Repense Possibilidades”** e inauguramos o **Innovation LAB**, um laboratório de inovação.

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**.

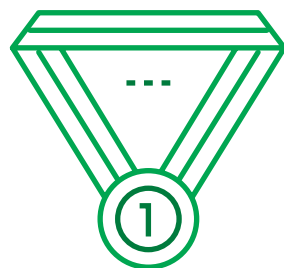
Para nortear nossa gestão sustentável, utilizamos referenciais internacionais e assumimos publicamente compromissos com agendas globais de desenvolvimento, como o **Pacto Global**, iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU) da qual nos tornamos signatários. Atualmente, a Empresa contribui

direta ou indiretamente para **27 metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável**, o que passou a ser monitorado de forma mais estruturada. Como forma de gerar mobilização diante desses e de outros compromissos, temos um Comitê de Sustentabilidade com representantes em todas as nossas regiões de atuação, além de participação de membros independentes, com comprovada experiência em temas de sustentabilidade relevantes para a Empresa. Somos, ainda, apoiadores do **Instituto Algar**, uma organização sem fins lucrativos que coordena o investimento social do grupo (com recursos próprios e por meio de incentivos fiscais) para a realização de projetos socioambientais, especialmente com perfil educacional – veja mais no capítulo [“Gestão socioambiental”](#).

A maturidade da gestão voltada à sustentabilidade foi reconhecida pelo quinto ano consecutivo, por meio de premiações recebidas pela Algar Telecom, como “a mais sustentável”, de acordo com o Guia Exame de Sustentabilidade – veja mais em [“Prêmios e Reconhecimentos”](#).



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 2017.

INOVAÇÃO

ALGAR TELECOM

- **Ranking Valor Inovação** - 2ª posição no setor de Telecomunicações
- **Best Innovator AT Kearney** - Eleita uma das 20 empresas mais inovadoras do Brasil
- **Ranking Campeãs da Inovação Revista Amanhã** - Empresa mais inovadora no Sul do Brasil no setor de Telecomunicações
- **Anuário Tele.síntese 2017 Inovação em Comunicações** - Destaque com o conteúdo inovador “Bitcoin, novo modelo de pagamento”

ALGAR TECH

- **Ranking Valor Inovação** - 4ª posição no setor de Tecnologia
- **Melhores & Maiores Exame** - 46ª posição na categoria Mundo Digital

GOVERNANÇA CORPORATIVA

ALGAR TELECOM

- **Revista Época Negócios 360º** - Melhor administrada no setor de Telecomunicações pelo quinto ano consecutivo
- **21º Prêmio Anefac/Fipecafi/Serasa Experian** - Troféu Transparência

ALGAR TECH

- **Frost & Sullivan – Best Practices Award** - Empresa líder e a mais inovadora em estratégia competitiva em Contact Center

GESTÃO DE PESSOAS

ALGAR TELECOM

- ◉ **Revista Época - Melhores Empresas para Trabalhar (GPTW)** - Entre as melhores do Brasil (pelo quinto ano consecutivo) e a primeira 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)

ATENDIMENTO

ALGAR TELECOM

- ◉ **Prêmio Época Reclame Aqui** - As melhores empresas para o consumidor - Vencedora na categoria Serviços de Telecomunicação

ALGAR TECH

- ◉ **Mesc – Melhores Empresas em Satisfação do Cliente** - 1º lugar no segmento de Serviços de Terceirização de Processo de Negócio/Call Center

SUSTENTABILIDADE E RESPONSABILIDADE SOCIAL

ALGAR TELECOM

- ◉ **Guia Exame de Sustentabilidade** - Empresa de telecomunicações mais sustentável do Brasil

ALGAR TECH

- ◉ **Melhores da Dinheiro Categoria Tecnologia** - 1º lugar em Responsabilidade Social

ANUÁRIOS SETORIAIS/DESTAQUES DIVERSOS

ALGAR TELECOM

- ◉ **Anuário Telecom** - Empresa de Telecomunicações do ano
- ◉ **Anuário Telecom** - Destaque do ano

ALGAR TECH

- ◉ **Anuário Telecom Fórum Editorial** - 36ª posição no ranking geral
- ◉ **Anuário de Informática Hoje** - 82º lugar no ranking geral de prestadores de serviço
- ◉ **Anuário de Informática Hoje** - 6º lugar entre as campeãs de crescimento
- ◉ **Anuário de Informática Hoje** - 19º lugar no ranking de integradores