

**PROPÓSITO
E INOVAÇÃO:**

COMPROMISSO
COM O FUTURO E A
SUSTENTABILIDADE
DOS NEGÓCIOS

Relatório Integrado 2023

Algar ▶
Telecom

▶ SEMPRE JUNTO

ÍNDICE



3	Apresentação	76	Desempenho Ambiental
4	Mensagem da Administração	85	Desempenho Econômico
6	A Algar Telecom	88	Sobre o Relato
28	Gestão Sustentável	89	Sumário de Conteúdo da GRI e SASB
43	Governança e Gestão de Riscos	94	Carta de Asseguração
57	Desempenho Social	96	Créditos

APRESENTAÇÃO

Propósito e inovação guiam nossos negócios e reforçam nosso compromisso com o futuro e a sustentabilidade.

Agimos orientados pelo jeito Algar de servir para levar a melhor experiência em soluções, qualidade e atendimento aos clientes, com relacionamentos baseados nos princípios de ética, responsabilidade e transparência.

Nosso compromisso com as melhores práticas ESG (*Environmental, Social and Governance*) está alinhado à nossa estratégia de negócio e reconhecemos que somos parte da solução dos desafios atuais e futuros, tornando-se imprescindível termos responsabilidade em relação aos impactos de nossas operações no meio ambiente, assim como no desenvolvimento econômico do país e na realidade social das localidades onde estamos presentes.



MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

(GRI 2-22)



Jean Borges
Presidente da
Algar Telecom

O ano de 2023 apresentou desafios importantes para o nosso país e nosso negócio e, apesar das complexidades, estamos confiantes de que o trabalho que vem sendo realizado nos habilita a olhar com entusiasmo para o futuro da Algar Telecom.

Foi um período direcionado a reexaminar a eficiência das nossas operações e implementar iniciativas estratégicas, com o objetivo de fortalecer a proximidade das nossas estruturas de negócios com os clientes das diferentes regiões em que atuamos.

Fizemos uma transformação organizacional focada na agilidade dos processos, sempre priorizando o relacionamento próximo com nossos clientes. Essa dinâmica envolveu a criação da unidade de negócios InfraCo, dedicada à gestão da infraestrutura de ponta a ponta, permitindo que as unidades B2B e B2C concentrassem esforços no atendimento aos clientes. Consolidamos as frentes IoT e TIC em uma única unidade de negócio, reforçando o papel de impulsionadoras do crescimento no segmento B2B; e unificamos os temas de tecnologia, *analytics* e inovação em uma mesma Vice-Presidência, mantendo um olhar atento à revolução provocada pela inteligência artificial e pela evolução digital.

O Programa Impulso, iniciado em agosto de 2023, engajou nossos associados em dezenas de iniciativas para elevar a companhia a um novo patamar de produtividade, após anos de seguidas expansões

das nossas áreas de atuação e operações. Com uma estrutura sênior de gestão e métodos e ferramentas internacionalmente reconhecidos, o Programa abrange ações que vão desde o incremento da produtividade de vendas ao uso da inteligência artificial nas mais variadas áreas da operação. O plano completo prevê iniciativas a serem implantadas até junho de 2025 e a captura de resultados plenos até 2026.

No campo da inovação, prosseguimos com o desenvolvimento e oferta de serviços digitais, aproveitando as oportunidades proporcionadas pela internet em alta velocidade. Reforçamos nossa solução de telemedicina para pequenas e médias empresas e ampliamos a oferta do serviço de gestão do Wi-Fi, tanto para residências quanto para empresas. Os serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) mantiveram crescimento superior a 20% e expandiram para localidades que ainda não tínhamos presença com rede própria, reforçando na companhia uma atuação que vai além da conectividade. Como parte dessa visão, também celebramos o primeiro ano da Algar Telecom Venture Builder – nossa unidade de negócios dedicada a impulsionar soluções digitais oriundas do ecossistema de startups – que encerrou o ano com investimento em 7 startups.

Dentre os desafios enfrentados, gostaríamos de refletir sobre um em específico. Identificamos, recentemente, fragilidades em controles internos da Companhia, após a troca do nosso ERP, que



impactaram a avaliação da nossa inversão fixa - imobilizado, e dos contratos de arrendamento. Essa constatação, que foi possível devido a uma denúncia recebida pelo nosso canal de ética, nos evidenciou, na prática, o valor de uma estrutura de governança robusta, pela qual sempre prezamos.

Para apurar essa situação, nosso Conselho de Administração determinou a criação de um Comitê Especial composto, dentre outros, por membros do Comitê de Auditoria e Gestão de Riscos da Companhia, e apoiado por assessores externos independentes. Os resultados desse trabalho podem ser conferidos nas nossas demonstrações financeiras de 2023, ora publicadas. E é com a mesma transparência com a qual sempre nos relacionamos com os nossos *stakeholders* que assumimos, aqui, o compromisso de trabalharmos fortemente, ao longo de 2024, para fortalecer os controles internos da empresa e reassegurar um ambiente eficiente ao nosso negócio. Só os obstáculos conhecidos podem ser enfrentados e, com essa consciência, é que iniciamos um novo período de trabalho.

Também alinhados à nossa premissa de uma gestão sustentável, nas mais diversas áreas do negócio, realizamos a primeira emissão de debêntures ESG da Algar Telecom e nos comprometemos, publicamente, com metas relacionadas à emissão de gases de efeito estufa e uso de energia renovável.

O propósito “Gente servindo Gente” somado à busca contínua pelo aperfeiçoamento dos nossos serviços,

configuraram-se em importantes reconhecimentos em 2023. Entre eles, sentimos orgulho por termos sido eleitos, pela décima vez consecutiva, a Telecom mais sustentável, pela revista Exame, e uma das empresas com as melhores práticas ESG do País. Fomos considerados, também, pelo décimo quinto ano consecutivo, uma das melhores empresas para se trabalhar no Brasil, segundo a premiação Great Place to Work (GPTW).

Nossa atuação em inovação também foi reconhecida por meio de premiações nesse ramo. Conquistamos a segunda posição no *ranking* 100 Open Corps, na categoria Telecomunicações, destacando nossa abertura ao ecossistema de inovação. Em uma esfera mais técnica, o êxito na implantação de IPv6 em nossa rede nos rendeu o prêmio IPv6, desenvolvido pelo Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br). Continuamos acreditando na qualidade do nosso trabalho, pautado em promover avanços em tecnologia e fortalecer as frentes de inovação como catalisadores de crescimento para nossos negócios e os dos nossos clientes.

Com o olhar direcionado para 2024, ano em que celebramos os 70 anos da Algar Telecom, reafirmamos o nosso compromisso com um modelo de negócio sustentável e preparado para as oportunidades que o mercado nos apresenta. Ao encerrarmos esse ano e projetarmos o próximo, agradecemos aos clientes, fornecedores e parceiros, acionistas e investidores, nossos associados e órgãos reguladores por seguirmos em sinergia, sempre reconhecendo o valor que proporcionamos, juntos, à sociedade.



Luiz
Alexandre
Garcia
Presidente do
Conselho de
Administração
do grupo Algar



A Algar Telecom

Algar ▶
Telecom

▶ SEMPRE JUNTO

Somos a empresa de telecomunicações e tecnologia da informação do grupo Algar. Trabalhamos com tecnologia para trazer soluções que conectem as pessoas e melhorem o desempenho das empresas. Acreditamos na inovação para levar produtos e serviços cada vez mais eficientes e assertivos para os nossos clientes, bem como na gestão sustentável, por meio da qual os temas ambientais, sociais e de governança permeiam todas as áreas da companhia.

Somado à qualidade, uma característica muito marcante na forma como trabalhamos e que configura um dos grandes diferenciais é: **proximidade com os nossos clientes, compreendendo cada realidade para oferecer soluções compatíveis aos seus negócios e dia a dia.**

Nossas soluções são utilizadas por mais de 1,3 milhão de clientes, empresariais e residenciais, em diversas localidades de 16 estados brasileiros e no Distrito Federal. Com os clientes B2B representando quase 70% dos negócios da companhia, impulsionamos o crescimento e a produtividade das organizações de diferentes portes. Ao mesmo tempo, oferecemos

serviços de qualidade para clientes residenciais (B2C), buscando excelência nessa frente também.

Nossas redes passam pelo Sul, Centro-Oeste, Sudeste e Nordeste do país, totalizando cerca de 132 mil km de infraestrutura desenhada para oferecer a melhor qualidade de conexão para os clientes. Ao fim de 2023, 99,1% das conexões estavam em fibra óptica, tecnologia que propicia experiência superior de acesso à internet.

O ano de 2023 foi um período dedicado a aprimorar a eficiência de nossas operações e implementar iniciativas estratégicas para **fortalecer a proximidade das estruturas dos nossos negócios com os clientes nas diferentes regiões.** Para isso, fizemos uma transformação organizacional focada na agilidade dos processos e unificamos áreas com sinergias. Ao mesmo tempo, seguimos além da conectividade, oferecendo serviços e produtos inovadores de valor agregado, com soluções de tecnologia da informação e comunicação (TIC) e Internet das Coisas (IoT), além do investimento em soluções digitais oriundas do ecossistema de startups.

PROPÓSITO

Temos o desejo genuíno de servir e melhorar o dia a dia de pessoas e empresas por meio da prestação de serviços de Telecomunicações e Tecnologia, com qualidade e proximidade dos clientes.

Há 70 anos no mercado, somos parte do grupo Algar, um dos mais importantes grupos empresariais do país. Estamos sempre ao lado dos nossos clientes, buscando entender suas necessidades para entregar produtos e serviços de novas formas. Queremos que eles cresçam com a gente, de forma sustentável, com integridade e respeito à sociedade e ao meio ambiente.



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

 SAIBA MAIS SOBRE O GRUPO ALGAR

TRAJETÓRIA

1954

- » Em 1954, na cidade de Uberlândia (MG), Alexandrino Garcia funda a CTBC, atual Algar Telecom.

DÉCADA DE 1960

- » Expansão dos negócios para mil linhas, em Uberlândia (MG).
- » Aquisição da Telefônica de Patos de Minas (MG).
- » Lançamento do serviço de interurbano, com 24 canais via rádio.
- » Pioneira ao iniciar a utilização do sistema de micro-ondas no interior do Brasil.

DÉCADA DE 1970

- » Manutenção do controle privado em um período no qual o governo brasileiro passa a deter o controle da maioria das operadoras de telefonia.

DÉCADA DE 1980

- » Ampliação da oferta de serviços para o interior do Brasil.

DÉCADA DE 1990

- » Construção da primeira rede de fibra óptica.
- » Lançamento da telefonia celular em sua área de atuação.
- » Início do serviço de TV por assinatura em Araguari (MG) e Uberlândia (MG).
- » Início das operações de Contact Center em Uberlândia (MG). Investimento em multimídia.

DÉCADA DE 2000

- » Mudança de razão social, de CTBC para Algar Telecom.
- » Abertura de capital e primeira emissão pública de debêntures.
- » Compra da licença e lançamento do 3G.
- » Renovação dos contratos de concessão por mais 20 anos.
- » Aquisição de rede metropolitana na cidade de São Paulo (SP).
- » Início do fornecimento de acesso à internet.
- » Obtenção de autorização para expandir os serviços de telefonia fixa e dados para todo o país.

2010-2019

- » Algar Telecom torna-se a primeira empresa de telecomunicações do Brasil a franquiar a operação de ponta a ponta e chega a 65 localidades, da área de concessão, com a Algar Telecom Franquias.
- » Aquisição dos ativos da Smart Telecomunicações, em Pernambuco.
- » Ingresso da Archy LLC, afiliada do GIC (fundo soberano de Cingapura) como acionista da Algar Telecom, com participação societária de 25,30% do capital total.
- » Eleita a empresa mais sustentável do setor de Telecomunicações pelo Guia Exame de Sustentabilidade por sete anos consecutivos (2013 a 2019).

2020

- » Conquista do prêmio de Melhor Empresa do Ano concedido pela revista Exame.
- » Rede de fibra óptica alcança 82 mil km.
- » Algar Telecom Franquias atinge 79 cidades.
- » Lançamento do produto Proteção Web (solução de segurança digital para PMEs), com 5.000 ativações no período.
- » Instituição do formato híbrido de trabalho, válido para todas as regiões em que operamos.
- » Aderência aos 10 compromissos do Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+.
- » Descontinuidade do serviço de TV por assinatura.

2021

- » Aquisição da Vogel Telecom.
- » Primeira operadora a lançar serviços 5G no Brasil, na frequência 2.3GHz.
- » Rede de fibra óptica atinge 115 mil km com atuação em 372 cidades.
- » Conexões em fibra alcançam 94,2% do total
- » Reconhecida como a empresa do setor de Telecomunicações com as melhores práticas de ESG pelo Guia Exame Melhores do ESG 2021.

2022

- » Primeira expansão, com operação própria, no varejo, para além da área de concessão, na cidade de Araxá (MG).
- » Avanço na diversificação do portfólio, incluindo serviços financeiros e de seguro e automação residencial, entre outros.
- » Lançamento da Algar Telecom Venture Builder.
- » Fibras ópticas alcançam 98% do total de conexões em banda larga.
- » Eleita a empresa do setor de Telecomunicações com as melhores práticas ESG pelo Guia Exame Melhores do ESG 2022.

2023

- » Primeira emissão de debêntures com metas ESG.
- » Expansão dos serviços TIC para regiões onde não atuamos em Telecom
- » Fibras ópticas alcançam 99,1% das conexões em banda larga.
- » 50% da população da nossa área de cobertura atendida com 5G.
- » Lançamento de telefonia móvel em novas regiões, por meio de MVNO (mobile virtual network operator).
- » Algar Telecom Franquias completa cinco anos, com presença em 92 municípios do país.
- » Eleita, pela décima vez consecutiva, uma das empresas com as melhores práticas ESG no *ranking* ESG Exame 2023, da revista Exame.

NOSSOS RECONHECIMENTOS



Em 2023, a Algar Telecom foi reconhecida, **pela décima vez consecutiva, uma das empresas com as melhores práticas ESG no ranking ESG Exame 2023, da revista Exame.**



Pelo décimo quinto ano consecutivo, fomos eleitos como uma das melhores empresas para se trabalhar no Brasil, segundo a premiação Great Place to Work (GPTW).



A Algar Telecom foi a marca mais lembrada na categoria banda larga e telefonia celular pelo **prêmio Top of Mind Uberlândia**, um dos reconhecimentos mais tradicionais da cidade.



Conquistamos a segunda posição no **ranking 100 Open Corps**, na categoria Telecomunicações, destacando nossa abertura ao ecossistema de inovação.



Conquistamos o prêmio de **terceira empresa mais inovadora do país no setor de telecomunicações** no Valor Inovação 2023, premiação promovida pelo jornal Valor Econômico.



Também obtivemos o **Selo Ouro no inventário de emissões de GEE do GHG Protocol** pelo sétimo ano consecutivo.



Franquias: em 2023, recebemos **o selo de excelência em franchising pela Associação Brasileira de Franchising (ABF)**, sendo a primeira empresa do segmento de telecomunicações do país a receber o selo.

Em uma esfera mais técnica, **o êxito na implantação de IPv6** em nossa rede nos rendeu o prêmio IPv6, desenvolvido pelo Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br).

Prêmio Abrasca: fomos reconhecidos pelo **melhor Relatório Anual de Sustentabilidade** no 25º Prêmio Abrasca (Associação Brasileira das Companhias Abertas).

NOSSO TRABALHO

(GRI 2-1; 2-2; 2-6)

Estamos sempre ao lado de nossos clientes com o propósito de melhorar o dia a dia das pessoas e a produtividade das empresas, mantendo o atendimento próximo e a inovação como bases.

Nossos negócios se destacam na unidade B2B, que representa quase 70% de nossa atuação, impulsionada pelo trabalho realizado para organizações de diferentes tamanhos e segmentos, e na unidade B2C, com serviços modernos e de qualidade para os clientes residenciais.



NOSSAS UNIDADES DE NEGÓCIOS PARA EMPRESAS E VAREJO

UNIDADE DE NEGÓCIOS B2B

Atendemos clientes corporativos (médias e grandes empresas) e MPEs (micro e pequenas empresas) em 16 estados do país, além do Distrito Federal, com soluções que combinam conectividade e TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação), além de M2M (*Machine to Machine*).

Com um portfólio diversificado, que inclui soluções de gerenciamento e segurança de redes *cloud* e gestão do wi-fi, dentre outros, queremos atender às necessidades das empresas de forma mais ampla e, para isso, atuamos como parceiros dos nossos clientes, apoiando o desenvolvimento e digitalização dos seus negócios.

Com 197,1 mil clientes e 2,9 milhões de *chips* M2M, o B2B respondeu por 67% das receitas da Companhia em 2023.

UNIDADE DE NEGÓCIOS B2C

Atuamos há 70 anos no mercado residencial de cidades de Minas Gerais, São Paulo, Goiás e Mato Grosso do Sul com um portfólio completo que combina a internet banda larga sobre fibra ótica com telefonia móvel, telefonia fixa e serviços de valor adicionado – SVAs.

Nessa região, atuamos também por meio de um modelo de franquias que completou cinco anos em 2023 e é uma iniciativa pioneira no setor de telecomunicações. Nesse ano, inclusive, recebemos o selo de excelência pela Associação Brasileira de Franchising (ABF).

No final de 2023, nossos clientes B2C de banda larga somavam 556,2 mil, dos quais 99,1% estavam em fibra ótica, tecnologia que proporciona maior qualidade e velocidade no essencial serviço de conexão à internet. No serviço de telefonia móvel, fomos a primeira operadora do país a lançar o 5G e temos 1,1 milhão de clientes, sendo 47% deles em planos pós-pagos. Na telefonia fixa, por fim, nossos clientes totalizavam 319,8 mil.

Visando atuar sempre com um portfólio completo e moderno, mantemos um ecossistema que permita a constante renovação dos nossos produtos e serviços. Em 2023 merecem destaque o serviço Casa On, que faz a gestão do wi-fi da casa do cliente e o Mediquo, aplicativo de telemedicina.

 Clientes Empresariais  Clientes Residenciais

Conheça um pouco mais do nosso portfólio:

TELECOMUNICAÇÕES



Internet

Conexão em alta velocidade sobre fibra óptica



Telefonia Móvel

Rede móvel em 5G, 4,5G e 4G.



Telefonia Fixa

Com várias tecnologias, sendo IP a principal

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)

Em 2023, consolidamos as frentes TIC e IoT em uma única unidade de negócio, reforçando o papel de impulsionadoras do crescimento no segmento B2B.

O objetivo é facilitar a operação das empresas em diversas regiões do Brasil por meio de um portfólio completo em TI, com soluções de:

- **Segurança:** para proteção absoluta contra ataques virtuais;
- **Infraestrutura de TI:** com gestão fácil, segura e robusta;
- **Conectividade:** com alta performance para deixar o negócio ainda mais conectado;

- **Futuro do trabalho:** para mais produtividade, integração e segurança onde quer que a equipe esteja.

Confira alguns exemplos inovadores que disponibilizamos para nossos clientes.



Parceria Telecom + energia renovável

Em 2023, lançamos a solução Compartilhe Energia, por meio da parceria com a (re)energisa, unidade de negócios do Grupo Energisa, voltada à transição energética. O Compartilhe é uma solução de Energia Solar Compartilhada, que beneficia as empresas com redução no valor da conta de luz, por meio de energia limpa e sustentável, sem instalação ou manutenção de equipamentos.

A parceria reforça nosso propósito de facilitar o dia a dia dos clientes nos segmentos de varejo (B2C), MPE e corporativo (B2B). Um projeto que aumenta as possibilidades de investimento dos clientes, seja em seus próprios negócios, seja em suas casas.



Security Information and Event Management (SIEM)

Solução de resposta rápida destinada a governos e grandes empresas que centraliza o monitoramento de todos os sistemas de cibersegurança em uma mesma plataforma. Com este olhar integrado, é possível detectar comportamentos suspeitos em diferentes esferas de segurança.



Next Vision Control

Serviço *online* que transforma câmeras comuns em sistemas de vídeo inteligente com gravação em nuvem, desenvolvido com inteligência artificial em parceria com o Brain (Instituto de Ciência e Tecnologia fundado pela Algar Telecom) e com a empresa We-Safer. Com inteligência artificial, a solução gera alertas automáticos enviados via celular para aumentar a segurança de pequenas e médias empresas.



Mot

Plataforma *online* criada para clientes que usam aplicações de Internet das Coisas (IoT), com o objetivo de centralizar e automatizar a gestão de uso e custos de SIM Cards de qualquer operadora, proporcionando economia e aumento de produtividade. A solução, desenvolvida em parceria com o Brain (Instituto de Ciência e Tecnologia fundado pela Algar Telecom) e lançada em 2020, tem funcionalidades customizáveis de acordo com o modelo de negócio do cliente, apresentadas em um *dashboard* de interface amigável.

OUTRAS SOLUÇÕES



MediQuo

O MediQuo é um aplicativo de saúde e bem-estar, que oferece atendimento rápido, seguro e de qualidade por meio da telemedicina. Com uma ampla rede de atendimento, o serviço pode ser utilizado por empresas em todo território nacional e disponibilizar

o benefício aos filhos de seus colaboradores, menores de 18 anos, sem custo adicional.

Além de possibilitar a realização de consultas *online* de rotina e emergenciais com os médicos cadastrados (especialistas em pediatria, ginecologia, clínica geral, entre outros), o aplicativo também conta com profissionais de psicologia, nutrição e educação física.



Casa On e Empresa On

O Casa On é um serviço adicional ao Algar Fibra, que instala dispositivos pela casa do cliente a fim de aumentar a estabilidade do sinal de internet wi-fi, com formato de contratação por assinatura mensal. Em 2023, expandimos o mesmo serviço para nossos clientes B2B, e criamos o Empresa On, disponibilizando a instalação para empresas.



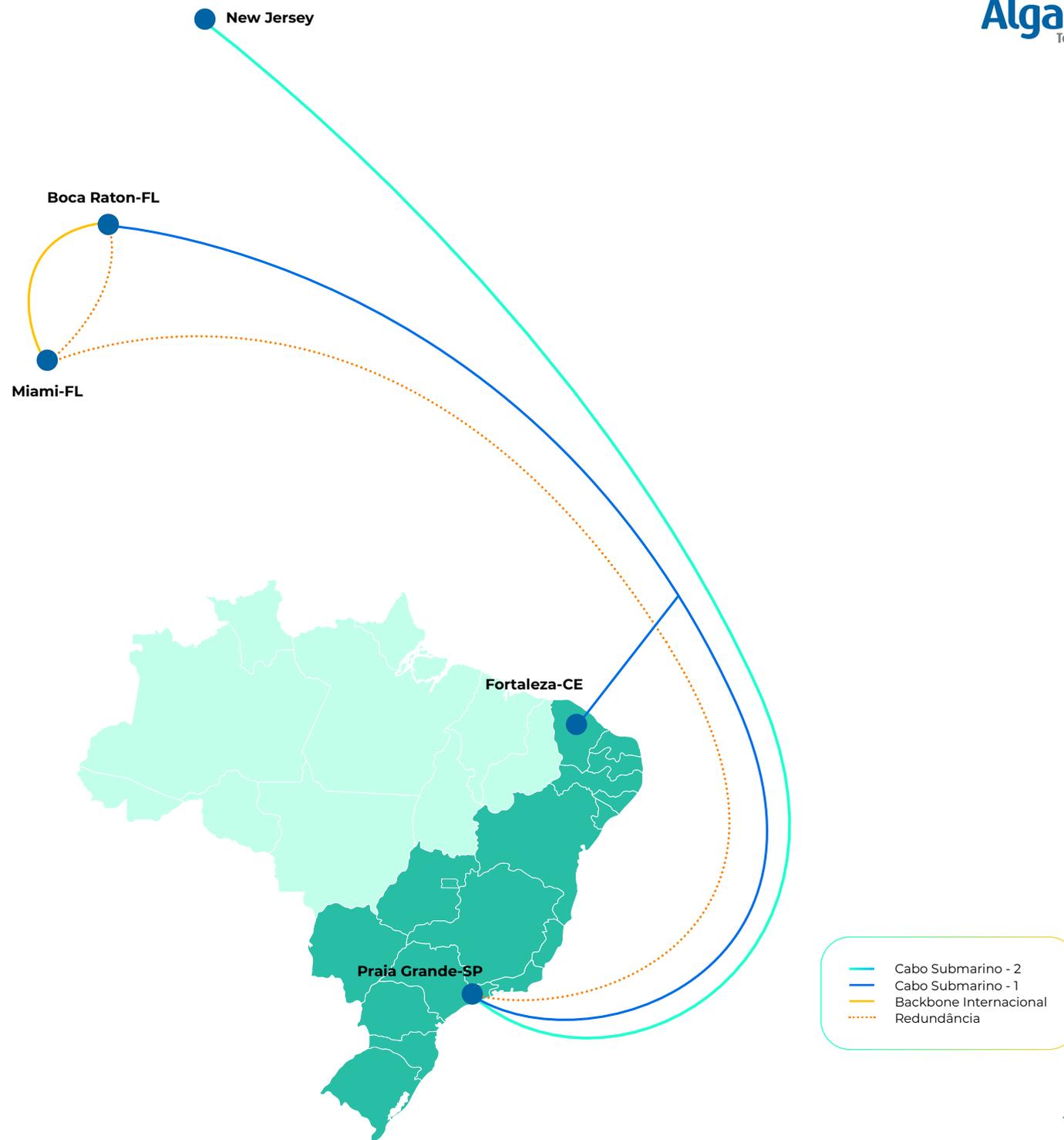
Reparos

Em um movimento de expansão de soluções para consumidores residenciais, o Reparos oferece serviços de chaveiro, consertos hidráulicos e elétricos, desentupimento, dedetização, vidraceiro e limpeza de ar-condicionado. Há também opções de pacotes que incluem atendimento para animais de estimação (vacinas, exames e consultas veterinárias) e consertos de eletrodomésticos. Foi desenvolvido em parceria com o Brain (Instituto de Ciência e Tecnologia fundado pela Algar Telecom) e está disponível para contratação dos clientes da Algar Telecom em mais de 100 cidades nos estados de Minas Gerais, São Paulo, Mato Grosso do Sul, Goiás e Santa Catarina.

ONDE ESTAMOS

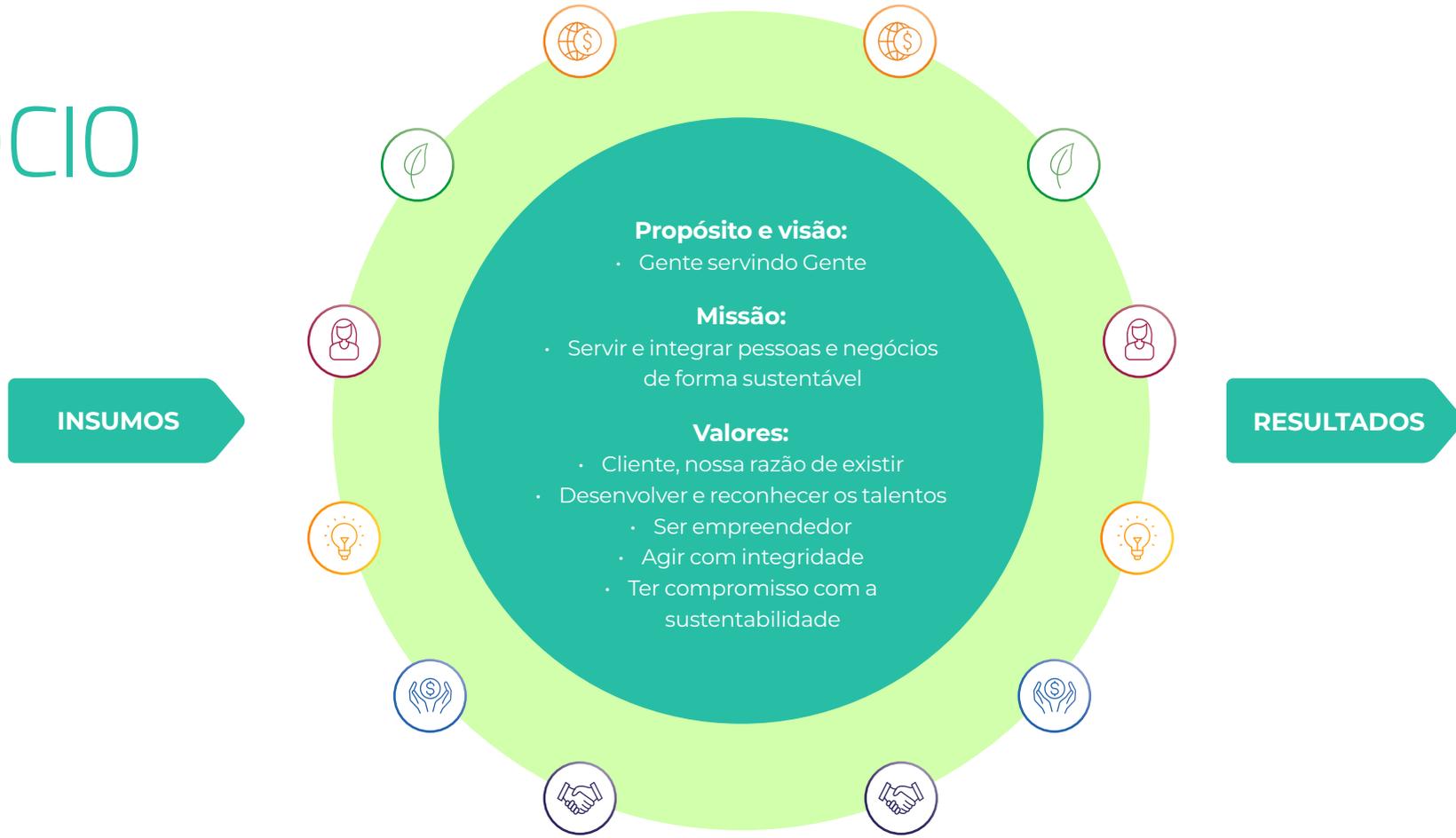
(GRI 2-1)

Nossas soluções chegam a mais de 370 cidades, distribuídas em 16 estados brasileiros e no Distrito Federal, com **132 mil km** de infraestrutura desenhada para oferecer a melhor qualidade de conexão para os nossos clientes.



MODELO DE NEGÓCIO

(GRI 2-6)



 **Capital Manufacturado**

 **Capital Natural**

 **Capital Humano**

 **Capital Intelectual**

 **Capital Financeiro**

 **Capital Social e de Relacionamento**



Capital Manufacturado

INSUMOS

- **132 mil km** de infraestrutura, distribuída por mais de 370 cidades, em 16 estados brasileiros e no Distrito Federal

RESULTADOS

- **556 mil** domicílios conectados, sendo **99,2%** deles em fibra ótica
- **197 mil** empresas conectadas
- **1,2 milhão** de clientes com comunicação móvel
- **2,9 milhões** de *chips* dedicados a M2M (Machine-to-Machine)

DESAFIOS

- Converter **100%** dos clientes para fibra ótica
- Aumentar a cobertura de frequência 5G



Capital Natural

INSUMOS

- Consumo de **268.859 gigas joules** de energia para suportar a operação
- Investimentos de **1,1 milhão** em proteção ambiental com coleta seletiva e destinação de resíduos, treinamentos, entre outras ações
- Programas de redução de emissão de GEE e geração de resíduos (educação

e treinamentos), auditorias ambientais, pesquisa e desenvolvimento e eficiência energética), educação ambiental para escolas e público interno

RESULTADOS

- **100%** da energia da matriz elétrica utilizada é proveniente de fontes renováveis (autogeração via painéis solares, compra no mercado incentivado e aquisição de IRECs)
- **95%** do combustível usado pela frota advém de fonte menos poluente (etanol)
- Emissão equivalente a **2.522** toneladas de gases de efeito estufa (CO₂e), com redução de **23%** no ano
- Geração de **3.041** toneladas de resíduos coletados, **96%** destinados à reciclagem

DESAFIOS

- Tornar a operação mais eficiente quanto ao uso de energia
- Aumentar a autogeração de energias renováveis para consumo em nossas operações e reduzir o uso de energia de fontes poluentes



Capital Humano

INSUMOS

- **4,2 mil** associados
- Completo programa de gestão, incentivo e treinamento dos associados

- **R\$ 5,903 milhões** investidos em treinamentos e desenvolvimento de associados
- Programa de diversidade “Algar sem Barreiras”
- Gestão da saúde e segurança do trabalho
- Academia de Lideranças

RESULTADOS

- **194.298 mil** horas de treinamento
- Média de **39 horas** de treinamento por associado
- **19.203,95** horas de mentoria para lideranças
- Zero óbitos decorrentes de acidentes de trabalho e zero acidentes graves de trabalho

DESAFIOS

- Ampliar a diversidade no quadro de associados e na gestão da Companhia
- Criar mecanismos de atração e retenção em um mercado de trabalho global, potencializado pelo trabalho remoto



Capital Intelectual

INSUMOS

- Investimento em inovação e tecnologia
- Somos fundadores do Brain (Instituto de Ciência e Tecnologia fundado pela Algar Telecom), com atuação em quatro avenidas tecnológicas: Internet das Coisas (IoT), 5G, Cloud e Digital

- **474** associados dedicados à inovação
- Cultura e aplicação de metodologia ágil
- Parcerias.

RESULTADOS

- **R\$ 2,3 milhões** de receitas com novos produtos lançados nos últimos três anos
- **384** associados habilitados em metodologias ágeis
- **267** ideias vindas do programa ExperimentAí
- Mais de **460** iniciativas cadastradas no Programa Impulso
- **6** prêmios ganhos pela Algar Telecom

DESAFIOS

- Seguir transformando projetos inovadores em negócios



Capital Financeiro

INSUMOS

- **505 milhões** investidos na operação
- Captação de **R\$ 700 milhões**, por meio da primeira emissão de debênture ESG

RESULTADOS

- **R\$ 2,7 bilhões** de receita líquida
- Aumento de **31%** no fluxo de caixa livre
- Rating - S&P – brAAA

DESAFIOS

- Gerir a rentabilidade do negócio diante do cenário macroeconômico atual e consolidar as diferentes frentes de atuação com eficiência e serviços que vão além da conectividade



Capital Social

INSUMOS

- Mais de **1990** fornecedores ativos e **20** franqueados
- Apoio ao Instituto Algar de Responsabilidade Social e suas ações sociais
- **19 hubs** comerciais
- Participação em associações setoriais

RESULTADOS

- Experiência dos clientes reconhecida
- Mais de **55 mil** pessoas beneficiadas diretamente pelos programas sociais
- **147** ações realizadas pelo programa de voluntariado
- **557** mil lares conectados
- **184** mil empresas conectadas

DESAFIOS

- Ampliar e fortalecer a rede de franqueados
- Sistematizar o processo de gestão de fornecedores e fortalecer o engajamento com a pauta ESG



ATIVOS INTANGÍVEIS

A marca Algar Telecom (licenciada pela Algar S.A.), o propósito “Gente servindo Gente”, a sustentabilidade e a inovação são os principais ativos intangíveis que traduzem a identidade e presença da empresa no mercado e formam nossa reputação. Consideramos esses bens fundamentais para o sucesso da estratégia de crescimento e, portanto, valorizamos e aprimoramos continuamente cada um deles.

MARCA

Credibilidade, proximidade, confiabilidade, qualidade e inovação são atributos característicos da nossa marca. Desde a fundação, somos pioneiros no desenvolvimento e na adoção de uma série de tecnologias que nos permitiram desbravar novos mercados e oferecer serviços e soluções de excelência aos nossos clientes.

Além de nos destacarmos por meio da inovação, nos diferenciamos também pela proximidade que temos com os clientes. Nosso posicionamento de marca, com o conceito “Sempre Junto”, expressa a forma de trabalhar com os públicos interno e externo. Atuar de forma humana, tratando as pessoas como elas devem ser tratadas, e colocando o cliente no centro são características fortes da marca.

GENTE SERVINDO GENTE

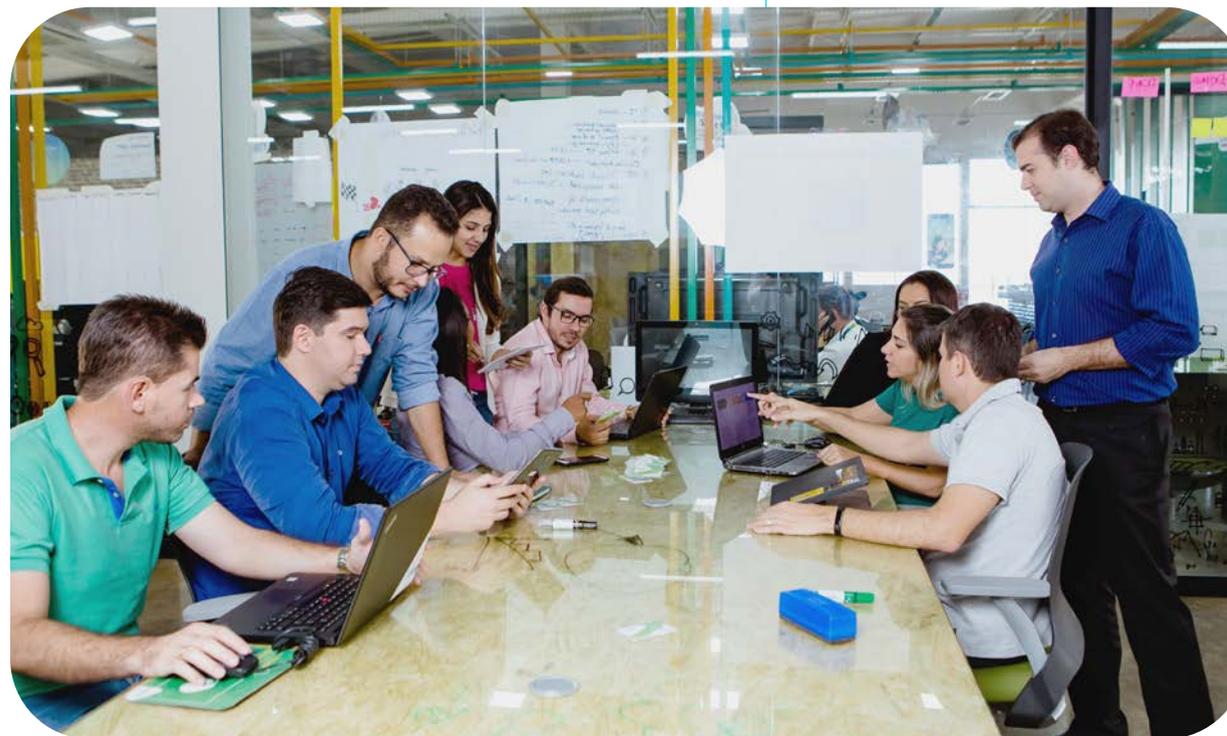
Nosso propósito guia a cultura, atuação e estratégia internas. Nele, estão inseridos princípios de relacionamentos éticos, respeitosos e transparentes com os associados, assim como com as demais partes interessadas (*stakeholders*).

Desse modo, somos reconhecidos pela inovação, relacionamento próximo, alta qualidade dos produtos e serviços e como uma das melhores empresas para trabalhar do Brasil, como foi atestado pelo décimo quinto ano consecutivo pela consultoria global Great Place to Work - GPTW. (*Saiba mais sobre propósito e cultura em Nossa Gente*)

SUSTENTABILIDADE

Nosso compromisso com as melhores práticas ESG (*Environmental, Social and Governance*) está alinhado à nossa estratégia de negócio e reconhecemos que também somos parte da solução dos desafios atuais e futuros, seja na área econômica, ambiental ou social.

Para tanto, adotamos elevados padrões éticos em todas as nossas operações e na forma como nos relacionamos com *stakeholders*. Mapeamos e gerenciamos os impactos de nossas operações no meio ambiente, assim como no desenvolvimento econômico do país e na realidade social das localidades onde estamos presentes, e



implementamos uma série de programas e projetos para mitigar esses impactos, bem como contribuir com a inclusão digital e outras iniciativas voltadas para a construção de uma sociedade melhor.

Nossa contribuição social também acontece por meio do Instituto Algar, entidade que somos parceiros e mantenedores, e que trabalha para a melhoria da educação de comunidades em regiões onde estamos presentes.

INOVAÇÃO

Somos reconhecidos no mercado por nossas soluções inovadoras. Em 2023, mantivemos posição de destaque na colocação das 150 empresas mais inovadoras do Brasil pelo prêmio Valor Inovação, uma chancela que demonstra nosso trabalho em desenvolver tendências, novas tecnologias e oportunidades de colaboração com outras empresas, startups, instituições e comunidade.

Nessa frente, contamos com a parceria do Brain (Instituto de Ciência e Tecnologia fundado pela Algar Telecom); a Estação Algar Telecom, movimento de transformação ágil que conta com equipes multidisciplinares para desenvolver ideias, produtos e serviços com autonomia e foco no cliente; e a Algar Telecom Venture Builder, unidade de negócios estruturada em parceria com a multinacional FCJ Venture Builder.

Esse perfil nos permite apresentar ao mercado produtos, serviços e soluções alinhados à evolução digital, com multiconexão, automação e inteligência artificial, direcionados a diferentes segmentos de mercado. No segmento TIC e IoT, passamos a atuar com o TI Station, novo modelo de soluções para apoiar as empresas de diferentes segmentos a trilharem suas jornadas de implementação de soluções de TI de maneira simples, intuitiva e eficiente. Além disso, mantemos quatro patentes depositadas, frutos do desenvolvimento de soluções inovadoras que conferem qualidade e produtividade à nossa atuação.

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

(GRI 418; 3-3)

As pessoas estão no centro da nossa estratégia e nossa cultura está orientada pelo propósito genuíno de servi-las, o que reflete diretamente na dedicação aos clientes. Um dos maiores diferenciais da Algar Telecom é a proximidade que temos para compreender a realidade dos clientes e entregar soluções que facilitem o seu dia a dia, colocando em prática nosso propósito “Gente servindo Gente”.

Nossas interações com os clientes acontecem por meio de uma variedade de canais, incluindo aplicativos, *WhatsApp*, *Chatbot*, portal *online* e uma Unidade de Resposta Audível (URA) inteligente.

Em 2023, continuamos avançando na frente de experiência dos clientes, abrangendo tanto o mercado residencial (B2C) quanto o segmento corporativo (grandes empresas) e de MPEs (micro e pequenas empresas). Investimos cada vez mais na digitalização do atendimento para proporcionar agilidade e praticidade na resposta às demandas dos clientes. Entre os avanços realizados no período do relato está a adoção da plataforma *Salesforce*, trazendo para os clientes uma jornada de compra muito mais simples e intuitiva.



E-commerce com plataforma *Salesforce*

Com o objetivo de simplificar a navegação e proporcionar uma experiência de compra mais fácil e intuitiva no ambiente digital, no segundo semestre de 2023 adotamos a plataforma *Salesforce Commerce Cloud*, da empresa de gestão de relacionamento *Salesforce*. A plataforma contribui com a usabilidade e velocidade de carregamento, bem como com segurança e personalização. A segurança é um dos aspectos importantes, com medidas como criptografia, controle de acesso, verificação de vulnerabilidade e autenticação de dois fatores. Além disso, conseguimos gerenciar as transações com os clientes em todas as etapas, desde o primeiro contato até o suporte no pós-venda.

A migração para o *Salesforce Commerce Cloud* trouxe resultados significativos à jornada digital de vendas. O aumento do tráfego espontâneo (acessos ao site pela busca na internet) subiu cerca de 40%, frente aos 3 meses anteriores.



TELEFONIA MÓVEL

Outro movimento importante pensando em expandir a experiência do cliente com nossos serviços foi o lançamento de telefonia móvel além da nossa área original de atuação, por meio de MVNO (*mobile virtual network operator*) para os segmentos B2B (empresarial) e B2C (varejo).

O projeto se iniciou pelas cidades de Ribeirão Preto, São José do Rio Preto, Matão e Cravinhos, todas localizadas em São Paulo e com foco no varejo. Após essa primeira etapa, nosso objetivo é levar o serviço às demais localidades do país onde já estamos presentes, com planos para os segmentos corporativo e MPE em toda a área de expansão também.

PRIVACIDADE DE DADOS

(SASB TC-TL-220a.1; TC-TL-220a.2; SASB TC-TL-230a.1; SASB TC-TL-230a.2; SASB TC-TL-220a.3)

Possuímos um Programa de Privacidade robusto baseado em *frameworks* internacionais com o objetivo de proteger as informações pessoais de nossos clientes, associados e parceiros. Para a implementação de novos processos e acompanhamento do programa, contamos com uma liderança dedicada e que também desempenha um papel estratégico de conexão entre a companhia, a ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados) e o titular. Na estrutura organizacional, possuímos um time especializado e multidisciplinar para lidar com a proteção dos dados pessoais e ser apoio a essa liderança. As áreas reportam diretamente à alta gestão, com acompanhamento mensal em comitês específicos.

O programa garante o uso devido dos dados pessoais que são coletados, processados e armazenados pela Algar Telecom. O objetivo é proteger e respeitar a privacidade dos nossos titulares, seguindo nosso compromisso em oferecer serviços de telecomunicações de alta qualidade, enquanto

mantemos a confiança e a segurança dos dados pessoais dos nossos clientes como nossa prioridade fundamental. Em 2023, inclusive, não tivemos perdas monetárias decorrentes de processos judiciais a respeito de privacidade, registro de queixas e/ou vazamentos de dados que causaram danos relevantes aos titulares.

Como forma de avançar na maturidade e fortalecer nosso Programa de Privacidade, em 2023, também iniciamos um projeto de melhoria de Privacidade com o objetivo de atualizar nosso ROPA (*Record of Processing Activities*), que são os registros das atividades de tratamento. Aplicamos as lições aprendidas e otimizamos nossos processos de privacidade e proteção de dados, conferindo mais transparência e confiabilidade ao titular. Todo esse esforço se tornou a base para nossa atuação em 2024.

Também temos um Grupo de Trabalho de proteção de dados e segurança da informação para deliberar

Portal de privacidade

Iniciamos, no fim de 2023, uma série de alterações em nosso portal de privacidade para garantir ainda mais os direitos de nossos titulares e a transparência das nossas atividades, bem como facilitar o acesso às nossas políticas e informações relevantes. O portal pode ser acessado por esse link: <https://algartelecom.com.br/lgpd>

as melhores práticas, e um programa de embaixadores da privacidade, formado por associados responsáveis por compartilhar essas práticas nas áreas onde atuam.

Com relação aos debates do setor, participamos ativamente, por meio do sindicato Conexis Brasil Digital, de consultas públicas da ANPD e estudos setoriais sobre o tema de proteção de dados pessoais.



Comitê de Segurança da Informação e Privacidade

Em 2023, iniciamos o Comitê SIPRIV para discutir temas relacionados à segurança, infraestrutura e privacidade de dados, sintetizando os esforços de diferentes áreas e temas multidisciplinares relacionados à privacidade e proteção de dados pessoais.

ESTRATÉGIA DE ATUAÇÃO E CRESCIMENTO

Pretendemos seguir crescendo de forma sustentável, sendo relevantes no mercado, contribuindo para os negócios e o dia a dia dos nossos clientes, e impactando positivamente o ambiente e a sociedade em que vivemos.

Nossa **proposta de valor** consiste em aliar um portfólio inovador e de alta qualidade, em serviços de telecomunicações e TI, a um atendimento e relacionamento próximo aos clientes.

Em nosso atual ciclo estratégico de crescimento, temos como prioridade alavancar a infraestrutura já construída para crescer nos segmentos B2B e B2C. Em B2B, vamos buscar o crescimento em regiões com presença e base de ativos já construída, além de fortalecer o portfólio de TIC e IoT. Já em B2C, buscaremos manter a liderança com fibra e expandir os serviços adicionais à conectividade. Nosso foco também será em eficiência operacional, após anos de seguidas expansões.

1º CICLO ESTRATÉGICO Desenvolvimento e consolidação regional

- Liderança B2C na região histórica de atuação

2º CICLO ESTRATÉGICO Expansão nacional com foco no B2B

- Expansão para fora da região histórica de atuação
- Crescimento de rede e infra com foco em clientes B2B
- Redução da participação do B2C na receita

3º CICLO ESTRATÉGICO Consolidação como um player nacional de B2B

- Consolidação do posicionamento em B2B nacionalmente
- Adensamento de redes e expansão no segmento MPE
- Transformação do negócio B2C com foco em fibra ótica

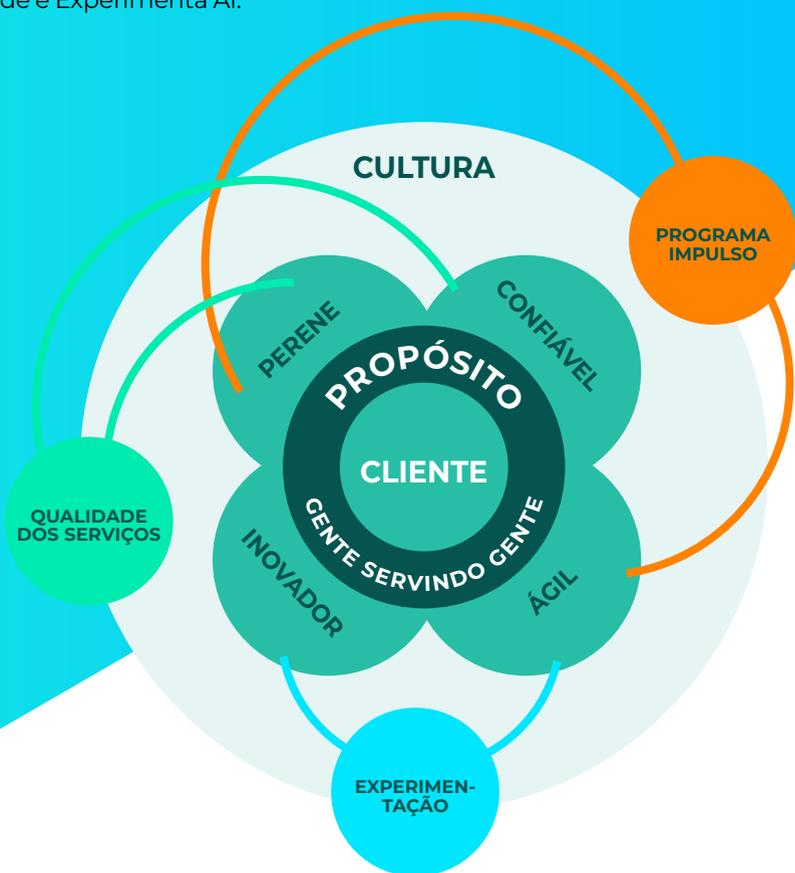
CICLO ESTRATÉGICO ATUAL Alavancagem da infra já construída

- Aumentar penetração no mercado B2B em regiões com presença e base de ativos já construída
- Fortalecimento do portfólio TIC e IoT, sustentando negócios B2B
- Manutenção da liderança no B2C com fibra e expansão dos serviços adicionais à conectividade
- Eficiência operacional, após anos de seguidas expansões

NOSSOS CICLOS ESTRATÉGICOS

ALAVANCAS ESTRATÉGICAS 2023

Convencidos de que o fortalecimento da nossa Cultura é o caminho para alavancar resultados e gerar **oportunidades**, definimos três alavancas estratégicas em 2023 representadas pelo Programa Impulso, Plano de Qualidade e Experimenta Aí.



PROGRAMA IMPULSO

O Programa Impulso representa o maior programa transformacional já realizado pela Algar Telecom, visando tornar a empresa mais ágil, moderna e eficiente.

Com o respaldo de uma consultoria reconhecida e o uso de metodologias comprovadas globalmente, o programa é composto por várias iniciativas divididas em frentes lideradas por profissionais dedicados à sua execução e acompanhamento de resultados.

As iniciativas são selecionadas com base em ideias que agregam valor aos clientes, passando por um processo de filtragem para garantir a evolução e maturidade dos resultados. O programa possui um *roadmap* definido para os próximos anos, com foco para importantes resultados entre 2024 e 2026.

Entre as frentes que pretendemos avançar, estão:



Oportunidade de novos negócios e receitas



Uma empresa mais ágil, digital e orientada a dados



Repensar nossa forma de gerir nossos recursos e oportunidades

Em 2023, foram:

- 469 iniciativas cadastradas
- + de 500 pessoas envolvidas
- 77 associados reconhecidos

PLANO DE QUALIDADE

Em conjunto com nossas iniciativas de transformação, trabalhamos em frentes como a modernização da rede, troca de equipamentos, implementação de novas vias de *backbone* com o objetivo de melhorar, constantemente, a experiência dos clientes.

EXPERIMENTA AÍ

Com o objetivo de maximizar valor para o cliente, desenvolvemos o **Experimenta Aí**, um programa focado em experimentos *lean*, ágeis e em um ambiente controlado, com uma metodologia que traz testes rápidos e de baixo custo, projetada para validar hipóteses e identificar soluções eficientes para o negócio.

O processo consiste em fases para gerar ideias e avaliações por meio de workshops, testar as ideias selecionadas e realização de encontro para validação dos principais experimentos, alinhando estratégia e recursos às iniciativas mais promissoras. Esse ciclo ágil de experimentação promove a inovação e a melhoria contínua de forma eficiente e direcionada.

Em 2023, foram:

- **149 ideias recebidas**
- **96 experimentos iniciados**
- **+ de 200 horas de mentorias práticas**
- **+ de 250 associados envolvidos**

INFRAESTRUTURA E REDE

INFRACO: DEDICADA À GESTÃO DA INFRAESTRUTURA DE PONTA A PONTA

Em 2023, estruturamos a InfraCo com o objetivo de gerir e desenvolver os ativos de infraestrutura de telecomunicações da Algar Telecom e, ao mesmo tempo, permitir que as unidades de negócios B2B e B2C concentrassem seus esforços no atendimento ao cliente. Reforçamos as estruturas regionais – Operações Norte e Operações Sul – e criamos gerências regionais capazes de atuar de forma transversal.

A nova estrutura visa garantir a estabilidade e a disponibilidade dos serviços de comunicação, evitando interrupções. Uma rede confiável, inclusive, é fundamental para o bom funcionamento e desempenho da InfraCo. Desse modo, a confiabilidade de rede e a infraestrutura estão interligadas para garantir a oferta de serviços de alta qualidade aos clientes.

CONFIABILIDADE DA REDE

(GRI 3-3)

Nosso trabalho envolve garantir a disponibilidade das redes a partir de serviços de qualidade. Um tema extremamente relevante para evitar impactos operacionais e financeiros aos nossos clientes, sejam residenciais, empresariais ou governamentais, uma vez que dependem da estabilidade da rede para realizar suas atividades.

Além da atuação preventiva, todo incidente de rede é confirmado por meio de alarmes automáticos e pela quantidade de reclamações recebidas no centro de atendimento. As falhas podem ser tratadas remotamente ou pelo acionamento das equipes de campo.

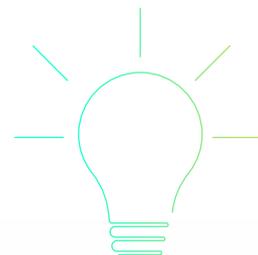
Nosso Comitê de Governança de Qualidade monitora indicadores de desempenho e disponibilidade das redes, assim como de experiência do cliente, que nos dão insumos para a implementação de correções e melhorias de processos no menor tempo possível.

Dentre os indicadores acompanhados, destacamos: *Net Promoter Score* (NPS), Indicador de Quantidade de Reclamações (IQR), Indicador de Reparo Repetido (IRR), Indicador de Qualidade de Implantação (IQI) e Indicador de Reparo dentro do Prazo (IRDP).

CENTRO DE OPERAÇÕES DE REDE (COR)

O COR monitora 100% dos elementos de rede (rede móvel e fixa, *backbone*, conexões internacionais e redes metropolitanas), em toda a nossa região de cobertura. Formado por uma equipe preparada para trabalhar de forma mais analítica e preventiva, o objetivo é identificar e solucionar eventuais incidentes com agilidade, garantindo ao máximo a disponibilidade dos nossos serviços.

Em 2023, mantivemos o projeto COR Digital, que consiste na digitalização massiva desse nosso centro, proporcionando um monitoramento ainda mais assertivo e eficiente na detecção e tratativa de falhas por meio de automações e análises de dados, em benefício da qualidade da rede.



INOVAÇÃO

(GRI 3-3)

A inovação está no cerne dos nossos negócios. Buscamos potencializar os impactos positivos dessa atuação e também garantir a perenidade dos negócios a partir do desenvolvimento de serviços e produtos mais eficientes, que nos ajudam a cumprir nosso propósito de servir gente com qualidade.



A INOVAÇÃO É PARTE DA NOSSA ESTRATÉGIA DE NEGÓCIOS

Nossa trilha de evolução digital está dividida em três pilares, que culminam na forma como a inovação permeia toda a companhia.

Go Digital: a referência é a inovação voltada para a experiência do cliente, trazendo inovação para canais de vendas digitais, marketing digital, atendimento digital e otimização do portfólio. Dessa forma, trazendo benefícios que impactam diretamente na forma como nos relacionamos com os clientes, a nossa razão de existir.

Be Digital: voltado para as inovações que impactam diretamente nossos associados. O foco é a digitalização interna. Para isso, operações digitais inteligentes, automação e previsão, tecnologias digitais e a simplificação de processos, tangibilizam essas inovações internas, impactando pessoas, processos e tecnologias.

New Growth: tem por objetivo utilizar a inovação para garantir a melhor experiência possível para os parceiros. Para tanto, a criação de novos modelos de negócios e produtos digitais, impactam essa torre, trazendo oportunidades que possam ampliar nosso portfólio. Para atingir tais objetivos, as ações de cada pilar agregam valor para a companhia como um todo.

PARCERIA COM O BRAIN

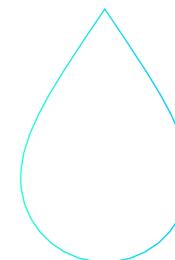
O Brain é o Instituto de Ciência e Tecnologia (ICT) fundado pela Algar Telecom em 2017 com o objetivo de simplificar o dia a dia de pessoas e empresas. O ICT trabalha com o modelo de inovação aberta e parcerias estratégicas, desenvolvendo soluções disruptivas com foco em Internet das Coisas (IoT), Digitalização, 5G e *Cloud/Edge Computing*. Atualmente, além das empresas do grupo Algar, o Brain atende diversos segmentos, como pequenas e médias empresas (PMEs), agronegócio, saúde, Indústria 4.0 e *Smart Spaces*. Seus times de trabalho são divididos em *squads*, que utilizam a metodologia ágil *Scrum*.

A atuação do Brain está baseada em três frentes principais:

Intraempreendedorismo: fomento à cultura de inovação em todas as áreas da Algar Telecom, com programas específicos voltados ao aumento de qualidade e eficiência, como *Shark Tank* e mentoria de jovens talentos em projetos de Pesquisa e Desenvolvimento (*Brain Innovation Research & Development – BIRD*).

Inovação aberta: trabalho com startups que colaborem com os desafios da Algar Telecom e demais clientes do Brain.

Geração de negócios: parceria no lançamento de produtos e serviços ao mercado.



Utilizamos **soluções inovadoras para impulsionar a eficiência hídrica** e contribuir para os princípios fundamentais da **agenda ESG**.

Eficiência hídrica

Em 2023, lançamos a solução de *IoT Utilities Water*, focada em disponibilizar informações precisas sobre consumo, vazamento, qualidade e pressão da água para a gestão do recurso. Lançada por meio do Brain, a novidade foi desenvolvida para apoiar micro e pequenos empreendedores, grandes empresas e governos na agenda de eficiência hídrica.

Sensores de IoT instalados em pontos estratégicos da cadeia produtiva enviam as medições para um *software* de controle da operação

em tempo real. O envio pode acontecer por meio de diferentes redes de conectividade, como sinal de internet wi-fi, 3G, 4G, 5G, *Ethernet* ou *LoraWan*. A plataforma de gestão na “palma da mão” (celular, *tablet* ou computador) é agnóstica para *hardware* e foi desenvolvida em parceria com a Afira, empresa de tecnologia especializada em serviços IoT. O monitoramento de dados acontece sem limite de usuários, com opções de geração de relatório de inteligência, *dashboard* dinâmico, configuração de parâmetros e alertas para controle de automação.

ESTAÇÃO ALGAR TELECOM

Lançada em 2018, a Estação Algar Telecom é o movimento de Transformação Ágil da Algar Telecom com foco em operacionalizar e escalar as soluções desenvolvidas nas jornadas de segmentos (B2B e B2C) e em parceria com o Brain (Instituto de Ciência e Tecnologia, fundado pela Algar Telecom). Além disso, atua no desenvolvimento de serviços TIC para aprimorar nosso portfólio. Nesses cinco anos, estabelecemos tribos, *squads*, capítulos e centros de excelência, incentivando constantemente a evolução do *mindset* digital dos nossos times.

Os *squads* acompanham o trabalho de inovação realizado no Estação em tempo real, analisando e tomando decisões baseadas em dados. Outro recurso disponibilizado pelo Estação é o Gestão à Vista, um painel *online* acessível com informações financeiras, de marketing, dados dos clientes (índice de satisfação, entregas, retornos) e um *backlog* de entregas disponibilizado de forma clara e objetiva. Essa rede de resultados permite que os *squads* tomem ações de correção rapidamente, identifiquem ocorrências, criem oportunidades e aprimorem a inovação de um modo geral.

Em 2023, continuamos avançando no processo de adoção de metodologias ágeis em toda a empresa, com capacitação de equipes, envolvimento de novas áreas e melhorias em processos internos.



JORNADA DA TRANSFORMAÇÃO - TIC E IOT

A partir dos movimentos promovidos pela Estação Algar e diante da revolução digital atual, também conseguimos apoiar as empresas para iniciar suas jornadas transformacionais e adaptar-se a essa nova realidade, colocando agilidade, inovação e colaboração no centro de suas estratégias.

Nesse sentido, em 2023, passamos a atuar com um novo modelo de soluções dentro da nossa frente de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) chamado TI Station Algar. O objetivo é apoiar as empresas de diferentes segmentos a trilharem suas jornadas de implementação de soluções de TI de maneira simples, intuitiva e eficiente.

O trabalho é desenvolvido por um time de especialistas, com as principais certificações do mercado, para apoiar na arquitetura de ambientes e discussões para melhores tomadas de decisões em toda jornada transformacional, utilizando um portfólio exclusivo de soluções de tecnologia da informação. A cidade de Cuiabá, capital do estado do Mato Grosso,

foi a primeira cidade a receber a operação. Entre as principais frentes de trabalho, a cibersegurança deve ser nosso carro-chefe no estado, combinado a um atendimento ainda mais próximo do cliente.

Apoiamos os negócios dos clientes em quatro importantes jornadas da nova onda de transformação:



Jornada de Infra de TI

De *hosting a cloud*, temos soluções para pequenas, médias e grandes empresas. Prestamos consultoria para auxiliarmos nossos clientes a definir a solução ideal para o seu negócio.

SOLUÇÕES:

- Cloud Server;
- Cloud Plus;
- Cloud Backup;
- Azure;
- AWS, Serviços profissionais e gerenciados;
- Hosting e colocation.



Jornada de Segurança

O foco é mitigar riscos de ataques e proporcionar mais segurança, privacidade e conformidade da operação para o negócio de nossos clientes.

SOLUÇÕES:

- SD-WAN Super Seguro;
- Gerenciamento de Segurança reforçada com o SOC;
- Cloud Backup - backup as a service;
- Vision MEDR - endpoint gerenciado;
- Anti-DDoS - monitoramento de tráfego;
- SIEM e WAF.



Jornada Futuro do Trabalho

Equipes que trabalham no formato remoto, híbrido e presencial mais integradas, colaborativas e produtivas em qualquer ambiente. Para isso, é importante ter ferramentas que permitam melhorias de processos e gestão, dinâmica de colaboração e agilidade na realização de tarefas.

SOLUÇÕES:

- Cloud Phone PRO;
- Office 365;
- Microsoft Teams e Voz;
- Omni PRO;
- Controle de ponto para gestão descomplicada e digital;
- SMS Solution para comunicação em escala e rápido acesso



Jornada de Conectividade

Focado para quem deseja expandir o portfólio e desenvolver produtos e serviços, além de ter experiências altamente conectadas.

SOLUÇÕES:

- SD-WAN;
- SmartFi Pro;
- Smart Connect;
- Gerenciamento de Rede;
- Atendimento Premium.

ALGAR TELECOM VENTURE BUILDER

Em 2023, a Algar Telecom Venture Builder completou um ano de lançada e fortaleceu a estratégia de Evolução Digital da Algar Telecom trazendo sete startups para o portfólio. São elas: Granto Seguros, MediQuo, Meu novo vendedor, Billapp, Neutra+, Evollo e Homebook.

Em conjunto, as startups faturaram R\$ 11,4 milhões durante o período. Nossos objetivos com essa frente de atuação são: acelerar a transformação digital

do *core business* ao mesmo tempo que criamos oportunidades de novos negócios que estejam nas adjacências ou fora do *core*.

Para 2024, o foco é gerar valor para as startups investidas, internalizando as que estão relacionadas à tese de Operações automatizadas, Experiência Digitalizada e Data Driven (Be Digital e Go Digital) e gerar novos negócios com as startups relacionadas com a tese de Novos Negócios, o que está alinhado às nossas estratégias.

NOVA PARCERIA

A celebração de um ano da Algar Telecom Venture Builder também trouxe o anúncio sobre a parceria com o CPQD (Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em Telecomunicações). O novo passo estratégico fortalece nosso compromisso com a inovação e impulsiona o crescimento de startups que estão moldando o futuro dos setores de telecomunicações e tecnologia da informação.

Além disso, fortalecemos a conexão já existente com o Brain (Instituto de Ciência e Tecnologia fundado pela Algar Telecom), nosso parceiro de inovação, para desempenhar o trabalho com startups.



PRÊMIOS E RANKINGS DE INOVAÇÃO

100 OPEN CORPS

Em 2023, fomos considerados a **segunda empresa mais aberta ao ecossistema de inovação no Ranking 100 Open Corps, na categoria Telecomunicações**. Esse reconhecimento foi possível graças ao relacionamento com startups que realizamos por meio dos programas de Open Innovation – Centro de Inovação em Negócios Digitais – do Brain (Instituto de Ciência e Tecnologia, fundado pela Algar Telecom), e investimentos em startups inovadoras por meio da Algar Telecom Venture Builder.



Valor Inovação 2023

Conquistamos o prêmio de **terceira empresa mais inovadora do país no setor de telecomunicações** no Valor Inovação 2023, premiação promovida pelo jornal Valor Econômico.



Gestão Sustentável

(GRI 2-23, 2-28)

Algar ▶
Telecom

▶ SEMPRE JUNTO



COMPROMISSOS

Na Algar Telecom, acreditamos que atuar com boas práticas ambientais, sociais e de governança é uma forma de gestão que deve estar presente em todas as áreas da companhia. A responsabilidade pela evolução constante, mitigação dos riscos e criação de oportunidades na agenda ESG é do nosso presidente, cujas definições são executadas pelas vice-presidências da empresa, com a governança da área de Comunicação e Sustentabilidade, dedicada ao acompanhamento das ações, projetos, indicadores, premiações, preenchimentos de questionários de clientes e fornecedores, bem como a elaboração de relatórios dos avanços nos principais temas materiais da Algar Telecom.



Compromisso global

Em 2023, nos comprometemos junto ao *Science Based Targets Initiative* (SBTi) a estabelecer uma meta de redução de nossas emissões de gases de efeito estufa. Criada pelo Pacto Global das Nações Unidas, *Carbon Disclosure Project* (CDP), *World Resources Institute* (WRI) e *World Wide Fund for Nature* (WWF), a iniciativa é uma das mais relevantes para a mobilização global do setor privado na liderança de ações climáticas urgentes com base em fundamentos científicos.

Somos signatários da Rede Brasil do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), iniciativa que envolve empresas e organizações em 160 países para promover o engajamento do setor privado em sustentabilidade, promovendo um mercado global mais inclusivo e igualitário. Com a adesão, estamos comprometidos com os dez princípios estabelecidos para as áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção. Realizamos permanentemente um trabalho de conscientização relacionado a esses princípios para sensibilizar todos os nossos *stakeholders*, além de aplicar suas diretrizes no dia a dia de trabalho.

OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)

Estamos alinhados aos ODS, agenda criada pela Organização das Nações Unidas (ONU) em 2015 para guiar o alcance de 17 objetivos até 2030. Identificamos internamente nossa aderência a 10 ODS, com os quais contribuímos, direta ou indiretamente, por meio das atividades e operações.



EIXO SOCIAL



ODS	Metas dos ODS trabalhadas pela Algar Telecom	Ações para contribuir com o alcance da meta	Indicadores GRI/SASB relacionados
	<p>1.4) Até 2030, garantir que todos os homens e mulheres, particularmente os pobres e vulneráveis, tenham direitos iguais aos recursos econômicos, bem como o acesso a serviços básicos, propriedade e controle sobre a terra e outras formas de propriedade, herança, recursos naturais, novas tecnologias apropriadas e serviços financeiros, incluindo micro finanças.</p>	<p>Promoção do acesso ao serviço básico e a tecnologias apropriadas de telefonia e internet pelas comunidades de sua região de concessão. Oferecimento de serviço de banda larga fixa e móvel em todas as suas regiões de atuação de varejo, independentemente do tamanho da cidade. Utilização das TICs para ampliar e priorizar a capacidade de tráfego em áreas sensíveis, como saúde e educação, atendendo a hospitais, clínicas, escolas e faculdades da rede pública e privada para garantir internet de qualidade. Da mesma forma, apoiamos o comércio digital, fundamental para a sobrevivência de muitos negócios em tempos de distanciamento social. Conectividade em larga escala, com foco em resultados obtidos a partir de produtos e serviços que auxiliem a tomada de decisão mais ágil e segura.</p>	<p>GRI 2-28: Participação em associações; GRI 203-2: Impactos econômicos indiretos significativos; GRI 404-1: Média de horas de capacitação por ano, por empregado;</p>

EIXO SOCIAL

ODS	Metas dos ODS trabalhadas pela Algar Telecom	Ações para contribuir com o alcance da meta	Indicadores GRI/SASB relacionados
	<p>4.1) Até 2030, garantir que todas as meninas e meninos completem o ensino primário e secundário livre, equitativo e de qualidade, que conduza a resultados de aprendizagem relevantes e eficazes.</p> <p>4.4) Até 2030, aumentar substancialmente o número de jovens e adultos que tenham habilidades relevantes, inclusive competências técnicas e profissionais, para emprego, trabalho decente e empreendedorismo.</p> <p>4.7) Até 2030, garantir que todos os alunos adquiram conhecimentos e habilidades necessárias para promover o desenvolvimento sustentável, inclusive, entre outros, por meio da educação para o desenvolvimento sustentável e estilos de vida sustentáveis, direitos humanos, igualdade de gênero, promoção de uma cultura de paz e não violência, cidadania global e valorização da diversidade cultural e da contribuição da cultura para o desenvolvimento sustentável.</p> <p>4.c) Até 2030, substancialmente aumentar o contingente de professores qualificados, inclusive por meio da cooperação internacional para a formação de professores, nos países em desenvolvimento, especialmente os países menos desenvolvidos e pequenos Estados insulares em desenvolvimento.</p>	<p>A Algar Telecom é parceira e mantenedora do Instituto Algar, que tem como foco a melhoria da educação de comunidades em regiões onde o grupo Algar está presente. A companhia está comprometida com o desenvolvimento sustentável e mantém continuamente a comunicação dos pilares, além de apoiar os projetos educacionais do Instituto Algar.</p>	<p>GRI 2-28: Participação em associações GRI 404-1: Média de horas de capacitação por ano, por empregado; GRI 404-2: Programas para o aperfeiçoamento das habilidades dos empregados e programas de assistência para transição de carreira; GRI 404-3: Porcentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e desenvolvimento de carreira.</p>
	<p>5.1) Acabar com todas as formas de discriminação contra todas as mulheres e meninas em todas partes.</p>	<p>Compromisso de promover a comunicação que favoreça a erradicação de toda forma de preconceito e violência contra a mulher. Realização e apoio a campanhas de comunicação em relação à igualdade de gênero para seus públicos de interesse. Evolução do Programa Algar sem Barreiras, para tornar a empresa cada vez mais plural e diversa por meio de práticas que não toleram a discriminação.</p>	<p>GRI 401-1: Novas contratações e rotatividade de empregados; GRI 401-3: Licença maternidade/paternidade; GRI 405-1: Diversidade em órgãos de governança e empregados; GRI 405-2: Proporção entre o salário-base e a remuneração entre mulheres e homens. GRI 406-1: Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas.</p>
	<p>10.3) Garantir a igualdade de oportunidades e reduzir as desigualdades de resultados, inclusive por meio da eliminação de leis, políticas e práticas discriminatórias e da promoção de legislação, políticas e ações adequadas a este respeito.</p>	<p>Engajamento quanto à redução de práticas discriminatórias dentro da empresa, formalizando tal compromisso por meio de políticas internas, adesão voluntária ao Pacto Global e cumprimento regular do código de conduta corporativo. Com o Programa Algar sem Barreiras, buscamos tornar a empresa cada vez mais plural e diversa por meio de práticas que não toleram a discriminação.</p>	<p>GRI 2-15: Conflitos de interesse; GRI 2-23: Compromissos de política; GRI 2-27: Conformidade com leis e regulamentos; GRI 2-29: Abordagem para engajamento de stakeholders; GRI 204-1: Proporção de gastos com fornecedores locais; GRI 206-1: Ações legais por comportamento anticompetitivo, antitruste e práticas de monopólio; GRI 407-1: Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e de negociação coletiva pode estar em risco; GRI 414-1: Novos fornecedores que foram selecionados usando critérios sociais.</p>

EIXO AMBIENTAL



ODS	Metas dos ODS trabalhadas pela Algar Telecom	Ações para contribuir com o alcance da meta	Indicadores GRI/SASB relacionados
	<p>7.2) Até 2030, aumentar substancialmente a participação de energias renováveis na matriz energética global.</p> <p>7.3) Até 2030, dobrar a taxa global de melhoria da eficiência energética.</p>	<p>A Algar Telecom utiliza, em grande parte, energias renováveis em suas atividades. Mantém indicadores específicos de eficiência energética e planos de investimentos em energias limpas.</p>	<p>GRI 302-1: Consumo de energia dentro da organização; GRI 302-4: Redução do consumo de energia; SASB TC-TL-130a.1: (1) Energia total consumida, (2) porcentagem de eletricidade, (3) porcentagem de energia renovável</p>
	<p>12.2) Até 2030, alcançar a gestão sustentável e o uso eficiente dos recursos naturais.</p> <p>12.5) Até 2030, reduzir substancialmente a geração de resíduos por meio da prevenção, redução, reciclagem e reuso.</p> <p>12.6) Incentivar as empresas, especialmente as empresas grandes e transnacionais, a adotar práticas sustentáveis e a integrar informações de sustentabilidade em seu ciclo de relatórios.</p> <p>12.8) Até 2030, garantir que as pessoas, em todos os lugares, tenham informação relevante e conscientização para o desenvolvimento sustentável e estilos de vida em harmonia com a natureza.</p>	<p>Campanhas de comunicação dos programas de uso eficiente de recursos naturais, principalmente nas ações com o comitê de engajamento socioambiental com ações estruturantes para reuso, reciclagem, consumo consciente, entre outras, para melhoria de suas metas. Investimentos em fontes renováveis, como em usinas fotovoltaicas e na compra de energia no mercado incentivado. Incentivo ao uso de etanol em toda frota flex.</p> <p>Gestão de seus resíduos sólidos na Política Nacional de Resíduos Sólidos. PGRS protocolado na prefeitura municipal, parcerias formais com cooperativas habilitadas legalmente, campanhas de conscientização e destinação certificada de seus resíduos.</p> <p>Campanhas de comunicação e sensibilização para inspirar outras empresas (especialmente da sua rede de relacionamento), sendo uma multiplicadora das melhores práticas. Visa tornar-se empresa-referência em seu setor e em sustentabilidade.</p>	<p>GRI 306-1: Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos; GRI 306-2: Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos; GRI 306-3: Resíduos gerados; GRI 306-4: Resíduos não destinados para disposição final; GRI 306-5: Resíduos destinados para disposição final; SASB TC-TL-440a.1.: (1) Materiais recuperados por meio de programas de devolução, porcentagem de materiais recuperados que foram (2) reutilizados, (3) reciclados e (4) aterrados.</p>
	<p>13.3) Melhorar a educação, aumentar a conscientização e a capacidade humana e institucional sobre mitigação, adaptação, redução de impacto e alerta precoce da mudança do clima.</p>	<p>Influência sobre parceiros por meio do Programa de Relacionamento e Compliance de Fornecedores. Desenvolvimento de programa de comunicação e treinamento de práticas sustentáveis de fácil replicação, que estimula novas atitudes cidadãos e sustentáveis. Comitê de Engajamento Socioambiental, constituído por associados de todas as localidades de atuação da Algar Telecom, que tem o objetivo de ajudar a mobilizar toda a empresa através de ações de conscientização sobre consumo de energia, água, papel, gestão de resíduos, plantio de mudas, entre outros, de forma a promover conhecimentos e habilidades necessárias para que todos busquem o desenvolvimento sustentável. Há projetos e iniciativas instituídos há mais de 10 anos que resultaram significativa redução nas emissões desde o primeiro inventário, em 2013.</p>	<p>GRI 2-28: Participação em associações; GRI 305-1: Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE) GRI 305-2: Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia GRI 305-3: Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE) GRI 305-5: Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE);</p>

EIXO ECONÔMICO



ODS	Metas dos ODS trabalhadas pela Algar Telecom	Ações para contribuir com o alcance da meta	Indicadores GRI/SASB relacionados
	<p>8.2) Atingir níveis mais elevados de produtividade das economias por meio da diversificação, modernização tecnológica e inovação, inclusive por meio de um foco em setores de alto valor agregado e dos setores intensivos em mão de obra.</p>	<p>Realiza investimentos significativos em modernização tecnológica e em inovação, com percentuais ousados do CAPEX total anual.</p> <p>Reconhecimento da imprensa, cases e premiações de modernização tecnológica e inovação da Algar Telecom.</p>	<p>GRI 201-1: Valor econômico direto gerado e distribuído; GRI 203-1: Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços.</p>
	<p>9.1) 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.</p> <p>9.c) 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.</p>	<p>Auditoria de conformidade legal anual, além de compromisso com o desenvolvimento da sua infraestrutura de qualidade, confiável, sustentável e que coopera com o desenvolvimento econômico e bem-estar humano.</p> <p>Acompanhamento de indicadores específicos de acesso a tecnologias por preços acessíveis. O aumento dos índices de acesso a tecnologias por meio da comunidade, bem como a implementação de programas que visam alavancar a transformação tecnológica nas mesmas, são fatores intrínsecos aos negócios da Algar Telecom, que está constantemente empenhada em levar a melhor qualidade de infraestrutura e serviços para os seus clientes, apoiando o desenvolvimento econômico e o bem-estar humano.</p>	<p>GRI 201-1: Valor econômico direto gerado e distribuído; GRI 203-1: Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços; GRI 203-2: Impactos econômicos indiretos significativos; SASB TC-TL-520a.2: Velocidade média real de download (1) própria e de conteúdo comercialmente associado e (2) conteúdo não associado; SASB TC-TL-550a.1: (1) Frequência média de interrupção do sistema e (2) duração média da interrupção do cliente.</p>
	<p>16.5) Reduzir substancialmente a corrupção e o suborno em todas as suas formas.</p> <p>16.b) Promover e fazer cumprir leis e políticas não discriminatórias para o desenvolvimento sustentável.</p> <p>16.7) Garantir a tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis.</p>	<p>Repudia e trabalha contra a corrupção e suborno por meio da adesão formal a compromissos e manutenção do Canal Integridade (web) e Ouvidoria - canais disponíveis permanentemente para promover ações não discriminatórias - e para garantir a retidão em todos os seus processos e de seu código de conduta.</p> <p>Preza pelo respeito ao investidor, com divulgação das informações econômico/financeiras com transparência, garantindo a veracidade das informações e seguindo corretamente as regras contábeis.</p>	<p>GRI 2-9: Estrutura de governança e sua composição; GRI 2-12: Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos; GRI 2-23: Compromissos de política; GRI 2-24: Incorporação de compromissos de política; GRI 2-27: Conformidade com leis e regulamentos; GRI 205-1: Operações avaliadas quanto a riscos relacionados com a corrupção; GRI 205-2: Comunicação e formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção; GRI 205-3: Incidentes confirmados de corrupção e ações tomadas; GRI 206-1: Ações legais por comportamento anticompetitivo, antitruste e práticas de monopólio; SASB TC-TL-520a.1: Montante total de perdas monetárias como resultado de processos judiciais associados a regulamentos de comportamento anticoncorrencial</p>

NOSSAS DIRETRIZES

O compromisso com a sustentabilidade é um valor para nós, traduzido no dia a dia pelas diretrizes dos nossos códigos e políticas internas, que são reforçadas com treinamentos e divulgações para associados e parceiros. O nosso Código de Conduta (*saiba mais no capítulo Governança Corporativa e Gestão de Riscos*) é o principal norteador dos compromissos da companhia, sendo avaliado e aprovado pelo Conselho de Administração do grupo Algar. O documento reforça a importância de termos relacionamentos pautados no respeito e em conformidade com as diretrizes de conduta e legislações vigentes, incluindo a realização de *due diligence* na seleção de parceiros e fornecedores.

O Código de Conduta deve ser seguido por todos os administradores e associados do grupo Algar, independente de atividade ou localização. Anualmente, o documento é assinado por todos os profissionais da companhia, que se comprometem a cumpri-lo integralmente. Seu conteúdo é revisado periodicamente e amplamente divulgado para os associados nas plataformas internas e externas da empresa. Temos, ainda, o Código de Conduta de Fornecedores, que formaliza e divulga as diretrizes relacionadas ao comportamento ético, sustentável e transparente esperado de nossos fornecedores. O documento aplica-se a todos eles, que recebem orientações sobre as suas informações e assinam ainda na fase de homologação. Além dos Códigos

de Conduta, contamos com instrumentos complementares, que passam por um rigoroso processo de revisão e aprovação:

Políticas:

Gerente de *Compliance* / Diretor / Reunião de diretoria / Conselho de Administração

Normas:

Gerente de *Compliance* / Diretor / Reunião de diretoria

Procedimentos:

Gerente da área / Gerente de *Compliance* / Diretor

Instruções de Trabalho:

Gerente da área / Gerente de *Compliance*

DIREITOS HUMANOS

(GRI 409-1)

O compromisso com o respeito aos direitos humanos é fundamental para a Algar Telecom. Nosso Código de Conduta estabelece que o respeito é condição essencial em quaisquer dimensões, circunstâncias e situações. O documento reforça que as pessoas devem ser respeitadas de forma integral, valorizando a diversidade e não tolerando discriminações, preconceitos e assédios, sobretudo moral e sexual, de qualquer natureza. Todos os associados da companhia têm liberdade para expor e defender suas ideias, que devem ser recebidas com atenção e respeito.

Promovemos iniciativas para fortalecer e reafirmar nosso compromisso com os direitos humanos, como o programa Algar sem Barreiras, que visa fortalecer a diversidade e aumentar a inclusão, gerando a equidade entre as pessoas. Além disso, o Código de Conduta de Fornecedores reforça que respeitamos e exercemos os direitos humanos em nossas atividades e ao longo da cadeia produtiva. Dessa forma, não estabelecemos relações comerciais com fornecedores que utilizem práticas irregulares e/ou ilegais de trabalho como aquelas com crianças e adolescentes e os análogos ao escravo ou forçado. Os fornecedores também devem zelar pela seleção de parceiros comerciais que operem dentro da legislação trabalhista e dos padrões éticos compatíveis com as premissas do nosso Código de Conduta.

Em paralelo, desenvolvemos diversas ações com o intuito de construir uma sociedade mais justa e igualitária, contribuindo para a promoção dos direitos humanos (*saiba mais no tópico Desempenho Social*).



PRINCÍPIO DA PRECAUÇÃO

O princípio da precaução está englobado no Sistema de Integridade da Algar Telecom (*saiba mais no capítulo Governança Corporativa e Gestão de Riscos*), estruturado nos pilares de prevenção, detecção e resposta. A frente de prevenção trabalha com diversos mecanismos focados em evitar desvios de condutas e inconformidades legais, como o Código de Conduta, políticas e procedimentos, treinamentos, ferramentas de comunicação, avaliação de riscos de *compliance*, execução de *due diligence* e o engajamento em ações coletivas. Em conjunto, as medidas preventivas visam mitigar possíveis riscos no contexto da companhia.



RELACIONAMENTO COM *STAKEHOLDERS*

(GRI 2-25; 2-29; 203-2; 204-1; 308-1; 414-1; 414-2)

Acreditamos que o relacionamento com *stakeholders* é essencial para nossa estratégia de sustentabilidade, o que colabora com a solidez da Algar Telecom nessa política e nas ações de longo prazo. Ao reconhecer e valorizar as necessidades de todos os públicos com os quais nos relacionamos, incluindo associados, clientes, fornecedores, acionistas, investidores, comunidades locais e órgãos reguladores, nossa trajetória se torna mais sólida, beneficiando não apenas os negócios, mas também a sociedade e o meio ambiente.

Ao priorizarmos o engajamento com nossos *stakeholders* pautado na proximidade, transparência e comunicação, estabelecemos relações de confiança e colaboração, antecipamos riscos, e geramos responsabilidade compartilhada para o desenvolvimento sustentável de todos os envolvidos.

Identificamos nossos *stakeholders* com base na conexão, direta ou indireta, com os negócios, considerando seus impactos nas operações e pelo mapeamento dos impactos (econômicos, sociais e ambientais) que geramos sobre cada um deles. Adiante, compartilhamos os diferentes públicos com os quais nos relacionamos.



CLIENTES

O centro de nossa estratégia e cultura organizacional são as pessoas, o que se reflete em um dos nossos maiores diferenciais: o relacionamento próximo, com a compreensão de suas necessidades e a entrega de soluções que realmente facilitem o dia a dia. Esse movimento também representa a prática do propósito “Gente servindo Gente” e possibilita a identificação de pontos de aprimoramento em cada etapa da jornada, desde o momento da compra até o suporte no pós-venda e utilização diária dos produtos e serviços.

Estamos cada vez mais alinhados às transformações digitais, seja para o desenvolvimento das nossas soluções ou para gestão. Nesse sentido, estamos avançando em nossa jornada de evolução, que visa fortalecer a metodologia Ágil na Algar Telecom. O objetivo é criar um design organizacional mais fluido, com atuação em jornadas fim a fim e com foco no cliente, que continua sendo nossa razão de existir.

Em cada etapa da jornada do cliente, buscamos uma experiência descomplicada e solução rápida. Oferecemos opções flexíveis para simplificar o processo e garantir o que foi negociado. Durante todo o processo de acompanhamento após a venda, promovemos iniciativas para fortalecer o relacionamento com clientes, valorizando esse contato sólido e de longo prazo. Como resultado, conquistamos a

confiança dos clientes quando necessitam de novas soluções.

A qualidade dos nossos serviços atende aos parâmetros de *service level agreement* (SLA) definidos pela Anatel e, para acompanhar a satisfação dos clientes, estamos em constante processo de evolução, ouvindo os usuários por meio de pesquisas realizadas em cada ponto de contato e fazendo o acompanhamento dos processos que geram impactos na satisfação.

Em caso de queixas de clientes, é realizado registro no sistema de *Customer Relationship Management* (CRM), que gera demandas e indicadores de resolução conforme o tipo de queixa, em linha com os modelos de registros e tratativas instituídos pela agência reguladora do setor. Estes processos são auditados e retornados ao cliente no SLA definido pela agência.

Canais de relacionamento: reuniões comerciais, visitas, contatos por e-mails e telefone, portal FiGital, eventos e comunicações externas fazem parte da régua de relacionamento com esse público.

ASSOCIADOS

O capital humano figura entre os principais desafios e oportunidades para as empresas do futuro. Em consonância com a nossa cultura (CulturAlgar), fundamentada no compromisso de viver o propósito de servir às pessoas, o que reflete o propósito Gente servindo Gente, buscamos oferecer a melhor experiência possível aos nossos associados – como são chamados os colaboradores – tanto no ambiente de trabalho quanto em relação às oportunidades de desenvolvimento profissional e progressão de carreiras, proporcionando também condições de segurança e de saúde ideais. *(Saiba mais em Nossa Gente)*

Para garantir o cuidado e o engajamento, temos um time dedicado e capacitado a desenvolver programas, iniciativas e comunicações direcionados para o público interno. Consideramos fundamental a escuta ativa e manter um canal de diálogo permanente, bem como comunicar de forma transparente sobre os aspectos relevantes do desenvolvimento do negócio.

Entre nossos diversos canais digitais de relacionamento e comunicação estão: e-mail, rede social interna, reuniões presenciais e virtuais, além de ferramenta de chat com assistente virtual disponível para os associados.

Além dos canais internos, contamos com fóruns para alinhamento de temas gerais e específicos.

Semanalmente, às quartas-feiras, os associados participam da Você na VC, uma reunião *online* para alinhamento de assuntos gerais. Semestralmente, realizamos o Falando de Resultados, evento que reúne todos os associados para abordar a estratégia e celebrar os resultados do semestre.

Canais de relacionamento: rede social corporativa, e-mail, treinamentos, fóruns gerais e específicos, programas/reuniões periódicos e voluntariado fazem parte das ferramentas de engajamento com esse público.



FORNECEDORES

Nosso engajamento acontece com diferentes tipos de fornecedores, desde os de serviços, bens, de consultoria, escritórios, indústria, entre outros segmentos, com o objetivo de obter uma cadeia com fornecedores cada vez mais íntegra, sustentável e consciente. Um trabalho pautado na ética, integridade e transparência, valores cruciais à perenidade do negócio.



Todos os fornecedores recebem o Código de Conduta de Fornecedores Algar Telecom e passam por um rigoroso processo de *due diligence*, homologação

e diversas verificações, incluindo o atendimento a normas e requisitos legais, ambientais e sociais. Além disso, podem passar por treinamentos de *Compliance*, de acordo com as atividades que desempenham. Também enviamos comunicações para este público, reforçando nossas diretrizes, políticas e outros temas relevantes da companhia.

Ressaltamos também que em nossas principais regionais (Uberlândia, Uberaba, Patos de Minas, Nova Serrana, Ituiutaba, Itumbiara e Franca), 91%

do nosso orçamento de compras é direcionado para produtos e serviços de fornecedores locais, consolidando esse relacionamento e valorização de fornecedores de cada localidade onde atuamos. São localidades de concessão, ou seja, área de atuação concedida pela Anatel, com operações próprias onde temos maior volume de compras e maior volume de operação.

Classificamos os fornecedores de acordo com o seu perfil de atuação, para, então, atuar de maneira direcionada na gestão de impactos e riscos. Os agrupamentos temáticos atuais são:

Sustentabilidade/impactos ambientais: fornecedores que realizam serviço de coleta e destinação de resíduos perigosos e não perigosos, limpeza e conservação de ambientes, manutenção e limpeza de ar-condicionado e geradores, serviços de infraestrutura (obras civis e de rede), manutenção e contratação de serviços de frota, recebem engajamento constante de temas socioambientais.

Segurança do trabalho: nossa área de Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) realiza a homologação dos fornecedores. As documentações do fornecedor e dos seus funcionários devem comprovar a

regularidade e conformidade com normas e requisitos legais. Além disso, são realizadas inspeções em campo, diálogos de segurança, workshops, entre outras ações.

Proteção de dados: caso o fornecedor tenha acesso a dados pessoais, é aplicado um questionário referente ao processo de privacidade de dados, avaliação de políticas, conscientização de funcionários, apresentação de encarregado de dados e assinatura de contratos com cláusulas pertinentes à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Saúde financeira: os fornecedores com contratos acima de R\$ 250 mil são considerados críticos e devem passar por avaliação de saúde financeira, com consulta ao SERASA.

Compliance: consulta à lista de empresas citadas na Operação Lava Jato e ao Portal da Integridade.

Canais de relacionamento: fóruns, reuniões, treinamentos, comunicados e portal de fornecedores.

Avaliação socioambiental

Nossos fornecedores passam por um processo de avaliação de requisitos legais ambientais e por um questionário de avaliação de índice de sustentabilidade. Nele, conhecemos o seu engajamento com as principais temáticas ESG. Também encaminhamos frequentemente comunicados incentivando boas práticas sustentáveis entre este público e mantemos contato recorrente para garantir que mantenham sua documentação legal sempre atualizada. Em 2023, 19% dos fornecedores críticos ao meio ambiente foram avaliados pela área de Sustentabilidade. Já a área de Compliance avalia os critérios de impactos sociais (49%).

PARCEIROS E FRANQUEADOS

Possuímos parceiros e franqueados em quase todas as localidades nas quais atuamos. Nosso método de estabelecer proximidade se aplica aos parceiros e franqueados também, incentivando o empreendedorismo e favorecendo um bom relacionamento desses *stakeholders* com seus clientes. Para garantir o engajamento, contamos com times dedicados ao relacionamento com estes públicos.

Nos últimos anos passamos a implementar um projeto para levar boas práticas de sustentabilidade para nossos franqueados e, em 2023, ganhamos o selo de excelência em *Franchising* concedido pela Associação Brasileira de Franchising (ABF), sendo a primeira empresa do segmento de telecomunicações do país receber o selo.

Canais de relacionamento: reuniões e visitas constantes para alinhamento, eventos e programa Essência para disseminar a cultura da empresa.

INVESTIDORES

Nosso modelo de governança se mantém em constante evolução e está alinhado aos princípios estabelecidos pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) para garantir a confiabilidade na condução da gestão e a proteção dos acionistas, contribuindo para a perenidade do negócio.

Para o relacionamento com estes *stakeholders*, contamos com uma área de relações com investidores (RI) que também contribui para que os princípios da transparência e da equidade (tratamento justo e igualitário de todos os sócios e demais partes interessadas) sejam considerados em todos os processos.

Cumprimos as regras de forma a garantir que os investidores tenham informações completas, precisas, claras e tempestivas sobre o negócio. Com isso, disponibilizamos todas as informações importantes e necessárias aos nossos investidores para sua tomada de decisão, além de mantê-los atualizados periodicamente acerca dos temas relevantes sobre o negócio. As comunicações são realizadas por meio de Formulário de Referência, Demonstrações Financeiras auditadas, Fatos Relevantes, Release de Resultados, Relatórios da Administração. Por fim, ainda contamos com o canal Fale com RI, disponível no site de Relações com Investidores para todos os que desejarem acessar a Algar Telecom.

Canais de relacionamento: Formulário de Referência, Demonstrações Financeiras auditadas, Fatos Relevantes, Releases de Resultados, Relatórios da Administração. cartas, questionários, assembleias, *roadshows*, *calls*, site e e-mail.



ÓRGÃOS REGULADORES

Nosso propósito é manter um relacionamento frequente e pautado pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade administrativa, publicidade e eficiência. Esses *stakeholders* atuam no processo de decisão na formulação de políticas regulatórias e no processo de obtenção de autorizações, outorgas e licenças, das quais dependem os negócios da empresa. Temos uma área de Assuntos Regulatórios, que estabelece diálogo próximo com os principais órgãos reguladores do nosso setor. Acompanhamos, permanentemente, eventuais mudanças ou criação de leis e regulamentos aplicáveis aos negócios, promovendo prontamente as adequações necessárias para garantir a conformidade das atividades.

Canais de relacionamento: reuniões estratégicas, político-institucionais e técnicas. Grupos Temáticos e eventos. Atuação por meio de entidades setoriais.

MÍDIA ESPECIALIZADA

Temos como objetivo manter comunicação e diálogo baseados na transparência e no compromisso com a veracidade das informações. Acreditamos na importância do papel dos formadores de opinião como um dos interlocutores da Algar Telecom, o que faz parte da nossa permanente construção de reputação para os mais diversos públicos.

O engajamento com estes *stakeholders* acontece por meio do atendimento a solicitações de veículos de comunicação, a partir de entrevistas dos nossos executivos, envio de informações e divulgações relevantes sobre os negócios e operações da companhia.

Canais de relacionamento: reuniões, encontros de relacionamento e e-mail



Workshop sobre Sustentabilidade

Ações de engajamento com nossos *stakeholders* e o fomento ao conhecimento da agenda ESG foram fatores que guiaram a realização de um workshop no primeiro semestre de 2023. O encontro foi aberto ao público e gratuito, e contou com especialistas

de sustentabilidade durante a programação. Acreditamos na importância de as empresas buscarem um caminho de crescimento responsável e esses encontros são extremamente válidos para trazer discussões sobre os temas que compõem a agenda ESG.

ATUAÇÃO SETORIAL

Participamos de associações e organizações nacionais e internacionais, com o objetivo de fortalecer a atuação do nosso setor e multiplicar os benefícios proporcionados à sociedade.

Conexis: entidade que reúne as maiores empresas de telecomunicações e de conectividade e atua junto ao Poder Executivo nas esferas da Anatel, do Congresso Nacional e do poder judiciário. Produz e divulga dados e informações, promove estudos, debates e eventos voltados à atualização e implementação da legislação, das políticas públicas e da regulamentação do setor, além de buscar viabilizar a ampliação e melhoria da infraestrutura de conexão e comunicações no Brasil. Atuamos em todos os níveis da governança, incluindo Conselho de Administração, Conselho dos Vice-Presidentes das Associadas, Reuniões de Diretoria, Comissões Temáticas e Grupos de Trabalho.

Telcomp: congrega mais de 70 empresas, dentre operadoras de telefonia fixa e móvel, banda larga e acesso à internet, TV por assinatura, data centers e serviços corporativos, buscando promover a competição como alavanca para o desenvolvimento

do setor. Atua nas esferas da Anatel, Congresso Nacional e poder judiciário. Participamos do Conselho de Administração, dos Comitês Executivos e dos Grupos Técnicos.

Associação Neo: tem atuação institucional no setor de Internet e Telecomunicações, representando os interesses dos seus associados, sempre em busca da livre concorrência e da competitividade no mercado. É responsável também pela negociação de conteúdo, aplicativos e plataformas para empresas independentes de banda larga, TV por assinatura e telefonia fixa e móvel. Integramos o Conselho de Administração, reuniões executivas e grupos de discussão.

Associação Brasileira de Provedores de Internet e Telecomunicações (ABRINT): congrega provedores regionais para representação institucional e política junto à sociedade, governo e órgãos reguladores nos assuntos pertinentes ao setor, buscando um ambiente competitivo saudável e a consequente ampliação da oferta de serviços, com foco no acesso e compartilhamento de infraestrutura. Na ABRINT, participamos dos grupos de trabalho.

AVALIAÇÃO DE MATERIALIDADE

(GRI 3-1; 3-2)

A matriz de materialidade da Algar Telecom apresenta os principais temas nos quais as nossas operações exercem impacto econômico, social e ambiental. Sua última atualização ocorreu em 2021, a partir de estudos de *benchmarking* (realização de análises setoriais) e de documentos internos, além de entrevistas com executivos da companhia. Esse processo originou uma lista de temas prioritários, que foi encaminhada para avaliação e validação *online* por *stakeholders* internos e externos, selecionados com base nos impactos gerados por nós às partes interessadas ou por elas em nossa atuação:

- Associados (colaboradores da empresa)
- Acionistas
- Investidores
- Franqueados
- Parceiros de negócios
- Fornecedores

- Órgãos reguladores
- Especialistas do setor de telecomunicações e tecnologia da informação (TI)
- Clientes de cada segmento de negócios da companhia
- Jornalistas especializados no setor de telecomunicações e tecnologia da informação (TI)
- Conselho de Administração da empresa

Em 2023, mantivemos a matriz de materialidade elaborada em 2021 como norteadora dos nossos esforços em prol do desenvolvimento sustentável e optamos, voluntariamente, por coletar novos indicadores GRI, a fim de complementar a abordagem dos temas materiais neste relato integrado. Os indicadores adicionados nesta edição pertencem às temáticas “Avaliação ambiental de fornecedores” (308), “Avaliação social de fornecedores” (414), “Relações de trabalho” (402) e “Não discriminação” (406).



TEMAS MATERIAIS

Dimensão	Tema material	Disclosures GRI e SASB	Limite do impacto para a Algar Telecom	Envolvimento da organização no impacto	Stakeholders relevantes (operações Algar Telecom)	Impactos aos stakeholders
Ambiental	Gestão climática	GRI 3-3;201-2;305-1;305-2;305-3;305-5	Dentro e fora	Direto e indireto	Acionistas/investidores, Comunidade/sociedade, Operações Algar, Meio ambiente	A Algar Telecom gera a emissão de gases de efeito estufa, principalmente de escopo 1 e 2. Dessa forma, impacta diretamente o meio ambiente e comunidade/sociedade. A própria companhia também pode ser impactada indiretamente por meio da imagem no mercado e na sociedade a partir da responsabilidade ambiental que possui.
Ambiental	Gestão de resíduos	GRI 3-3; 306-1 a 306-5 SASB 440A_1	Dentro e fora	Direto e indireto	Acionistas/investidores, Comunidade/sociedade, Fornecedores e parceiros, Governo/Órgão regulador, Meio ambiente, Operações Algar Telecom	O descarte incorreto de resíduos perigosos traz impactos negativos ao meio ambiente, incluindo a poluição do solo, rios/nascentes e também do ar. Diante disso, a Algar Telecom realiza o descarte e destinação ambientalmente corretos. Os maiores impactos são decorrentes das atividades de nossa operação, o que pode refletir nos processos operacionais e na contratação de fornecedores que tenham compromisso de agir de forma ambientalmente correta. O descumprimento do gerenciamento correto dos resíduos sólidos traz impacto negativo em negociações com acionistas/investidores, já que cresce a preocupação sobre investimentos em empresas com práticas sustentáveis. Também implica em infrações ambientais e impacta negativamente o governo e Órgãos ambientais, através de processos administrativos.
Social	Saúde e segurança dos trabalhadores	GRI 3-3;403-3;403-4;403-5;403-9	Dentro e fora	Direto e indireto	Colaboradores, Fornecedores e parceiros, Operações Algar Telecom	Todas as áreas da empresa são impactadas, com destaque para os times operacionais, onde existe maior exposição de riscos ocupacionais. Isso inclui terceiros que realizam atividades operacionais. Os demais associados são impactados através do acolhimento e amparo em situações de emergência (adoecimentos, afastamentos, acidentes de trabalho, entre outros).
Social	Satisfação e experiência do cliente	GRI 3-3;418-1	Dentro e fora	Direto	Acionistas/investidores, Colaboradores, Comunidade/sociedade, Clientes, Operações Algar Telecom	O oferecimento de serviços de qualidade garante boa satisfação e experiência do consumidor e atrai novos clientes. Isto eleva os resultados financeiros e operacionais, gera maior retorno para acionistas/investidores e garante demanda para fornecedores e parceiros.
Social	Privacidade do cliente e cibersegurança	GRI 3-3 SASB 220A_1; 220A_3;230A_1;230A_2	Dentro e fora	Direto	Acionistas/investidores, Colaboradores, Comunidade/sociedade, Clientes, Fornecedores e parceiros, Operações Algar Telecom	Questões de cibersegurança impactam na privacidade de dados de clientes, o que pode refletir em perda de clientes e multas pela inadequação a leis e normas. As operações de tratamentos de dados pessoais podem ser paralisadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) devido a um incidente, gerando prejuízo financeiro e de imagem para a empresa.
Social	Inovação	GRI 3-3	Dentro e fora	Direto e indireto	Acionistas/investidores, Colaboradores, Comunidade/sociedade, Clientes, Fornecedores e parceiros, Operações Algar Telecom	As soluções desenvolvidas em parceria com o Brain (Instituto de Ciência e Tecnologia fundado pela Algar Telecom), impactam toda a cadeia de valor da Algar Telecom: a Estação, quanto a internalização dos projetos, os colaboradores, através dos processos operacionais, os clientes, através das soluções, a sociedade, através do desenvolvimento de parcerias para inovação, e acionistas/investidores por meio da geração de valor dos projetos de inovação.

TEMAS MATERIAIS

Dimensão	Tema material	Disclosures GRI e SASB	Limite do impacto para a Algar Telecom	Envolvimento da organização no impacto	Stakeholders relevantes (operações Algar Telecom)	Impactos aos stakeholders
Social	Confiabilidade da rede e disponibilidade de sistemas	GRI 3-3	Dentro e fora	Direto	Acionistas/investidores, Comunidade/sociedade, Clientes, Governo/Órgão regulador, Operações Algar Telecom	Como prestamos serviços de utilidade pública, a indisponibilidade dos mesmos pode impactar a empresa e as partes interessadas de forma geral. A indisponibilidade do serviço e o não atingimento das metas podem trazer uma pressão orçamentária para as operações, visto que o volume de reclamações será maior que o previsto. Clientes terão seus negócios e atividades comprometidos. O órgão regulador poderá multar a companhia caso a mesma deixe de cumprir algum compromisso de qualidade.
Social	Inclusão digital	GRI 3-3;203-1 SASB 550A_1	Dentro e fora	Direto e indireto	Acionistas/investidores, Colaboradores, Comunidade/sociedade, Clientes, Fornecedores e parceiros, Governo/Órgão regulador, Operações Algar Telecom	A expansão dos serviços de banda larga proporciona a inclusão digital, acesso ao conhecimento e à informação da população. Isso apoia o surgimento de novas oportunidades de trabalho e educação e suporta o desenvolvimento econômico das comunidades atendidas influenciando, inclusive, indicadores de desenvolvimento econômico-social locais. O negócio crescente e sustentável assegurado por uma governança eficiente direciona os investimentos e suporta a perenidade do negócio e de toda a sua cadeia de valor.
Social	Atração e retenção de talentos	GRI 3-3;401-1;401-2	Dentro e fora	Direto	Acionistas/investidores, Colaboradores, Clientes, Operações Algar Telecom	A atração e retenção de associados traz qualidade ao relacionamento do time, promove ambiente positivo e boa performance nas entregas. Ter bons talentos na organização e retê-los impacta diretamente nos resultados e perenidade do negócio, diminuindo a rotatividade e garantindo o exercício da cultura da Companhia.
Governança	Desempenho econômico-financeiro	GRI 3-3;201-1	Dentro e fora	Direto	Acionistas/investidores, Colaboradores, Comunidade/sociedade, Clientes, Fornecedores e parceiros, Governo/Órgão regulador, Meio ambiente, Operações Algar Telecom	O desempenho econômico-financeiro da companhia impacta na geração de valor dos investimentos dirigidos por ela e distribuídos aos <i>stakeholders</i> . Influencia na possibilidade de contratação de fornecedores para apoiar as atividades, o que reverbera na quantidade e qualidade da oferta dos produtos e tecnologias oferecidas ao cliente. A quantidade de clientes impacta na capacidade de retenção, remuneração promoção e desenvolvimento dos associados. O crescimento do negócio reflete nas ações de instalação, manutenção e extensão de redes aéreas e subterrâneas, no volume de resíduos eletrônicos gerados e uso de recursos naturais, o que gera impactos ao meio ambiente. Para a comunidade, a expansão ou retração de verbas interfere no apoio social dado pela companhia, como atividades voluntárias e por meio de ONGs, bem como geração de impacto econômico indireto. Sobre o governo incide a desvinculação ou descumprimento de obrigações assumidas formalmente, o que pode refletir em sanções de natureza pecuniária associadas e previstas em Leis.
Governança	Governança corporativa e integridade	GRI 3-3;205-1;205-2;205-3	Dentro e fora	Direto	Acionistas/investidores, Colaboradores, Comunidade/sociedade, Clientes, Fornecedores e parceiros, Governo/Órgão regulador, Operações Algar Telecom	Esse tema pode agregar ou destruir valor, pois molda o modelo de negócio da empresa e está atrelado a aplicação, ou não, de sanções contra as empresas no caso de infringirem as leis anticorrupção, bem como de boas práticas de mercado. A forma como é gerida pode refletir em danos de natureza financeira e à imagem da empresa, além de afetar o fortalecimento institucional e reforço significativo da marca. Tais questões reverberam na distribuição de valor para partes interessadas, como fornecedores, clientes, associados e também para os executivos, por reduzir/aumentar a chance de conflitos de corrupção, fraudes, entre outros.
Governança	Conformidade com leis e regulamentos	GRI 3-3;205;206;419-1 SASB 520A_1	Dentro e fora	Direto	Acionistas/investidores, Governo/Órgão regulador, Operações Algar Telecom	Esse tópico é abordado e utilizado pela área comercial no sentido de desenvolver ações mitigatórias da ação concorrencial, levantamentos de informações disponíveis para comercialização de produtos, para desenvolvimento de ações concorrenciais mitigatórias. Questões de (in)conformidade podem impactar a própria companhia e sua geração de valor para acionistas/investidores e exigir posicionamento do órgão regulador.



Governança e Gestão de Riscos

(GRI 2-1; 2-9; 2-10; 2-11; 2-12; 2-13; 2-14; 2-15; 2-16; 2-17; 2-18; 2-24)

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

Somos uma empresa privada, de capital aberto desde 2007, não listada em bolsa. Acumulamos 14 emissões públicas de debêntures, além de uma emissão de notas promissórias. A emissão mais recente, realizada no fim de 2023, foi nossa primeira emissão atrelada a metas ESG.

Nossa trajetória de 70 anos é marcada por constantes evoluções em práticas de governança corporativa, sempre com o objetivo de criar um conjunto de mecanismos para contribuir com a geração de valor de longo prazo e com a sustentabilidade dos nossos negócios.

Entre os princípios de governança estão a transparência das informações e dos relacionamentos, a igualdade no tratamento aos acionistas, a prestação de contas e a responsabilidade corporativa, alinhados aos preceitos do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), aos requisitos legais e à legislação pertinente de mercado de capitais.



CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O Conselho de Administração (CA) é o mais alto órgão de gestão da empresa, criado com o propósito de garantir a profissionalização e a sustentabilidade do negócio. Sua função primordial é conduzir o processo de tomada de decisão, além de estabelecer e acompanhar as estratégias definidas. Anualmente, o órgão é avaliado em três dimensões: a *performance* do Conselho enquanto colegiado, o desempenho individual dos conselheiros e a atuação do Presidente do Conselho.

Composto por seis conselheiros, incluindo dois independentes, o mandato é estabelecido a cada dois anos. Para prevenir conflitos de interesses, os membros do conselho são impedidos de participar de outros conselhos de administração, comitês de assessoramento, conselhos fiscais ou fazer parte do quadro de funcionários de grupos concorrentes. Além disso, não podem possuir interesses na cadeia de valor dos negócios da empresa. Na Algar Telecom, não contamos com acúmulo de função na

liderança do Conselho, uma vez que o presidente do CA não figura como diretor executivo da empresa.

Há dois comitês de assessoramento não deliberativos, direcionados para auxiliar o CA: o comitê de Auditoria e Gestão de Riscos, e o comitê Gente. Formados por especialistas externos e conselheiros, o papel de ambos é apoiar os conselheiros em análises aprofundadas sobre temas específicos para embasar a tomada de decisão. O funcionamento e responsabilidades estão definidos por um regimento interno.

As preocupações críticas são compartilhadas durante as reuniões ordinárias do CA e dos comitês de assessoramento, considerando relatórios das áreas de Auditoria Interna, Gestão de Riscos, *Compliance*, Ouvidoria, entre outras. Comunicações extraordinárias são realizadas por meio do Portal de Governança utilizado pela empresa, sempre que necessário. Em casos mais críticos, reuniões extraordinárias podem ser convocadas, conforme previsto em regimento.

Composição CA em 31/12/2023

Membro	Cargo	Gênero	Externo	Independente	Mandato
Luiz Alexandre Garcia	Presidente	M	Sim	Não	12/05/2023 até 1ª RCA após Assembleia Geral Extraordinária (AGO) 2024
Eliane Garcia Melgaço	Vice-presidente	F	Sim	Não	12/05/2023 até 1ª RCA após Assembleia Geral Extraordinária (AGO) 2024
Divino Sebastião de Souza	Membro	M	Sim	Não	12/05/2023 até 1ª RCA após Assembleia Geral Extraordinária (AGO) 2024
Luiz Alberto Garcia	Membro	M	Sim	Não	12/05/2023 até 1ª RCA após Assembleia Geral Extraordinária (AGO) 2024
Luiz Eduardo Falco Pires Correa	Membro	M	-	Sim	12/05/2023 até 1ª RCA após Assembleia Geral Extraordinária (AGO) 2024
Thilo Helmut Georg Mannhardt	Membro	M	-	Sim	12/05/2023 até 1ª RCA após Assembleia Geral Extraordinária (AGO) 2024

ESG: UMA AGENDA QUE ENVOLVE A ALTA GESTÃO

Os temas relacionados à agenda ESG são levados ao conhecimento do Conselho de Administração (CA), que monitora seus desdobramentos durante todo o ano, de acordo com o calendário temático das reuniões ordinárias, previamente aprovado a cada exercício. O engajamento da alta gestão está conectado com nosso compromisso com a sustentabilidade, que é um dos cinco valores da Algar Telecom e está diretamente ligado à maneira como conduzimos os negócios.

O Conselho delega ao Diretor-Presidente a responsabilidade de gerenciar os impactos da companhia na economia, meio ambiente e pessoas. Este, por sua vez, atribui a responsabilidade a seus executivos de acordo com os temas prioritários: os tópicos econômicos são de responsabilidade da Vice-presidência Financeira e de Relações com Investidores; os temas ambientais ficam sob a gestão da Diretoria da Unidade de Negócios InfraCo, e as questões sociais são conduzidas pela Vice-presidência de Gente.

Oportunamente, contemplamos uma curadoria de conteúdos sobre ESG como parte da pauta do Comitê de Direção. É uma forma de ampliar o conhecimento dos nossos executivos, capacitando-os e convidando-os a contribuir com a priorização e evolução de iniciativas e projetos ligados aos temas materiais da Companhia.



Nossa diretoria, de acordo com competências estatutárias, estabelece objetivos e políticas relacionados à gestão operacional, incluindo aspectos sociais e ambientais que orientam todas as áreas internas da Companhia e negociações com terceiros. Os principais desdobramentos desses esforços estão compilados e apresentados neste relatório anual integrado, evidenciando nosso comprometimento com esses pilares de atuação.

Essa priorização se estende ao grupo do qual fazemos parte. No segundo semestre de 2023, a Algar Holding realizou um diagnóstico ESG para tornar o grupo Algar referência nas práticas ESG. Os resultados desse trabalho serão compartilhados com o Conselho de Administração do Grupo e com os comitês executivos das empresas Algar. A finalidade é aprofundar o conhecimento sobre a agenda ESG e sobre a atuação das empresas, bem como contribuir para aprimorar a maturidade de cada uma delas na agenda.

A seguir, os comitês que fazem parte da nossa estrutura e suas composições:

COMITÊ DE AUDITORIA E GESTÃO DE RISCOS

O Comitê de Auditoria e Gestão de Riscos tem como objetivo assegurar a qualidade, integridade, transparência e credibilidade das demonstrações financeiras, a efetividade dos processos das auditorias (interna e independente) e dos controles internos, bem como o cumprimento da legislação aplicável.

O grupo também é responsável por zelar por uma política adequada de gerenciamento de riscos corporativos e operacionais. É composto por conselheiros e especialistas externos, reunindo no mínimo três membros, sendo um deles independente.

Composição em 31/12/2023

Membro	Cargo	Gênero	Externo	Independente	Mandato
Thilo Helmut Georg Mannhardt	Coordenador do comitê e Membro do CA	M	-	Sim	12/05/2023 até 1ª RCA após Assembleia Geral Extraordinária (AGO) 2024
Sérgio Messias Pedreiro	Membro especialista	M	Sim	Não	12/05/2023 até 1ª RCA após Assembleia Geral Extraordinária (AGO) 2024
João Ricardo Pereira da Costa	Membro especialista	M	Sim	Não	12/05/2023 até 1ª RCA após Assembleia Geral Extraordinária (AGO) 2024
Gustavo Uramoto Matsumoto	Membro	M	Sim	Não	12/05/2023 até 1ª RCA após Assembleia Geral Extraordinária (AGO) 2024

COMITÊ DE GENTE

Esse comitê tem como objetivo assegurar uma gestão estratégica de Talentos Humanos que seja reconhecida e valorizada pelos *stakeholders* como um diferencial competitivo da empresa. Deste modo, atua com foco na preservação dos valores, na evolução e no fortalecimento da cultura e na manutenção de um bom clima organizacional.

É composto por até quatro membros, sendo obrigatório que pelo menos um deles seja membro do Conselho de Administração.

Composição em 31/12/2023

Membro	Cargo	Gênero	Externo	Independente	Mandato
Eliane Garcia Melgaço	Coordenadora do comitê e Vice-presidente do CA	F	Sim	Não	12/05/2023 até 1ª RCA após Assembleia Geral Extraordinária (AGO) 2024
José Luciano Duarte Penido	Membro	M	Sim	Não	12/05/2023 até 1ª RCA após Assembleia Geral Extraordinária (AGO) 2024
Marcelo José Ferreira e Silva	Membro	M	Sim	Não	12/05/2023 até 1ª RCA após Assembleia Geral Extraordinária (AGO) 2024

DIRETORIA

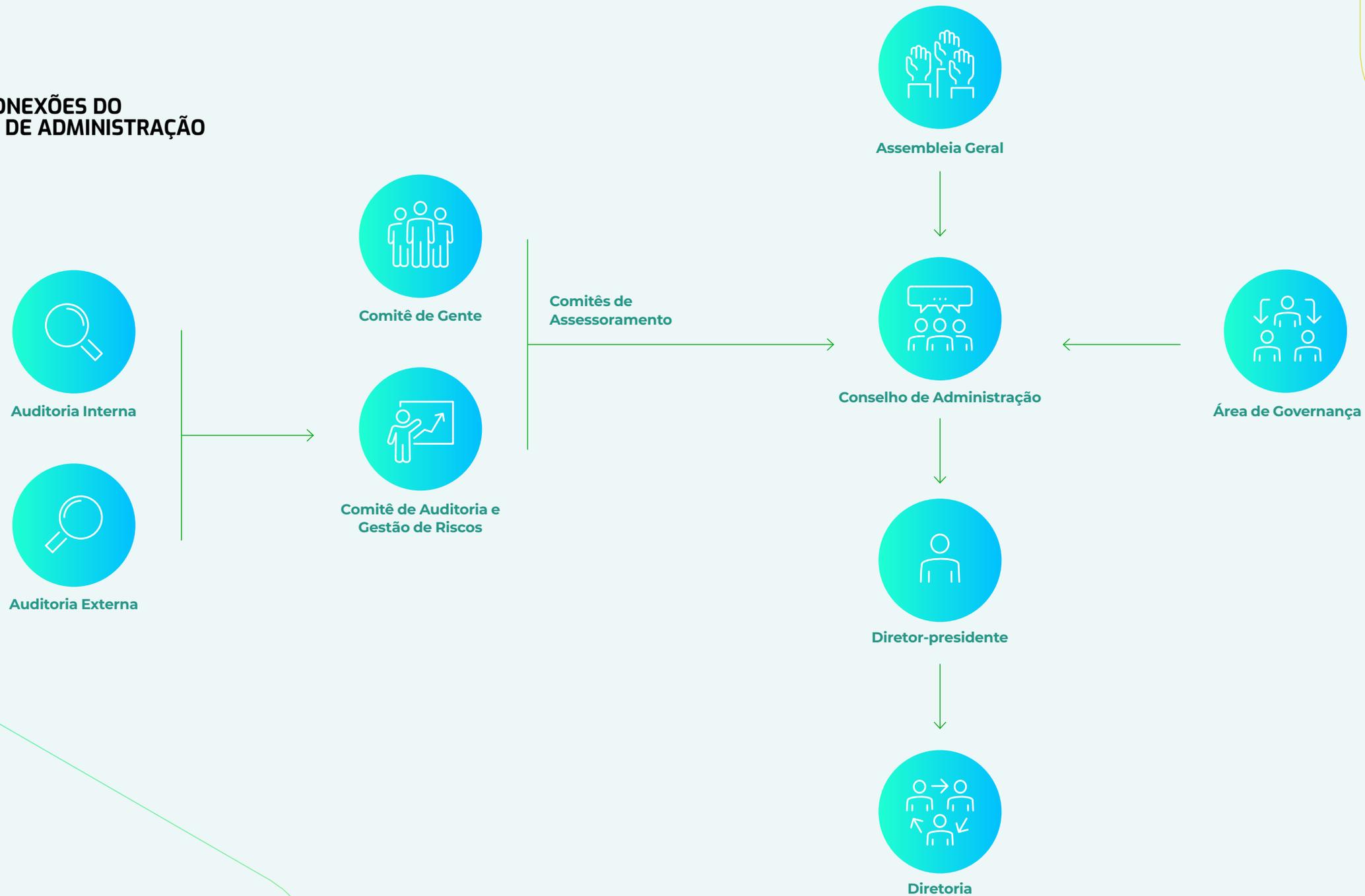
Os diretores da Algar Telecom são responsáveis por cumprir a orientação estratégica determinada pelo Conselho de Administração. Este órgão escolhe os principais executivos, com base em qualificação, experiência e alinhamento de valores, além de monitorar seu desempenho.

Diretoria estatutária | Composição em 31/12/2023

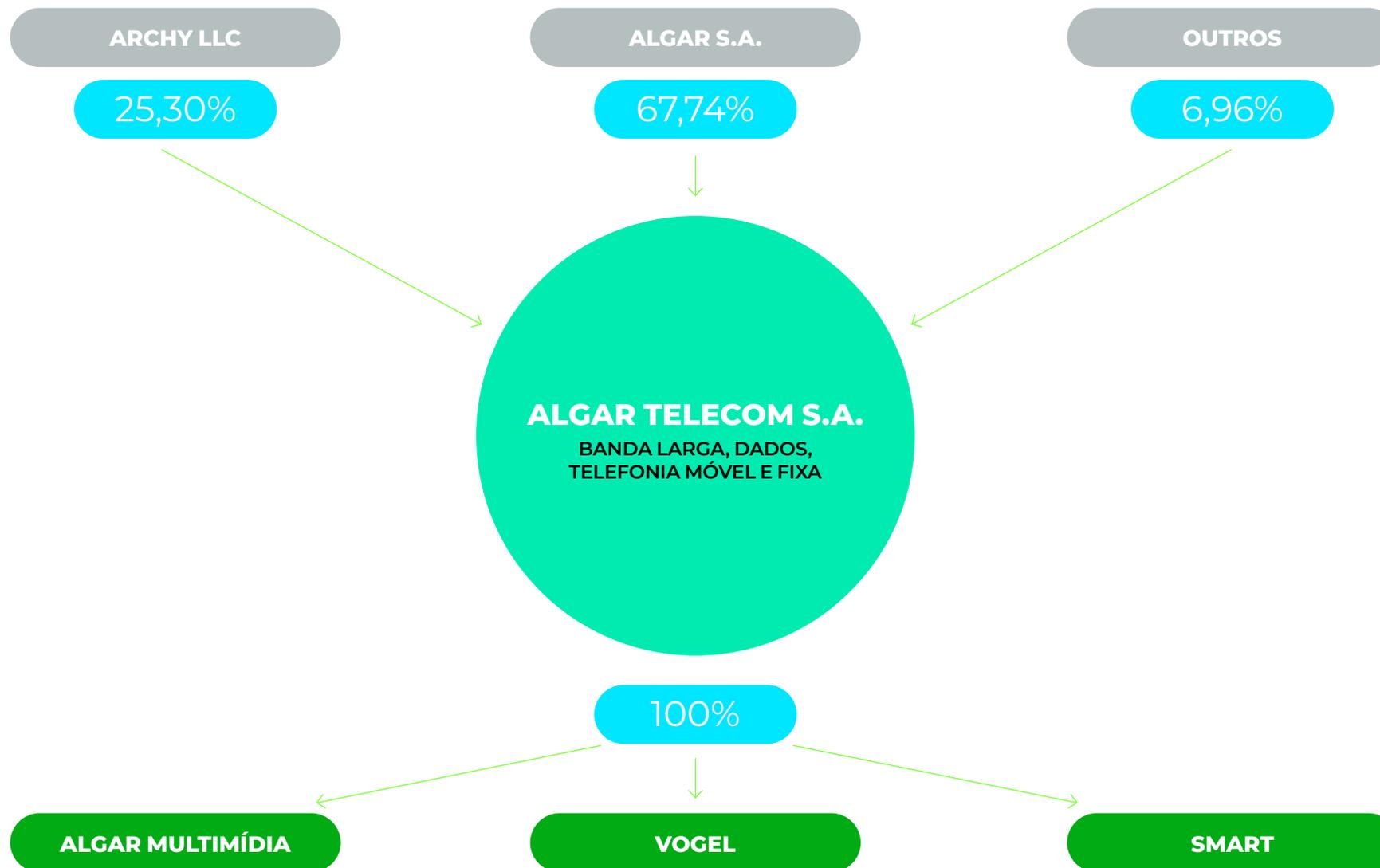
Membro	Cargo	Gênero	Mandato
Jean Carlos Borges	Diretor-presidente	M	12/05/2023 a 30/04/2026
Ana Paula Rodrigues Marques de Oliveira	Vice-Presidente de Gente	F	12/05/2023 a 30/04/2026
Renato Paschoareli	Vice-Presidente de Estratégia e Regulatório	M	12/05/2023 a 30/04/2026
Augusto Marcos Nascimento Salomon	Vice-Presidente da BU ServB	M	12/05/2023 a 30/04/2026
Márcio de Jesus da Silva	Vice-Presidente da BU ServC	M	02/02/2022 a 30/04/2023

 CLIQUE AQUI PARA CONHECER O CURRÍCULO DOS CONSELHEIROS E DIRETORES.

VEJA AS CONEXÕES DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



ESTRUTURA SOCIETÁRIA



COMPLIANCE SOMOS GENTE QUE SERVE COM ÉTICA

(GRI 3-3; 2-16; 2-23; 2-24; 2-25; 2-26; 2-27; 205-1; 205-2; 205-3; 206-1)

Na Algar Telecom, seguimos o propósito Gente Servindo Gente, mantendo nossa perenidade por meio do compromisso diário com as melhores práticas de *Compliance*, Governança Corporativa e Sustentabilidade. Nossas ações visam criar um ambiente em que todas as decisões são tomadas com integridade, fortalecendo os valores e a solidez da nossa atuação.

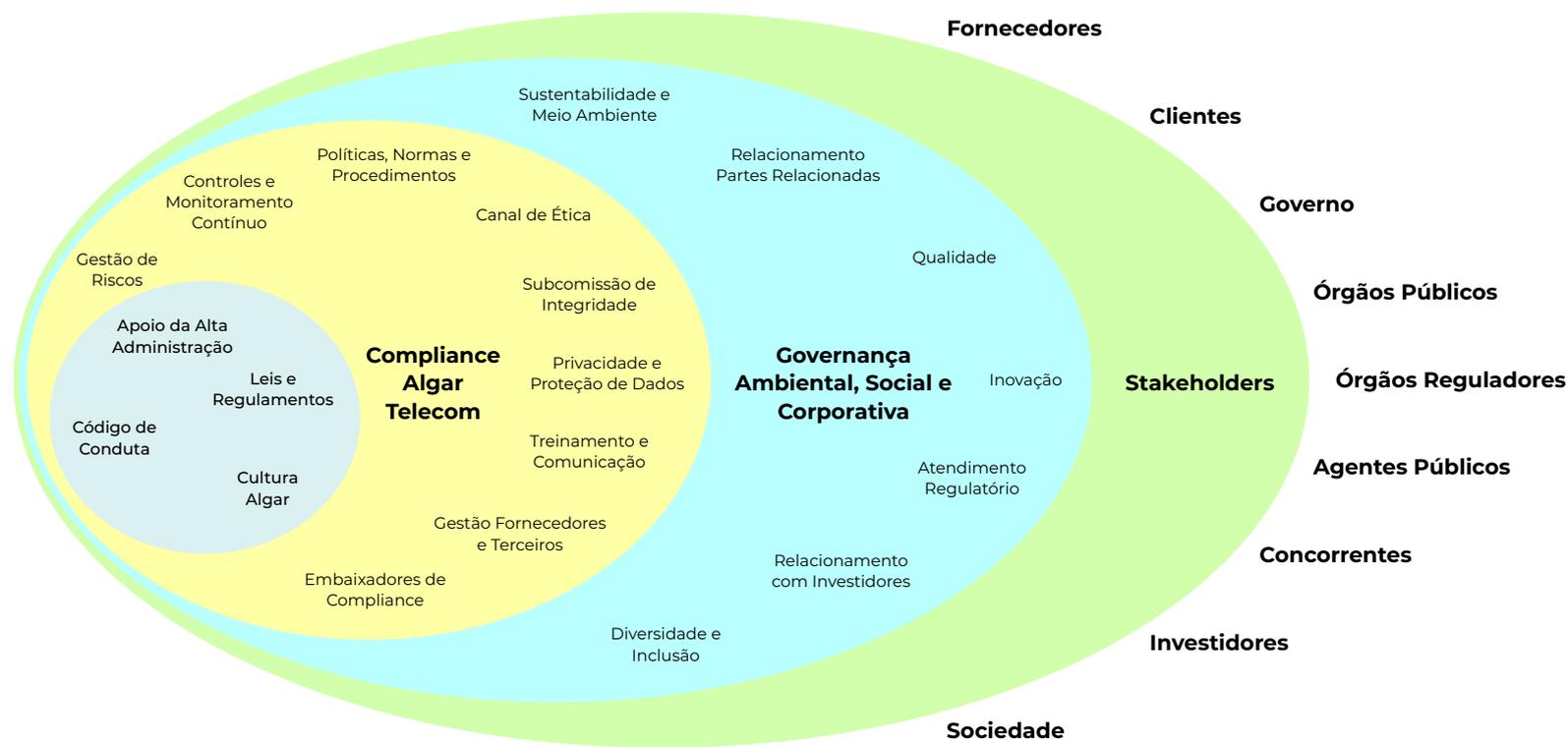
Nesse sentido, a área de *Compliance* desempenha um papel crucial para fortalecer uma cultura organizacional baseada na transparência, garantindo que todas as atividades da companhia sejam realizadas em conformidade com a legislação em vigor, estejam alinhadas aos padrões éticos e cumpram rigorosamente as normas regulatórias. Utilizamos uma série de mecanismos para orientar nossos associados e fornecedores, fundamentais para prevenir, identificar e mitigar riscos, além de corrigir sistematicamente a ocorrência de condutas não éticas, ilegais e/ou desalinhadas com o **Jeito de ser Algar**.

Em 2023, não tivemos casos de corrupção ou ações judiciais relacionadas à concorrência desleal, violações de leis antitruste e antimonopólio.

SISTEMA DE INTEGRIDADE ALGAR TELECOM

O time de *Compliance* gerencia o **Sistema de Integridade da Algar Telecom**, uma ferramenta que fortalece a nossa governança corporativa e é aplicada aos associados, órgãos da administração, parceiros comerciais, fornecedores, clientes e demais públicos com os quais nos relacionamos.

Baseado nas melhores práticas globais e no respeito às leis aplicáveis localmente, o sistema reúne um conjunto de mecanismos capazes de garantir a ampliação da segurança e da proteção do nosso negócio.



ATUAÇÃO DE COMPLIANCE NA GESTÃO DE FORNECEDORES

(GRI 414-1; 414-2)

A reputação e a integridade da empresa estão refletidas também em nossos relacionamentos. Por isso, possuímos mecanismos preventivos para avaliação de integridade dos nossos fornecedores.

A gestão de fornecedores é um processo muito importante dentro de um Sistema de Integridade, uma vez que é necessário conhecê-los profundamente para minimizar possíveis riscos reputacionais e garantir a segurança e confiabilidade nas relações comerciais.

A execução do *Background check* (consulta de antecedentes) e avaliação de Integridade são mecanismos importantes e que contribuem

significativamente nesse contexto. O objetivo é avaliar temas como o envolvimento em processos administrativos, judiciais, além de questões ligadas aos casos de não cumprimento das legislações anticorrupção, validando se seguem os mesmos princípios e valores que os nossos.

Em 2023, tivemos 534 parceiros homologados. Dentro do processo de homologação de parceiros e fornecedores, há a etapa de assinatura do Código de Conduta de Fornecedores. O documento possui um capítulo sobre temas relacionados à anticorrupção. Além disso, 49% dos nossos novos fornecedores foram selecionados com base em critérios sociais, e 21% foram identificados como causadores de impactos sociais negativos – reais ou potenciais –, com os quais tomamos as medidas cabíveis para acordar melhorias ou encerrarmos as relações de negócio.

Código de Conduta de Fornecedores e Cláusulas contratuais

Contamos com um Código de Conduta para fornecedores e parceiros de negócio, com as diretrizes relativas ao comportamento ético, sustentável e transparente esperado de todos os nossos parceiros e fornecedores, extensivo aos seus respectivos colaboradores, parceiros e contratados. Sua assinatura é obrigatória para o início e manutenção da relação. Além disso, nossos contratos e acordos firmados possuem cláusulas contratuais de integridade e anticorrupção.

COMUNICAÇÃO E TREINAMENTOS

Nossas diretrizes de *compliance* são disseminadas por meio de comunicações claras e transparentes, tanto para nosso público interno quanto externo. Utilizamos uma linguagem simples e objetiva para orientar e promover a reflexão sobre nossos valores e cultura.

Acreditamos que o conhecimento gera transformações, além de fortalecer a cultura da integridade. Assim, todos os associados participam de treinamentos obrigatórios sobre o Sistema de *Compliance*, como diretrizes anticorrupção, Código de Conduta, Lei Geral de Proteção de Dados e demais temas primordiais a respeito dos processos da empresa.

Esses treinamentos são elaborados com a participação ativa dos líderes da empresa, os quais desempenham um papel extremamente relevante como exemplos de conduta e na orientação das equipes.

Em casos de necessidade, são realizados treinamentos de *Compliance* para públicos específicos de acordo com as atividades do dia a dia conectadas ao tema.

POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS

A Algar Telecom possui um arcabouço normativo composto por Políticas, Normas, Procedimentos e Instruções de Trabalho. Esses documentos são

desdobramentos do nosso Código de Conduta e demonstram de forma clara as diretrizes, forma de agir e conduta esperada de nossos associados.

Algumas dessas diretrizes incluem a Política de Gestão de Consequências, a Política de Relacionamento com Agentes Públicos, o Procedimento de Parceiros de Alto Risco e a Norma de Relacionamento com Concorrentes e Antitruste. Nossos principais códigos e políticas estão disponíveis para acesso por meio [deste link](#).

COMITÊ DE INTEGRIDADE

Na Algar Telecom, o comitê de Ética é representado pela Subcomissão de Integridade, um órgão colegiado que tem como principal objetivo zelar pelo cumprimento das diretrizes do Código de Conduta Algar, Políticas Corporativas e leis aplicáveis, constituindo-se no principal órgão de gestão e desenvolvimento da cultura ética da Algar Telecom.

Formado por um time multidisciplinar composto com membros representante das áreas de *Compliance*, Talentos Humanos e Auditoria Interna, também possui a atribuição de deliberar medidas disciplinares de acordo com a Política Corporativa de Gestão de Consequências dos casos advindos do Canal de Ética.

CANAL DE ÉTICA

Com o objetivo de apoiar a manutenção de um ambiente corporativo ético e transparente, o grupo Algar conta com o Canal de Ética.

Disponível para associados, clientes, fornecedores e demais públicos relacionados de nossas empresas, o canal é uma importante ferramenta dentro mecanismo de integridade da Algar Telecom, pois possibilita a transparência sobre possíveis irregularidades cometidas no âmbito da nossa empresa.

Além disso, é um canal legítimo e imparcial, em que é possível entrar em contato de forma anônima para comunicar qualquer suposta irregularidade, ato contrário à legislação ou desvios ao nosso Código de Conduta.

Os indicadores dos casos recebidos pelo Canal de Ética são compartilhados em reuniões específicas do Conselho de Administração e seus Comitês de Assessoramento. Casos mais críticos, como fraudes de montante relevante e denúncias de executivos, são compartilhados com os Comitês de Assessoramento no momento em que são recebidas, para apoio e acompanhamento da investigação. Esta atribuição está, inclusive, destacada nos regimentos desses órgãos.



Em 2023, foram recebidas 138 denúncias, sendo que todas foram tratadas ao longo do próprio período. Uma denúncia, em específico, relacionada a lançamentos e baixas no ativo imobilizado, chegou ao conhecimento da Companhia em janeiro de 2024 e culminou no atraso da publicação das Demonstrações Financeiras do exercício de 2023.

Para apurar o tema da referida denúncia, o Conselho de Administração determinou a criação de um Comitê Especial composto, dentre outros, por membros do Comitê de Auditoria e Gestão de Riscos, com o apoio de assessorias independentes. Os resultados detalhados deste trabalho podem ser encontrados nas seguintes notas explicativas das demonstrações financeiras anuais de 2023: 1. Contexto Operacional; 11. Imobilizado; e 13. Ativo de Direito de Uso (IFRS16).

Canais de comunicação disponíveis:

Site: www.algar.com.br/canaldeetica

Telefone: 0800 034 2525

E-mail: canaldeetica@algar.com.br

COMBATE À CORRUPÇÃO

Baseados em nosso compromisso com a integridade, participamos ativamente de ações voltadas ao combate à corrupção. Exemplo disso é a obtenção do selo de certificação da CertiGov, baseado nos requisitos da Lei Anticorrupção brasileira (Lei 12.846/2013), da norma ISO 37.001:2016, da *Foreign Corruption Pratics Acts* (FCPA, a lei norte-americana anticorrupção no exterior), do *Bribery Act* (a versão do Reino Unido) e na Convenção da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) de combate à corrupção.

O selo demonstra o comprometimento a Algar Telecom com as boas práticas de vendas para o governo e também atesta as ações de integridade nos processos, políticas e na disseminação da cultura ética, o que confirma nosso posicionamento contra a corrupção e contra o suborno, priorizando a clareza das informações e colaborando em investigações, se necessário.

Temos como compromisso disseminar a legislação brasileira anticorrupção para nossos colaboradores e partes interessadas. No âmbito interno, temos 84 riscos mapeados e caracterizados como de *compliance*, sendo enquadrados como riscos de



não adequação a leis e normas vigentes ou imposição de sanções legais ou regulatórias com perda financeira ou de reputação que a companhia pode sofrer como resultado do descumprimento de leis, acordos, regulamentos, Código de Conduta e das políticas e procedimentos internos. Durante o ano de 2023, não foram identificados casos de corrupção envolvendo nossos colaboradores ou parceiros de negócios. Adicionalmente, não houve processos judiciais relacionados à corrupção movidos contra a empresa ou nossos colaboradores.

A avaliação dos riscos relevantes referentes a esse tema é uma parte integrante da Avaliação de Risco de Conformidade (*Compliance Risk Assessment - CRA*). Durante esse processo de mapeamento, identificamos determinados riscos para os quais implementamos estratégias específicas de mitigação.

Número total e percentagem de empregados aos quais foram comunicados as políticas e os procedimentos e as políticas de combate à corrupção adotados pela organização, discriminados por categoria funcional e região

CATEGORIA FUNCIONAL	Total (nº) 2023	Região	Total (nº) 2023
Não executivos	3.667	Centro-Oeste	142
Ascensão	149	Nordeste	204
Estagiários	75	Norte	1
Executivos	142	Sudeste	3.329
TOTAL	4.033	Sul	357

Número total e percentagem de empregados que receberam capacitação em combate à corrupção, discriminados por categoria funcional e região

CATEGORIA FUNCIONAL	Total (nº) 2023	Total (%) 2023	Região	Total (nº) 2023	Total (%) 2023
Não executivos	3.650	99,5%	Centro-Oeste	138	97,2%
Ascensão	149	100%	Nordeste	204	100%
Estagiários	75	100%	Norte	1	100%
Executivos	141	99,3%	Sudeste	3.317	99,6%
TOTAL	4.015	99,6%	Sul	355	99,4%
			TOTAL	4.015	99,6%

Número total e percentagem de membros do órgão de governança aos quais foram comunicados os procedimentos e as políticas de combate à corrupção adotados pela organização, discriminados por região

REGIÃO	Total (nº) 2023	Total (%) 2023
Centro-Oeste	0	0
Nordeste	0	0
Norte	0	0
Sudeste	7	7%
Sul	0	0
TOTAL	7	100%

Número total e percentagem de membros do órgão de governança que receberam capacitação em combate à corrupção, discriminados por região

REGIÃO	Total (nº) 2023	Total (%) 2023
Centro-Oeste	-	0%
Nordeste	-	0%
Norte	-	0%
Sudeste	6	86%
Sul	-	0%

Número total e percentagem de parceiros de negócios aos quais foram comunicados os procedimentos e políticas de combate à corrupção adotados pela organização, discriminados por tipo de parceiro de negócios

TIPO DE PARCEIRO DE NEGÓCIOS	Número	Porcentagem
Parceiros de negócio (fornecedores)	527	100%

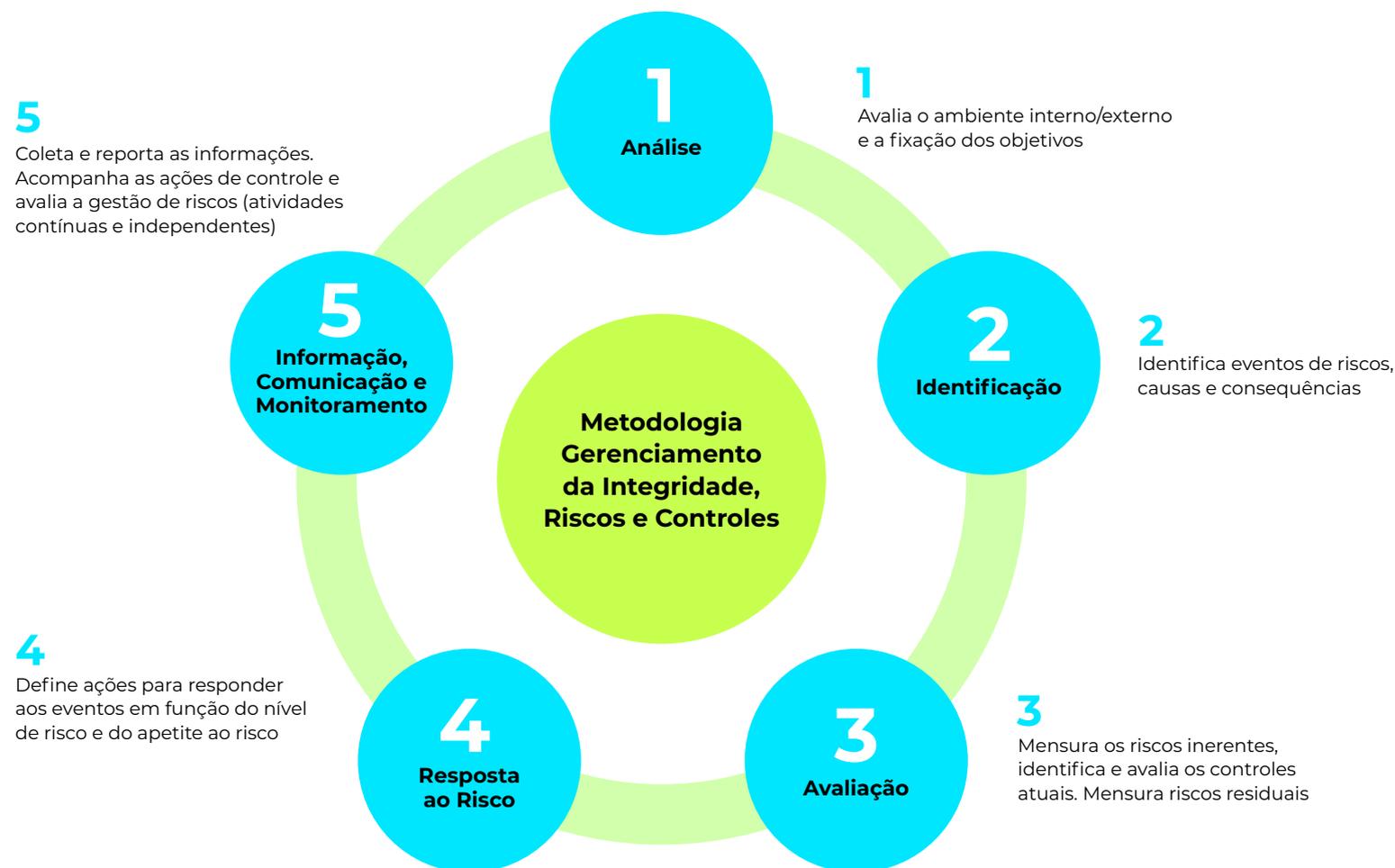
GESTÃO DE RISCOS CORPORATIVOS

A gestão de riscos corporativa da Algar Telecom tem como objetivo central permitir que a companhia, de forma proativa, se prepare para manter padrões operacionais dentro dos níveis aceitáveis de riscos definidos em seu mapeamento em relação ao tema, bem como estar preparado para qualquer evento que possa se materializar e impactar negativamente a capacidade de alcançar seus objetivos e cumprir sua missão.

A área de *Compliance*, como responsável pelo Gerenciamento de Riscos Corporativos da Algar Telecom, aplica metodologias e *frameworks* do mercado proporcionando padrão elevado de governança e transparência no gerenciamento de riscos.

Possuímos uma Política e Norma de Gestão de Riscos estruturada. O objetivo é estabelecer e divulgar internamente os procedimentos e rotinas relativas à Gestão de Riscos e Controles da Companhia, compreendendo a identificação, avaliação, resposta, monitoramento e comunicação dos riscos.

GESTÃO DE RISCOS



Os riscos identificados são classificados conforme as seis categorias abaixo:

Riscos de perdas resultantes de flutuações de mercado que impactem os ativos da organização, bem como os riscos relacionados à capacidade crédito dos clientes, fontes pagadoras e a liquidez da Companhia para com suas obrigações financeiras.

FINANCEIRO



Riscos de perdas em consequência de efeitos negativos no meio-ambiente e na sociedade decorrentes de impacto ambiental, impactos em povos e comunidades nativas e proteção da saúde humana, de propriedades culturais e da biodiversidade.

SOCIOAMBIENTAL



Riscos associados à estratégia da Companhia na busca de criação, proteção e crescimento de valor. São causados por eventos de mudanças no ambiente externo, tais como político, econômico e social, mercado, competidores, fusões e aquisições, disponibilidade, inovações, tecnologias e portfólio de produtos e/ou serviços, e também pela qualidade na gestão de eventos internos relativos às suas finanças e operações.

OPERACIONAL



Riscos de não adequação a leis e normas vigentes ou imposição de sanções legais ou regulatórias com perda financeira ou de reputação que a Companhia pode sofrer como resultado do descumprimento de leis, acordos, regulamentos, código de conduta e das políticas e procedimentos internos.

COMPLIANCE



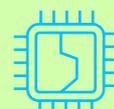
Riscos que decorre da inadequação ou falha na gestão de processos internos e pessoas que possam dificultar ou impedir o alcance dos objetivos da Companhia. Estes riscos estão associados tanto à operação do negócio (como a prestação dos serviços de telecomunicações); quanto à gestão de áreas de suporte ao negócio.

OPERACIONAL



Riscos de determinada ameaça explorar vulnerabilidades de um ativo ou um conjunto de ativos, impactando na confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações e riscos de uma inoperância ou falha de sistemas, processos, equipamentos de tecnologia que processam e controlam todas as operações da Companhia.

TECNOLOGICO/CIBERNÉTICO





Ao distribuir os riscos pelas categorias, identificamos que quase metade está relacionada a temas de *Compliance* (47%). As demais categorias aparecem pela ordem: riscos operacionais (25%), estratégicos (11%), de tecnologia e cibersegurança (8%), financeiros (6%) e socioambientais (2%).

Os gestores da Algar Telecom são os responsáveis por gerenciar ativamente seus riscos, e aplicar as ações corretivas para mitigar as deficiências em processos e controles, promovendo efetividade e transparência. Os riscos da companhia são reportados trimestralmente para o Comitê de Gestão de Riscos e Controles (CAGR).

O Comitê de Gestão de Riscos e Controles é um órgão não deliberativo de assessoramento ao Conselho de Administração da Companhia. O grupo recomenda a inclusão de novos riscos, avalia e prioriza o Mapa de Riscos/Matriz de Calor, avalia as propostas de limites de aceitação dos riscos, valida e manifesta-se a respeito das políticas relativas ao tema.

Nosso trabalho também envolve o gerenciamento de riscos sistêmicos decorrentes de interrupções tecnológicas. Em 2023, evoluímos em nossos indicadores, principalmente em relação ao tempo médio de interrupção e a média de clientes por interrupção, conforme os detalhes logo abaixo.

(SASB TC-TL550a.1; SASB TC-TL550a.2)

	2022	2023
Dados e Banda Larga Quantidade de Interrupções no ano	6.878	10.442
Dados e Banda Larga Tempo médio de interrupção	8	7
Dados e Banda Larga Média de clientes por interrupção	67	12
Dados e Banda Larga Média Interrupções por dia	19	29
Telefonia Móvel Quantidade de Interrupções no ano	502	274
Telefonia Móvel Tempo médio de interrupção	5	4
Telefonia Móvel Média de clientes por interrupção	839	406
Telefonia Móvel Média Interrupções por dia	1	1
Telefonia Fixa Quantidade de Interrupções no ano	3.204	5.710
Telefonia Fixa Tempo médio de interrupção	11	9
Telefonia Fixa Média de clientes por interrupção	85	11
Telefonia Fixa Média Interrupções por dia	9	16



Desempenho Social



Algar ▶
Telecom

▶ SEMPRE JUNTO

NOSSA GENTE

CULTURALGAR

A CulturAlgar se destaca por sua singularidade, fundamentada no compromisso com o propósito Gente servindo Gente. Desde a fundação do grupo Algar há mais de 90 anos, aprendemos e vivenciamos o jeito Algar de servir as pessoas. Quatro atributos principais se destacam na cultura da companhia:

Confiabilidade: Temos as conversas necessárias com foco no que é melhor para a Algar Telecom, clientes e para cada um de nós. Cultivamos um ambiente aberto, diverso e inclusivo, no qual todos se sintam ouvidos e considerados.

Perenidade: Entregamos o que prometemos e fazemos escolhas que garantam a execução e o crescimento da empresa. Gerimos os riscos e as oportunidades do negócio, respeitando o meio ambiente, as pessoas e a governança.



Agilidade: Tomamos decisões com autonomia e responsabilidade. Simplificamos para dar agilidade.

Inovação: Inovamos constantemente para gerar resultados para o cliente e para a Algar Telecom. Aprendemos com os erros e corrigimos com rapidez.

DISSEMINAÇÃO DA CULTURA

Queremos que todos os nossos associados e parceiros estejam alinhados aos valores da CulturAlgar. Entre as ações que realizamos para disseminá-la está o projeto Conversas de Cultura, idealizado para

os associados das regionais e com participação da alta liderança na programação. O foco é proporcionar momentos de conexão, troca de conhecimento e aprofundar a história do grupo Algar, além de fortalecer a importância da nossa cultura e como colocá-la em prática.

Outro projeto com o mesmo intuito é o Pé na Estrada. São visitas às regionais com foco em promover proximidade e acolhimento, aspectos que retroalimentam nossos processos junto às pessoas que constroem a história da companhia diariamente. Liderado pelos times de Talentos Humanos, Compliance e Segurança, a programação também conta com conteúdos sobre saúde, segurança, desenvolvimento, compliance e benefícios. Em 2023, contamos com a participação de mais 2 mil associados em cerca de 30 cidades.

GESTÃO DE PESSOAS

Em linha com o nosso propósito Gente servindo Gente, buscamos realizar uma gestão cada vez melhor das nossas equipes. Queremos que os nossos associados (termo que usamos para nos referir aos colaboradores) tenham ótimas condições para exercer seu máximo potencial, sentindo-se seguros, realizados e bem-preparados. Mantemos relacionamento próximo e comunicação aberta com os nossos times, que são informados sobre o que acontece na companhia pelos canais de comunicação interna.

Em 2023, o modelo de trabalho híbrido se consolidou e, desta forma, passamos a promover encontros presenciais para aproximar nossos associados, considerando que essa troca não acontece mais diariamente.

PERFIL DOS ASSOCIADOS

(GRI 2-7; 2-8; 401-1)

Encerramos 2023 com 4.230 associados, uma redução de um pouco mais de 2% em relação ao ano anterior, causada por fatores como mudanças estruturais e de processos.

Além dos associados, nosso time contava com 86 estagiários e jovens aprendizes remunerados realizando atividades administrativas, de suporte em planejamento e análises práticas em todas as áreas de atuação.



Total de empregados, discriminando este total por gênero e por região*

REGIÃO	2022					2023				
	Feminino	Masculino	Outro	Não divulgado	TOTAL	Feminino	Masculino	Outro	Não divulgado	TOTAL
Norte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nordeste	28	170	0	0	198	31	182	0	0	213
Sul	52	322	0	0	374	54	326	0	0	380
Sudeste	1023	2576	0	0	3.599	1.025	2.472	0	0	3.497
Centro-Oeste	25	125	0	0	150	22	118	0	0	140
TOTAL	1.128	3.193	0	0	4.321	1.132	3.098	0	0	4.230

*Número total considera cinco VPs, que são contabilizados dentro de "órgãos de governança" no indicador de diversidade.

Total de empregados permanentes, discriminando por gênero e por região*

REGIÃO	2022	2023				TOTAL
	TOTAL	Feminino	Masculino	Outro	Não divulgado	
Norte	0	0	0	0	0	0
Nordeste	194	30	179	0	0	209
Sul	373	50	324	0	0	374
Sudeste	3.522	961	2.378	0	0	3.339
Centro-Oeste	146	22	116	0	0	138
TOTAL	4.235	1.063	2.997	0	0	4.060

*Número total considera cinco VPs, que são contabilizados dentro de "órgãos de governança" no indicador de diversidade.

Total de empregados temporários, discriminando por gênero e por região*

REGIÃO	2022	2023				TOTAL
	TOTAL	Feminino	Masculino	Outro	Não divulgado	
Norte	0	0	0	0	0	0
Nordeste	4	1	3	0	0	4
Sul	1	4	2	0	0	6
Sudeste	77	64	94	0	0	158
Centro-Oeste	4	0	2	0	0	2
TOTAL	86	69	101	0	0	170

*Número total considera cinco VPs, que são contabilizados dentro de "órgãos de governança" no indicador de diversidade.

Número total e taxa de novas contratações de empregados durante o período de relato, discriminados por faixa etária, gênero e região

FAIXA ETÁRIA	2022		2023	
	Número de contratações	Taxa de contratações (%)	Número de contratações	Taxa de contratações (%)
Abaixo de 30 anos	340	38,9%	307	41,7%
De 30 a 50 anos	487	55,8%	431	53,7%
Acima de 50 anos	46	5,3%	37	4,6%
TOTAL	873	100%	775	100%

GÊNERO	2022		2023	
	Número de contratações	Taxa de contratações (%)	Número de contratações	Taxa de contratações (%)
Masculino	605	69,3%	540	70,9%
Feminino	268	30,7%	235	29,1%
TOTAL	873	100%	775	100%

REGIÃO	2022		2023	
	Número de contratações	Taxa de contratações (%)	Número de contratações	Taxa de contratações (%)
Sudeste	720	81,2%	596	76,2%
Sul	63	8,2%	90	12,2%
Centro-Oeste	38	4,6%	25	3,5%
Norte	0	0,0%	0	0,0%
Nordeste	52	6,0%	64	8,1%
TOTAL	873	100%	775	100%

Número total e taxa de rotatividade de empregados durante o período de relato, discriminados por faixa etária, gênero e região

FAIXA ETÁRIA	2022		2023	
	Número de contratações	Taxa de contratações (%)	Número de contratações	Taxa de contratações (%)
Abaixo de 30 anos	295	40,6%	187	19%
De 30 a 50 anos	855	18,6%	705	70%
Acima de 50 anos	132	13,2%	109	11%
TOTAL	1.282	100%	1.001	100%

GÊNERO	2022		2023	
	Número de contratações	Taxa de contratações (%)	Número de contratações	Taxa de contratações (%)
Masculino	887	20,5%	732	73%
Feminino	395	24,7%	269	27%
TOTAL	1.282	100%	1.001	100%

REGIÃO	2022		2023	
	Número de contratações	Taxa de contratações (%)	Número de contratações	Taxa de contratações (%)
Sudeste	714	20,7%	780	78%
Sul	142	22,9%	112	11%
Centro-Oeste	34	25,8%	39	4%
Norte	0	0,0%	0	0,0%
Nordeste	99	30,7%	70	7%
TOTAL	989	100%	1.001	100%

ATRAÇÃO E RETENÇÃO DE TALENTOS

(GRI 3-3; 404-3)

Para a Algar Telecom, a atração e retenção de talentos tem papel estratégico. Atuar com profissionais capazes, na posição ideal e no momento correto é de extrema relevância para a entrega dos resultados do negócio, sejam financeiros, sociais ou ambientais. Nos posicionamos destacando os diferenciais da cultura que fazem da Algar Telecom um excelente lugar para trabalhar. Mapeamos competências-chave para a companhia e identificamos talentos que possuam essas características. Com objetivo de aumentar a assertividade das contratações, realizamos a avaliação de *fit* cultural nos processos seletivos, buscando profissionais com alinhamento aos valores da companhia.

Em paralelo, mantemos importantes iniciativas de atração e retenção:

Talentos de Fibra: nosso programa de estágio aberto anualmente para receber talentos com potencial de crescimento dentro da empresa por meio de mentorias para desenvolvimento de habilidades técnicas e comportamentais. Em 2023, dos 86 estagiários atuando na companhia, 45% foram efetivados.

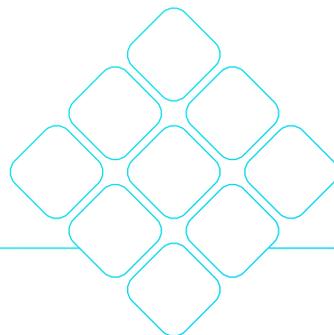


Presença em universidades: apresentações sobre a Algar Telecom e nossas oportunidades de trabalho para futuros talentos.

Employee Net Promoter Score (ENPS): métrica de satisfação dos associados com as práticas da área de TH. A partir de 2023, passamos a fazer o acompanhamento bimestralmente, mantendo o objetivo de identificar eventuais necessidades de ajustes. Além disso, continuamos o monitoramento de ENPS da jornada de contratação de novos associados.

Plano de carreira: construção de trilhas de carreiras para todos os associados, seja linear (gerencial) ou em Y (especialista).

Programa de sucessão: para cargos-chave na companhia, com identificação de potencial e suporte para seu desenvolvimento.



Avaliação de desempenho

As avaliações de desempenho são realizadas anualmente, utilizando a metodologia *Nine Box*, que considera tanto o que foi desempenhado pelo profissional quanto seu potencial para próximas etapas, considerando competências técnicas e comportamentais. São diferentes formatos, como 180°, avaliação do superior e autoavaliação, a 270°, que inclui os pares e 360°, que considera os pares e subordinados. Além disso, são realizados *feedbacks* frequentes para orientar e ajustar procedimentos, impulsionando o desenvolvimento profissional. Em 2023, uma parcela significativa dos associados participou das avaliações, com uma taxa de participação mínima de 80% entre os grupos contemplados no quadro abaixo.

Percentual do total de empregados, discriminados por gênero e categoria funcional, que receberam avaliação regular de desempenho e de desenvolvimento de carreira durante o período de relato.

	2022	2023
GÊNERO	Percentual do total de empregados	Percentual do total de empregados
Masculino	95%	80%
Feminino	95%	80%
CATEGORIA FUNCIONAL	Percentual do total de empregados	Percentual do total de empregados
Executivos	93%	92%
Não executivos	95%	79%
Ascensão	94%	89%
Estagiários	0	0
Outros	0	0

REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS

(GRI 2-19; 2-20; 2-21; 2-30; 401-2; 401-3)

A remuneração e o pacote de benefícios também contribuem para atrair e manter talentos nas companhias. Nossos associados, incluindo os executivos, recebem remuneração fixa e mais uma parcela variável, que está atrelada ao cumprimento de metas individuais e corporativas. Os acordos de negociação coletiva incluem 93% dos associados, enquanto os 7% restantes seguem condições no contrato de trabalho assinado na admissão.

Ao final de 2023, a proporção entre a remuneração total anual (salário base mais variáveis de curto e longo prazo) do indivíduo mais bem pago da Algar Telecom (presidente) e a remuneração total anual média de todos os demais associados era de 44,85%. Não tivemos cálculo sobre a proporção entre o aumento percentual na remuneração total anual do indivíduo mais bem pago e o aumento percentual médio na remuneração total anual de todos os demais empregados, uma vez que o indivíduo mais bem pago não obteve aumento salarial em 2023. Para realizar esses cálculos, não consideramos estagiários, jovens aprendizes e associados afastados há mais de um ano.

No encerramento do ano, o pacote de benefícios oferecidos aos associados (colaboradores fixos em tempo integral) incluía:

- Adicional de Férias (66% adicional além dos 33% previstos na CLT)
- Clube de descontos (programa de parceria para descontos em compras diversas)
- Auxílio a filhos com deficiência
- Auxílio home office (para associados efetivos e que atuem nessa modalidade)
- Auxílio-creche/babá
- Auxílio-educação
- Benefício automóvel
- Crediemparr
- Doutor + Saúde
- Empréstimo consignado
- *Cympass**
- Licença-maternidade e licença-paternidade (em 2023, foram 17 associados utilizaram o benefício, sendo 9 homens e 8 mulheres. O retorno foi de 100% das mulheres e 89% dos homens)
- Momento Saúde e bem-estar
- PDI da Saúde (prevenção e promoção da saúde)
- Plano de saúde/odontológico
- Plano de telefonia móvel
- Previdência privada
- Programa Psicologia Viva*
- Salário-família
- Seguro de vida
- Vale-alimentação/refeição
- Vale-transporte

DIVERSIDADE E INCLUSÃO

(GRI 405-1; 405-2)

Buscamos construir, a cada dia, uma Algar Telecom mais diversa, inclusiva e plural. De vários pontos de vista, enxergamos mais longe e isso nos torna melhores, impactando positivamente os resultados do negócio. Acreditamos que equipes mais diversas são mais inovadoras, criativas e eficazes na busca por soluções, enquanto uma cultura mais inclusiva permite atrair e reter melhor seus talentos. Por outro lado, a falta de representatividade pode impactar negativamente a atratividade e reputação das organizações.

ALGAR SEM BARREIRAS

Nossa principal iniciativa de fomento à diversidade é o programa Algar sem Barreiras, criado em 2018 para fortalecer um ambiente de trabalho de convivência segura e respeitosa, com ações de valorização da diversidade que permitam real inclusão e equidade. O programa atua em cinco frentes, que trazem suas próprias iniciativas, incluindo grupos de afinidade para discutir sobre cultura, políticas e melhorias no pilar de diversidade. São elas:

- **Etnia (representatividade negra)**
- **Gênero (empoderamento feminino)**
- **Gerações (engajar e apoiar a contratação de jovens aprendizes e pessoas 50+)**
- **Pessoa com Deficiência** (engajar, apoiar e acompanhar as contratações de pessoas com deficiência)
- **LGBTI+**

Esse movimento é reflexo da nossa premissa em evoluir diariamente com as mais de 4 mil pessoas associadas de diversas culturas, origens e vivências.



De pontos de vista diferentes, enxergamos mais longe.

Guildas

Como parte do programa Algar sem Barreiras, contamos com guildas que promovem a diversidade e a inclusão no ambiente de trabalho. Temos três grupos de afinidade focados em discussões sobre etnia, pessoas com deficiências e gênero. O ano de 2023 foi um período de fortalecer as Guildas da Diversidade, com encontros e ações conduzidas e propostas pelos grupos. Contamos com uma participação mais ativa durante as ações especiais, gerando cada vez mais ambientes de segurança, debate e conhecimento.

Uma das guildas é denominada Elas por Elas, que é composta por associadas e busca proporcionar, com o nosso apoio, um espaço de acolhimento e troca de experiências para nossas profissionais mulheres. O intuito é promover a igualdade de gênero, por meio da construção de um senso de comunidade, em que se pode compartilhar questões de vida e trabalho, bem como olhar para oportunidades de crescimento. Um movimento que reforça a importância do apoio mútuo para continuarmos evoluindo.



Cartilha de Diversidade

As pessoas que formam a Algar Telecom são o elo que nos conecta com o propósito de ser Gente servindo Gente e, desta forma, não damos voz ao preconceito e à discriminação. Queremos dar espaço à pluralidade todos os dias. Ao

investirmos em iniciativas que fortalecem a nossa forma de agir e inspirar respeito à diversidade, criamos a cartilha da Diversidade do Algar sem Barreiras, na qual explicamos ponto a ponto como respeitamos as pessoas de forma integral. [Acesse a cartilha.](#)

GÊNERO

Na Algar Telecom, queremos que as mulheres sejam respeitadas e tenham as mesmas oportunidades que os homens. Mantemos iniciativas como os programas de apoio à carreira da mulher, de preparação para a vida executiva e de combate à violência feminina, e grupos para coletar percepções do ambiente de trabalho para as mulheres. Temos o compromisso de aumentar a participação feminina na empresa, inclusive em cargos de liderança.

Mulheres de fibra

O programa, lançado em 2022, tem o objetivo de contratar mulheres para as áreas técnico-operacionais da Algar Telecom, visando a inclusão de gênero em atividades predominantemente realizadas por homens. A iniciativa também contribui para melhorar os resultados da operação em campo e aumentar a qualidade do atendimento ao cliente. Partimos de um total de três mulheres em campo em 2021 – o equivalente a 0,35% da equipe – para 12 em 2022, representando 1,4% do time. Já em 2023, o índice mais que dobrou e passou para 29 mulheres.

Trabalhamos constantemente para elevar esse percentual e, para isso, iniciamos a divulgação de vagas de trabalho em campo exclusivas para mulheres, realizamos quatro sensibilizações com a alta liderança e estabelecemos encontros bimestrais para troca de experiências, entre outras ações de suporte ao programa.



Outro projeto que ajuda a reforçar a diversidade de gênero na companhia é o Talentos de Futuro: Garotas Digitais, que prepara o público feminino para atuar na área de tecnologia.

EstÁgil

Em 2023, nosso parceiro de inovação Brain (Instituto de Ciência e Tecnologia fundado pela Algar Telecom) abriu inscrições exclusivas para mulheres para a quarta edição do EstÁgil, programa de estágio baseado em métodos ágeis e inovação na prática.

Com duração de dois meses e no formato híbrido, o objetivo foi oferecer uma jornada de conteúdo transformadora e imersiva em um ambiente de experimentação rápida, favorável à metodologia ágil, o que agregou na formação e carreira de mulheres universitárias. Com módulos presenciais, a edição se concentrou em participantes residentes de Uberlândia (MG), onde fica a sede do Brain.

Percentual de associados que integram os órgãos de governança* da organização, por gênero

	2021	2022	2023
GÊNERO	Indivíduos em órgãos de governança (%)		
Homens	88,2%	91%	91%
Mulheres	11,7%	9%	9%

*Órgãos de governança: Diretores Estatutários, membros do Conselho de Administração e dos Comitês.

Percentual de novos associados por categoria funcional, por gênero

CATEGORIA FUNCIONAL	GÊNERO	2022	2023
Executivos	Homens	2,70%	2,20%
	Mulheres	0,70%	0,73%
Não executivos	Homens	66,1%	66,8%
	Mulheres	24,1%	24%
Ascensão	Homens	3,20%	2,93%
	Mulheres	1,10%	1,30%
Estagiários	Homens	1,40%	1,30%
	Mulheres	0,60%	0,73%
Outros	Homens	-	-
	Mulheres	-	-

Proporção entre salário-base e remuneração recebidos pelas mulheres e pelos homens para cada categoria funcional*

	2023	
CATEGORIA FUNCIONAL	Masculino	Feminino
Executivos	51%	49%
Não executivos	54%	46%
Ascensão	50%	50%
Estagiários	50%	50%

*Foram consideradas todas as localidades de operação que compõe a companhia, uma vez que não há diferença de classificação entre unidades operacionais.



ETNIA

Realizamos uma coleta de percepções do ambiente de trabalho para pessoas negras, com intuito de contribuir para o combate ao racismo e à desigualdade social. Isso foi feito junto aos grupos de afinidade, com nossos ritos de reuniões “sextou com etnia” e “quarta indica” além de espaço para escuta ativa e reforço no Canal de Ética em caso de discriminações, assédios e preconceitos. Ainda na busca de equidade étnico-racial, planejamos ampliar a contratação de pessoas de diferentes etnias, assim como acompanhar seu desenvolvimento.

Em 2023, nosso grupo Guildas Etnia promoveu iniciativas como a disseminação de conhecimento técnico da temática de etnia e ação especial no Dia da Consciência Negra.

ETNIA	Executivos	Ascensão	Associados	Estagiários	TOTAL	Executivos	Ascensão	Associados	Estagiários	TOTAL
Negro (preto + pardo)	46	64	1.957	33	2.100	37	57	1.856	19	1.969
Branco	104	122	1.756	49	2.031	85	114	1.675	38	1.912
Amarelo	0	2	32	2	36	0	2	29	1	32
Indígena	0	2	4	0	6	0	0	4	0	4
Não identificado	2	0	139	1	142	0	1	120	6	127
TOTAL	152	190	3.888	85	4.315	122	174	3.684	64	4.044

ETNIA	Executivos	Ascensão	Associados	Estagiários	TOTAL	Executivos	Ascensão	Associados	Estagiários	TOTAL
Negro (preto + pardo)	30,3%	33,7%	50,3%	38,8%	48,7%	30,00%	33,00%	50,00%	30,00%	45,6%
Branco	68,4%	64,2%	45,2%	57,6%	47,1%	69,00%	66,00%	45,00%	59,00%	44,3%
Amarelo	0,0%	1,1%	0,8%	2,4%	0,8%	0,00%	1,00%	1,00%	2,00%	0,7%
Indígena	0,0%	1,1%	0,1%	0,0%	0,1%	0,00%	0,00%	0,11%	0,00%	0,1%
Não identificado	1,3%	0,0%	3,6%	1,2%	3,3%	0,00%	1,00%	3,00%	9,00%	2,9%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,0%	101,0%	99,1%	100,0%	93,7%

GÊNERO	2022		2023	
	Indivíduos em órgãos de governança (%)			
Negro (preto + pardo)	0	0%	0	0%
Branco	11	100%	11	100%
TOTAL	11	100%	11	100%

LGBTI+

Reforçando nosso compromisso contra o preconceito e a discriminação, em 2020, aderimos ao Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+, uma iniciativa vinculada à Organização das Nações Unidas (ONU), com participação da comunidade empresarial. Com a adesão, a Algar Telecom se compromete a seguir dez princípios propostos em prol da causa, promovendo os direitos do público LGBTI+ e tornando a nossa empresa cada vez mais diversa e plural.

Além disso, adotamos o uso do nome social no crachá e os casais homoafetivos têm todos os direitos nos benefícios como plano de saúde, plano odontológico, auxílio-creche ou babá.

GERAÇÕES

Acreditamos que a convivência entre diferentes gerações agrega e complementa capacidades e conhecimento, tanto para profissionais experientes quanto para jovens que estão ingressando no mercado de trabalho. O Talentos de Fibra, nosso programa de estágio, atua na capacitação e inserção dos jovens no mercado de trabalho, assim como o programa Jovem Aprendiz. Também olhamos para os talentos maduros (com mais de 50 anos), reconhecendo aqueles que já possuem mais tempo de Algar Telecom, além de criar oportunidade para os que ainda virão. Para incentivar esses profissionais e promover trocas de experiências com os demais associados, desenvolvemos, em 2021, o Programa de Mentoria entre Multigerações.

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA (PCD)

Estamos trabalhando para ampliar a contratação de pessoas com deficiência com diferentes frentes destinadas a alcançar esse objetivo. Em 2020, lançamos o projeto Indique Pcd, para associados e sociedade indicarem profissionais com deficiência para o Banco de Talentos Algar. Em 2021, lançamos o Aprendiz sem Barreiras, em busca de profissionais pertencentes a esse grupo. A iniciativa engloba qualquer faixa etária para trabalhar como aprendizes.

Também somos parceiros do Programa Diversidade+, projeto criado em 2019 pelo grupo Algar com programas de aprendizagem e inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho em

parceria com a Prefeitura de Uberlândia, o Conselho Municipal da Pessoa com Deficiência e outras 16 empresas da região.

Em 2023, nosso time contava com 123 pessoas com deficiência entre nossos associados, dos quais 47 eram jovens aprendizes. Também fortalecemos nossos esforços nessa frente com o projeto Escalar, focado em desenvolver os aprendizes em aspectos técnicos e comportamentais.

Combate à discriminação

(GRI 406-1)

O combate à discriminação em nossa companhia estabelece que as pessoas devem ser respeitadas de forma integral, em oposição a discriminações, preconceitos e assédio – sobretudo moral e sexual – de qualquer natureza. Em 2023, recebemos um caso de discriminação pelo nosso Canal de Ética, que foi apurado e encaminhado internamente para implementação de soluções. O caso foi inteiramente tratado com as medidas cabíveis.

FAIXA ETÁRIA	2022					2023				
	Executivos	Não executivos	Ascensão	Estagiários	Outros	Executivos	Não executivos	Ascensão	Estagiários	Outros
Abaixo de 30 anos	0,00%	17,10%	0,10%	1,90%	N/A	0,00%	19,08%	0,14%	1,89%	N/A
De 30 a 50 anos	2,70%	63,10%	3,40%	0,10%	N/A	2,01%	60,61%	3,22%	0,12%	N/A
Acima de 50 anos	0,80%	10,00%	0,80%	0,00%	N/A	0,92%	11,11%	0,87%	0,02%	N/A

CAPACITAÇÃO

(GRI 404-1)

Nossas frentes de treinamentos são compostas por programas que priorizam a cultura da aprendizagem de *upskilling* e *reskilling* das competências dos associados. Também atuamos em parceria com universidades, como a Fundação Dom Cabral, Fundação Getúlio Vargas, ESAMC, Uniube, Unutri, entre outras instituições nas cidades onde estamos, o que permite aos nossos associados realizarem cursos relacionados às suas atividades profissionais com o nosso apoio financeiro (auxílio-educação).

No ano, também realizamos ações relevantes focadas no desenvolvimento emocional da liderança e na metodologia de gestão de iniciativas para melhoria dos resultados do negócio, contemplando ideação, construção de *business case*, acompanhamento de resultados e governança do programa implantado.

ACADEMIA DE LIDERANÇAS

A Academia de Lideranças foi lançada em 2022, em parceria com a Fundação Dom Cabral, para capacitar os líderes da Algar Telecom. O programa aborda temas como estratégia de negócios, finanças, inovação, CulturAlgar e gestão de pessoas por meio de treinamentos e sessões de mentoria. Organizados em grupos, os líderes são desafiados a propor soluções a serem testadas no mercado para posterior implementação na companhia.



Como reconhecimento aos projetos implementados de destaque, o grupo com melhor performance participou do Web Summit Portugal 2023, evento que aconteceu em Lisboa para apresentar tendências de inovação e tecnologia. Durante a viagem, houve também visitas ao ecossistema de inovação da companhia.

EXPERIMENTA AÍ

Uma das trilhas em 2023 foi o Experimenta Aí, exatamente com essa filosofia de desenvolver pilotos de projetos selecionados e testar sua escalabilidade. Enxergamos esse movimento muito positivo para desenvolver as lideranças e, para o negócio, também é uma oportunidade de mitigar riscos e maximizar aprendizados a partir do programa. (*Saiba mais em Estratégia focada em eficiência*).

ACADEMIA STARTEX

Programa de capacitação e desenvolvimento para os profissionais das áreas de Tecnologia da Informação (TI) e *Analytics* da Algar Telecom. Lançada em 2021, a iniciativa tem o objetivo de disseminar conhecimento e aprimorar competências técnicas na área de tecnologia, com foco em preparar os associados para os desafios do negócio e o futuro da empresa. A Academia trabalha com trilhas de conhecimento em temáticas como Metodologias Ágeis, Inteligência Artificial, *Machine Learning*, *UX Design*, Marketing Digital e Segurança da Informação, além de trilhas específicas para estagiários.

O formato é gameificado e há premiações com experiências imersivas para os mais bem colocados. Em 2023, na terceira edição do programa, o primeiro colocado foi premiado com uma viagem para o Vale do Silício, e quem ficou entre o segundo e o décimo lugar, ganhou uma viagem para o Polo Digital Nacional.

O Startex é uma oportunidade de apoiar e incentivar nossos profissionais na área da tecnologia, contribuindo para a sua formação e satisfação. A ideia é que o programa continue e seja expandido para outras áreas, uma vez que tem sido um grande sucesso interno.

ESCALAR

Lançado em 2023, o programa Escalar tem por objetivo aprimorar o desenvolvimento dos jovens aprendizes e realizar uma imersão em nossa cultura.

São três frentes de conteúdo:

- **Cultura Algar:** nossa trajetória, imersão em nossa cultura e programas que desenvolvemos direcionado à aprendizagem.
- **Comportamental:** engloba temáticas como relações saudáveis e inteligência emocional, comunicação assertiva, responsabilidade e ética, plano de desenvolvimento individual, entre outras.
- **Técnico:** focado em conhecer e se adaptar às ferramentas utilizadas pela empresa.

Ao final do programa, percebemos que os jovens estavam mais preparados para assumir os desafios da equipe da qual fazem parte e mais seguros para desenvolverem um trabalho colaborativo. A primeira turma foi composta por 17 participantes, com três dias de duração, no modelo presencial, em Uberlândia (MG).

Talentos de Fibra: programa de desenvolvimento de estagiários com o objetivo de aproximar o estagiário do negócio, aprimorar suas competências técnicas e comportamentais, bem como habilidades para desenvolvimento de projetos.



Programa de Desenvolvimento Individual (PDI) para a alta liderança: em 2023, continuamos investindo em formações internacionais de alto nível para o nosso Comitê Executivo. Acreditamos que o PDI para a alta liderança é uma oportunidade para o aprimoramento de habilidades para a tomada de decisão em um ambiente cada vez mais globalizado e competitivo.

Multiplicadores Internos: em 2023, fizemos a formação de novos Multiplicadores Internos com o objetivo de ampliar esse grupo que multiplica conhecimentos nas áreas.

Os multiplicadores internos desempenham um papel fundamental na disseminação do conhecimento e na promoção do desenvolvimento das equipes e colegas de trabalho. Além de multiplicar conhecimentos técnicos e habilidades específicas relacionadas às suas áreas de atuação, também promovem valores organizacionais, como colaboração, inovação, ética e excelência. No ano, somamos 56 multiplicadores internos em diferentes localidades do país.

Conexões & Aprendizagem: programa desenvolvido com o intuito de promover o engajamento dos associados em atividades externas de treinamento, proporcionando oportunidades valiosas para expandir seus conhecimentos e habilidades.

Além disso, busca-se estimular a cultura de compartilhamento de aprendizado dentro da empresa, onde os participantes são incentivados a trazerem *insights* e experiências adquiridas durante essas iniciativas externas para promover um ambiente de trabalho colaborativo e contribuir para o desenvolvimento coletivo.

Média de horas de capacitação

CATEGORIA FUNCIONAL	2022	2023
Executivos	54	57
Não executivos	21	39
Ascensão	30	49
Estagiários	36	21
Outros	0	0

Média de horas de capacitação

GÊNERO	2022	2023
Homens	26	39
Mulheres	16	40

SAÚDE E SEGURANÇA

(GRI 403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-7; 403-8; 403-9)

Na Algar Telecom, possuímos um time de saúde e segurança com rotinas e ações de prevenção bem estruturadas. Além de uma preocupação da organização com o bem-estar e segurança de seus associados, a implementação do SESMT (Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho) é uma prerrogativa da NR-04, refletindo nosso compromisso legal de atendimento.

O sistema de gestão de saúde e segurança é baseado nos principais programas de saúde e segurança. São eles: o PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional) e o GRO (Gerenciamento de Riscos Ocupacionais), que inclui o PGR (Programa de Gerenciamento de Riscos). Como item adicional, a organização possui um sistema de gestão integrada.

Muito além de uma obrigatoriedade legal, o cuidado reflete em impactos econômicos, ambientais e sociais. O trabalho da área de saúde e segurança é pautado na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e em normas regulamentadoras. Todos os associados e parceiros terceirizados devem realizar exames médicos que atestem sua condição para exercer suas funções do ponto de vista clínico e técnico. As informações mais relevantes sobre saúde e

segurança do trabalho ficam disponíveis em nossa intranet, além de serem disseminadas nos grupos oficiais de comunicação interna.

Também é importante ressaltar que, dentro de nossos programas - GRO, PGR e PCMSO, não é permitido que qualquer associado realize atividades laborais que possam comprometer sua saúde e integridade física.



CUIDADOS COM A SAÚDE

O bem-estar e a qualidade de vida dos nossos associados é prioridade para nós. Por isso, oferecemos diferentes programas gratuitamente aos nossos associados e seus dependentes.

Além disso, nossa área de saúde conta com médicos do trabalho, enfermeiros e gestores, cumprindo as normativas e demais exigências legais. O acesso aos serviços de saúde pode ser presencial (nos prédios que possuem salas médicas e nas clínicas parceiras) ou remoto, por meio dos canais oficiais de comunicação interna da Algar Telecom.

Sempre Bem: Acompanhamento dos nossos associados que possuem doença crônica com uma equipe médica especializada. Em 2023, 31 associados foram acompanhados por equipes especializadas.

Amor de Mãe: programa lançado em 2022 para acompanhamento da saúde de gestantes do primeiro ao último mês de gravidez, fornecendo todo suporte necessário. Em 2023, 37 gestantes participaram do programa.

Projeto Farol: lançado em 2022 como piloto com as áreas de TI e Comunicação para promover conversas que possam ajudar os colaboradores a cuidarem da sua saúde mental, atuando na prevenção de doenças como burnout, depressão e ansiedade. Durante as sessões, o colaborador preenche uma escala de emoção que varia de um a cinco, chamada de

“felizômetro”, para entender o seu estado de saúde mental. Caso seja identificado um ponto sensível, a conversa é norteadada para tentar resolver a questão.

Algar + Saúde: área que faz a gestão corporativa de planos de saúde e odontológicos, e outros benefícios relacionados à saúde .

Telemedicina Saúde 24h: Benefício gratuito para todos os associados, com consultas *online* disponíveis 24 horas por dia, sete dias da semana. Em 2023, 197 associados passaram por consulta por telemedicina.

Gympass: acesso ilimitado a academias, estúdios, aulas, treinos e aplicativos de bem-estar parceiros.

Psicologia Viva: benefício que oferece ao associado consultas psicoterápicas *online*, que poderão ser realizadas por celular, computador ou tablet de forma gratuita. Em 2023, foram realizadas 5.273 sessões de terapia, com atendimento a 2.359 associados.

Momento Saúde e Bem-estar: Momento criado pensando no bem-estar dos nossos associados, com aulas diárias *online* de alongamento e fortalecimento muscular, meditação e pilates.

Inteligência Emocional: sessões *online* e presenciais para as lideranças da companhia, conduzidas por especialistas no tema, para compartilhamento de experiências e aprendizado de ferramentas de gestão emocional no trabalho.

SEGURANÇA A QUATRO MÃOS

Nossos associados são peças-chave no processo de desenvolvimento do sistema de gestão de saúde e segurança da Algar Telecom. Todos possuem acesso aos processos como o de formação de CIPA e brigada de emergência, além de possuírem acesso livre ao time de saúde e segurança para informar qualquer tipo de ocorrência, sendo atendidos/orientados sobre qual caminho seguir.

Trabalhamos com três comitês internos, que se reúnem regularmente para monitorar indicadores e propor melhorias em temas como sinistros de frotas, afastamentos, acidentes de trabalho, entre outros.

Atuamos, ainda, com uma área de Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), composta por uma equipe multidisciplinar – técnicos e engenheiros de segurança, médicos, enfermeiras, assistentes sociais, nutricionistas, fonoaudiólogos, psicólogos e fisioterapeutas – e por oito Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs), que têm a missão de observar e relatar condições de riscos nos ambientes de trabalho, além de contribuir para propostas de mitigação. As CIPAs são formadas por representantes indicados pela empresa (de qualquer área de atuação) e membros eleitos pelos associados.



FOCO NA PREVENÇÃO

Em 2023, seguimos conduzindo treinamentos normativos obrigatórios, ministrados aos associados de acordo com a exposição a riscos de suas atividades, abordando aspectos ergonômicos, trabalho em altura, espaços confinados, uso de ambientes ou equipamentos energizados, condução de veículos, entre outros.

Todos os associados são orientados quanto às boas práticas de ergonomia – em casa ou nos ambientes corporativos –, identificação de riscos nos ambientes de trabalho (mesmo em *home office*) e sobre como proceder no caso de um acidente de trabalho. Além disso, periodicamente, divulgamos boletins internos sobre prevenção de acidentes (Pílulas de Saúde e Segurança) e promoção da saúde (Saúde em Evidência). São formas de estabelecer um diálogo

rápido com os associados, mesmo que à distância, sobre temas relevantes que podem contribuir para um ambiente laboral mais saudável e seguro.

Ainda com foco na prevenção de acidentes, monitoramos os veículos da nossa frota com registro de anomalias e controle de velocidade, utilizamos varas de manobra entre vãos (eliminando, em muitos casos, a necessidade de trabalhos em altura), implantamos a linha de vida e dispositivos de ancoragem para uso em cordoalhas. Além disso, realizamos pelo terceiro ano a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho e Meio Ambiente. A SIPATMA 2023 trouxe como tema central “Cultura e Comportamento”. O evento abordou a importância de uma cultura que priorize a segurança, em conjunto com comportamentos seguros com o intuito de criar um ambiente mais saudável e protegido para todas as pessoas.

Além das ações interativas de sustentabilidade, seguindo nossa missão de integrar práticas sustentáveis à nossa cultura e rotina diária, contamos com o suporte da equipe do DMAE - Departamento de Água e Esgoto de Uberlândia para realizar dinâmicas interativas sobre coleta seletiva em nosso Centro Administrativo de Uberlândia.

Somente em 2023 foram realizadas mais de 70 pílulas de segurança, alcançando mais de 3.000 associados. Foram mais de 21 mil horas ministradas em treinamentos normativos, além dos investimentos feitos no aprimoramento de rede e em equipamentos de proteção individual e coletiva (EPI's e EPC's, respectivamente).

CONTRATAÇÃO DE PARCEIROS

Todo o processo de homologação, solicitação e contratação de parceiros é controlado pela Algar Telecom, sendo as validações documentais dos processos de saúde e segurança feitas por um portal *web* corporativo.

Os processos envolvem a contratação de empresas capazes de atender a requisitos legais e internos da Algar Telecom. Cabe ao SESMT avaliar a aptidão clínica, técnica e realizar a integração de segurança de cada profissional que irá prestar serviços para a organização.

INDICADORES

Monitoramos indicadores de saúde e segurança no trabalho, com o objetivo de mantê-los zerados pelo maior tempo possível e manter um FAP (fator acidentário de prevenção) de 0,5, zelando pelo bem-estar físico e mental de associados e parceiros. As diretorias da Algar Telecom e do grupo Algar recebem boletins e indicadores mensais para acompanhar as ações implementadas e propor novas medidas, sempre que necessário.

Ao longo dos últimos anos, é notório o desempenho positivo, quando analisamos o número absoluto de ocorrências de acidentes de trabalho e os afastamentos superiores a 15 dias (impacto no INSS). Além do baixo número de incidentes, o cuidado também contribui para alavancar a nossa marca e mitigar impactos financeiros. Dentre os mecanismos utilizados para avaliar a eficácia do controle de indicadores, destacamos:

- Auditoria interna e externa
- Análise anual do Fator Acidentário de Prevenção (FAP)
- Elaboração anual de mapa de riscos de saúde e segurança
- Divulgação interna de indicadores de SMS e boletins mensais
- *Benchmarking* com empresas de referência em SMS

Em 2023, 100% dos nossos associados foram acompanhados pelo nosso sistema de gestão e segurança do trabalho. No período, registramos 35 acidentes, com 789 dias perdidos de trabalho, causados por fatores

como choques elétricos, manuseio de ferramentas e equipamentos, acidentes de carro e quedas de escadas. Diante das ocorrências, tomamos providências como investigação detalhada de cada registro, realização de diálogos de segurança para conscientização sobre as causas dos acidentes, acompanhamento do estado de saúde e retorno ao trabalho, atualização de treinamentos normativos, entre outros.

Pela característica das atividades técnicas do setor de Telecom, o maior desafio continua sendo as nossas operações, que convivem cotidianamente com situações de alto risco (trabalho em altura, galerias e câmaras subterrâneas, trabalho em proximidade de redes energizadas de concessionárias, condução de veículos, entre outros). Para mitigar esses riscos e acelerar o processo de aculturação, os supervisores da operação em conjunto com o SESMT realizam inspeções em campo diariamente, com lideranças que garantem aos times o apoio necessário para a realização das ações. Somente em 2023 foram realizadas mais de 600 inspeções.

Os processos de gestão de saúde e segurança realizados pelo SESMT estão em constante evolução, uma vez que as necessidades da organização mudam de acordo com o seu planejamento estratégico.

O mapeamento mensal dos requisitos de saúde e segurança, consolidado em indicadores, serve como termômetro para a implantação de ações e

tomadas de decisão. O trabalho da área é pautado na CLT e normas regulamentadoras, com monitoramento constante da evolução dessas normas.

Sob a ótica de riscos, pela característica das nossas redes (majoritariamente aéreas), existem riscos que se estendem à sociedade e precisam ser monitorados, como acidentes de trânsito, acidentes

com rompimentos de cabos (ópticos ou metálicos) e energização acidental de redes metálicas, que são monitorados para garantir a segurança da sociedade. O propósito é o cuidado genuíno com as pessoas, tanto fisicamente quanto mentalmente, contribuindo para talentos engajados e, por consequência, impactando positivamente a marca e os resultados financeiros.

Acidentes de trabalho* - associados

CATEGORIA FUNCIONAL	2022	2023
Número/índice de óbitos resultantes de acidentes de trabalho	0	0
Número de acidente de trabalho com consequência grave (exceto óbito)	3	4
Índice de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	0,30	0,42
Número de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	28	35
Índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	2,77	3,65
Número de horas trabalhadas	10.108.971	9.532.768

Acidentes de trabalho* - terceiros

CATEGORIA FUNCIONAL	2022	2023
Número/índice de óbitos resultantes de acidentes de trabalho	0	0
Número de acidente de trabalho com consequência grave (exceto óbito)	0	0
Número de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	3	3

* Dados compilados por meio dos dispositivos NRI - Disposições Gerais, do Ministério do Trabalho, e NBR 14280 (Cadastro de acidentes do trabalho). Os registros de acidentes de trabalho são lançados no sistema CAT WEB (INSS). Os índices foram calculados de acordo com o requisito 2.1.4 do indicador GRI 403-9.

INSTITUTO ALGAR

Nossos investimentos sociais são realizados há mais de 20 anos por meio do Instituto Algar, do qual somos parceiros e um dos mantenedores. A organização sem fins lucrativos trabalha com foco no desenvolvimento de pessoas e na transformação de vidas nas comunidades em que estamos presentes.

O trabalho para promover oportunidades de desenvolvimento e contribuir para a construção de uma sociedade melhor acontece por meio dos programas Transforma, Talentos de Futuro, Educador do Amanhã e Voluntariado, fortalecendo a educação, a cultura e o esporte em organizações sociais parceiras, enquanto proporcionam aos associados do Grupo a possibilidade de atuar como voluntários.

Atualmente, somos uma rede de mais de 3.200 associados atuando como voluntários e sendo agentes de transformação na comunidade. E, desde 2002, mais de meio milhão de pessoas foram impactadas pelas iniciativas realizadas pelo Instituto Algar.



Em 2023, os programas sociais beneficiaram mais de 6 mil crianças, adolescentes e jovens, e contaram com a parceria de 34 escolas e 120 organizações sociais. Também foram realizadas atividades pontuais de formação, que, somadas às ações voluntárias, impactaram cerca de 60 mil pessoas.

Investimos R\$ 1.965.905,00 de forma direta e selecionamos projetos patrocinados via leis de incentivo para fortalecer as ações sociais. Conheça as nossas principais iniciativas:

VOLUNTARIADO

O voluntariado fortalece o nosso propósito de sermos Gente servindo Gente nas comunidades em que estamos inseridos. Por meio desse programa,

nossos associados são convidados a participarem de iniciativas sociais organizadas pelo Instituto Algar.

O objetivo é que cada um possa contribuir com o seu tempo, trabalho e talento em prol de uma sociedade melhor. O programa possibilita a realização de ações voluntárias contínuas, que visam contribuir com a educação de alunos de escolas públicas, e com ações pontuais, que são atividades mais abrangentes desenhadas pelos comitês, partindo de uma necessidade específica identificada na comunidade ou em datas como Dia das Crianças e o Natal. Além disso, anualmente é realizado o Encontro de Voluntários, um momento de inspiração, reflexão e celebração do voluntariado. Em 2023, foram realizadas 503 ações voluntárias, totalizando 2.259 horas voluntárias e mais de 57 mil vidas beneficiadas.

+SABER

Por iniciativa do nosso Comitê de Voluntariado de Uberlândia, em 2023 surgiu o projeto +Saber no Programa de Voluntariado com o objetivo de alfabetizar adultos e idosos. Nessa ação, nossos associados voluntários, em parceria com a Capajá Entidade Assistencial, estão conduzindo aulas de alfabetização na comunidade do bairro São Jorge. Em seu primeiro ano, foram 15 adultos e idosos beneficiados pelas aulas do projeto.

O líder social do comitê participou de um dos episódios do nosso videocast AlgarCast, em edição

especial gravada no 10º Encontro de Voluntários do grupo Algar. Ele contou como o projeto nasceu e como relaciona o voluntariado com seu propósito de vida, além da relação pessoal com a ação de alfabetização. [\(neste link há o vídeo completo do episódio\)](#)

TRANSFORMA

O Transforma tem como propósito usar a cultura e o esporte como meios de inclusão e transformação social. Com a iniciativa, são oferecidas atividades gratuitas no contraturno escolar para crianças e adolescentes da rede pública de ensino, que vivem em locais de vulnerabilidade social.

Na prática, o Instituto identifica instituições sociais que já possuem sede própria e um trabalho consistente em andamento com o público do programa, para então fortalecê-la com uma programação de atividades de cultura, educação e esporte, por meio de projetos financiados via investimento direto e leis de incentivos fiscais utilizando recursos oriundos das empresas do grupo Algar. Ao longo de 2023, a iniciativa beneficiou 1.417 crianças e adolescentes de 13 organizações sociais parceiras de Uberlândia (MG), Campinas (SP), Franca (SP) e Ribeirão Preto (SP).

Além disso, como forma de fortalecer essas Organizações Sociais (OS) ainda mais, no último ano foram executados quatro workshops para levar conhecimento e troca de experiências para os educadores sociais dessas OSs.

EDUCADOR DO AMANHÃ

Por acreditarem na educação como caminho para a transformação de vidas e desenvolvimento de oportunidades, o Instituto Algar, em parceria com o Instituto Alair Martins, lançou o programa Educador do Amanhã em 2023. A iniciativa tem como objetivo proporcionar formação em metodologias ativas de aprendizagem e aprimorar o conhecimento dos educadores que lecionam no Ensino Fundamental 2, no município de Portel (PA).

A cidade de Portel foi escolhida para a fase piloto, uma vez que ambos os grupos, Algar e Martins, possuem atuação na comunidade do Pacajá, que fica no município. Além desse histórico de atuação na região, a evasão e a defasagem escolar são grandes desafios enfrentados no local.

O programa pretende contribuir para concretizar um modelo educacional, fundamental para o aprendizado nos momentos atuais, em que o desenvolvimento do aluno é estimulado de forma integral, levando-o a agir com mais autonomia.

TALENTOS DE FUTURO

O Talentos de Futuro foi concebido para oferecer oportunidades de desenvolvimento para jovens em situação de vulnerabilidade social, na faixa etária entre 15 e 24 anos, aumentando expressivamente suas habilidades comportamentais e técnicas.

Para transformar realidades, o programa prepara os participantes para a vida e para o mercado de trabalho. As atividades e dinâmicas compõem temas práticos e outros mais reflexivos. Entre eles estão: trabalho em equipe, comunicação, atitude, ética, inovação e negociação. Além disso,

espírito de liderança, gestão de tempo e preparação para processos seletivos também fazem parte da agenda, bem como uma formação básica em informática para menores de idade e formação em TI para maiores de 18 anos. Atualmente, o programa acontece nos formatos presencial e *online*,

por turmas executadas pelo próprio Instituto e por 16 Organizações Sociais parceiras, formadas para multiplicar a metodologia do Talentos de Futuro em suas localidades, espalhadas pelo território nacional. Em 2023, foram certificados 340 participantes.

Talentos de Futuro TI

No segundo semestre aconteceu a formação da turma de TI (Tecnologia da Informação). Em formato *online* e com 100 participantes, o curso foi direcionado para jovens a partir de 18 anos, de todo o Brasil, com ensino médio completo ou até o terceiro período do curso superior em tecnologia.

Na formação, os jovens aprendem aspectos introdutórios do mundo da tecnologia e a desenvolver habilidades sociais, comportamentais e profissionais. As aulas técnicas foram feitas em parceria com a Alura e Mais!Code.



PROJETOS INCENTIVADOS

Dispomos de uma comissão multidisciplinar formada por representantes de áreas internas, do Instituto Algar e da Algar Holding para avaliar projetos que buscam verbas concedidas por meio das leis de incentivo fiscal.

Nessa análise, verificamos se a iniciativa segue todos os requisitos necessários, conforme política interna, se aprovada pelos órgãos competentes e a capacidade de contribuir com o desenvolvimento de comunidades nas quais atuamos. Em 2023, foram destinados R\$ R\$3.514.173,92 milhões a projetos nas áreas de esporte e cultura.

Para conhecer em mais profundidade sobre o trabalho que realizamos por meio do Instituto Algar, acesse o relatório anual, disponível em: <https://www.institutoalgar.org.br/wp-content/uploads/2024/04/Relatorio-de-Atividades-Instituto-Algar-2023-2.pdf>

INCLUSÃO DIGITAL

(GRI 3-3; 203-1; 203-2)

Os serviços e produtos da Algar Telecom promovem o acesso de pessoas e empresas a recursos de comunicação, principalmente via conexão pela internet e serviços de voz, sendo importantes instrumentos de inclusão digital.

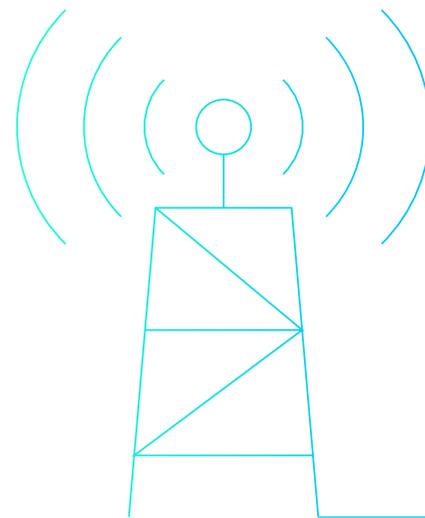
De acordo com o relatório de Desenvolvimento Humano da ONU, as novas tecnologias se tornaram fundamentais no processo de desenvolvimento de toda a sociedade, favorecendo setores como saúde, educação e agricultura, todos considerados básicos no combate à pobreza. Acreditamos também que as tecnologias emergentes (Internet das Coisas; Inteligência Artificial; Realidade aumentada etc.) são alavancas para novos meios de transmissão da rede de dados móveis e fazem parte do planejamento estratégico no direcionamento de como transformar os negócios e as experiências pessoais no mercado atual e futuro, impulsionando a economia mundial.

Fomos a primeira operadora do interior do Brasil a vender planos pré-pagos para celulares e a comercializar telefones móveis desbloqueados, ampliando o acesso da população a recursos de comunicação.

Além disso, mesmo estando presentes em grandes cidades, mantemos o propósito de tornar nossos serviços acessíveis a públicos de regiões remotas, incluindo localidades de baixa densidade populacional no nosso plano de expansão. Com isso, além da inclusão digital, contribuimos com a geração de emprego e renda nesses locais.

Também atuamos em parceria com o governo para potencializar a inclusão digital no Brasil. Desde 2021, ofertamos serviços de banda larga para mais de mil escolas públicas, em uma iniciativa conduzida em conjunto com o Governo Federal no âmbito do Programa Banda Larga nas Escolas. Além disso, criamos o Plano Controle 5Gb de dados, destinado exclusivamente aos professores, e o Plano Controle 3Gb, direcionado aos alunos, ambos da rede pública.

O ano 2023 foi um marco na rede móvel pela intensidade e dinâmica de ampliação da rede 5G, uma vez que expandimos essa nova tecnologia para 33 das 87 cidades da nossa área de concessão nos estados de Minas Gerais, Mato Grosso do Sul, Goiás e São Paulo. Modernizamos nossa rede em 325 bairros



Alô, Minas!

Em 2023, mantivemos nosso apoio ao programa Alô, Minas!, iniciativa do governo de Minas Gerais focada em promover a inclusão digital no estado. No ano, ampliamos o acesso ao nosso sinal, disponibilizando serviços a oito localidades: Ilha, Capoeira Grande, Nova Ponte, Santa Luzia da Boa Vista, Celso Bueno, Japão Grande, Jaraguá de Minas e comunidade rural de Buritis. Ao todo, são mais de 6.500 pessoas impactadas com a iniciativa.

com instalação de 131 sites e beneficiamos mais de 950 mil clientes da nossa base. Com a expansão da rede 5G, a população tem acesso a mais moderna tecnologia móvel disponível, o que resulta em mais conectividade e oportunidade para as pessoas localizadas no interior do Brasil, seja em suas residências ou em aplicações em negócios com internet móvel mais rápida, segura e de menor latência.

É importante destacar que, além do investimento em nova tecnologia 5G, marca do pioneirismo na Algar Telecom, continuamos com ampliação, otimização e melhorias constantes nas redes legadas já existentes, ofertando maior capacidade de internet móvel e voz nas cidades e bairros já atendidos e instalando novas antenas para ampliar cobertura e suportar o crescimento territorial e populacional da nossa área de atuação.

Exemplo disso, foi a ampliação de espectro 4G em 115 sites existentes e construção de mais 34 novos sites, chegando em pequenas localidades como distritos, povoados, comunidades rurais e rodovias no interior do país.



Desempenho Ambiental

DESEMPENHO AMBIENTAL

(GRI 3-3)



Investimos mais de **R\$ 1,1 milhão** em melhorias da gestão ambiental em 2023.

Por meio de nossa Política de Sustentabilidade, assumimos o compromisso com o desenvolvimento sustentável em nosso modelo de atuação, com o papel de aplicar práticas que visem a proteção do meio ambiente, incluindo a prevenção da poluição e o combate às mudanças climáticas em nossos processos e serviços.

Entendemos que boas práticas ambientais, sociais e de governança são ferramentas de gestão e devem estar presentes em todos os aspectos e áreas da empresa, bem como no relacionamento com as comunidades e demais *stakeholders*. Ter compromisso com a sustentabilidade é um dos nossos valores e vem sendo trabalhado continuamente em nossa cultura, com as evoluções necessárias a uma empresa que visa a perenidade.

Nossa gestão ambiental está baseada em três princípios:

- Redução dos impactos ambientais.
- Incentivo às ações em benefício do meio ambiente em toda a nossa rede de relacionamento, princípio que chamamos de Influência e Sustentabilidade.
- Conformidade das nossas práticas, focadas na busca constante de compliance e certificações relacionadas aos nossos negócios.

São esses vetores que conduzem a estratégia para alcançarmos a gestão sustentável e o uso eficiente dos recursos naturais.

Também estamos alinhados aos ODS, agenda criada pela ONU em 2015 para guiar o alcance de 17 objetivos até 2030. Identificamos internamente a aderência a 10 ODS, com os quais contribuímos, direta ou indiretamente, por meio de nossas atividades e operações. Em 2023, aderimos ao *Science Based Targets Initiative* (SBTi) e assumimos o compromisso público em reduzir nossas emissões de gases de efeito estufa até 2030.

A responsabilidade pela evolução constante, mitigação dos riscos e criação de oportunidades na agenda ESG é do nosso presidente, cujas definições são executadas pelas vice-presidências da empresa, com a governança da área de Comunicação e Sustentabilidade, dedicada ao acompanhamento das ações, projetos, indicadores, premiações, preenchimentos de questionários de clientes e fornecedores, bem como a elaboração de relatórios sobre os avanços nos principais temas materiais da Algar Telecom.

SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL

Em nossas operações, vigora o Sistema de Gestão Ambiental (SGA), cujo objetivo é aprimorar o controle dos riscos e evitar possíveis passivos ambientais, multas e danos à reputação. Também, a partir

do SGA, realizamos um plano anual de auditorias, baseado na norma ISO 14001-2015, que verificam a eficácia dos controles operacionais, a gestão dos aspectos e impactos da nossa operação e o atendimento aos requisitos legais.

Com o projeto Compras Sustentáveis, procuramos promover o acompanhamento e melhoria contínua da gestão dos fornecedores críticos nos aspectos saúde, segurança e meio ambiente, incorporando critérios de sustentabilidade no processo de seleção, desenvolvimento e avaliação desses parceiros.

Acompanhamos, diariamente, informações e atualizações de normas e leis nos municípios nos quais operamos, com apoio de consultoria externa e plataforma de soluções para gestão integrada. Realizamos, anualmente, auditoria externa e, periodicamente, conduzimos auditorias internas com relação às práticas de *compliance* de gestão ambiental, que são reportadas à alta gestão.

ENERGIA

(GRI 302-; 302-4; 302-5)

A energia elétrica de qualidade é insumo essencial e insubstituível para garantir a estabilidade e segurança das nossas operações de telecomunicações. Devido à sua relevância e potencial impacto ambiental, a Algar Telecom estabelece sua diretriz de gestão da energia em duas frentes de atuação: a eficiência energética, monitorando o uso de combustíveis, e a transição da matriz elétrica para fontes renováveis – ambas com vistas à redução do consumo relativo de energia e emissões de CO₂.

Com a expansão consciente da Algar Telecom, realizamos mais de 80 novas ligações de energia em 2023. Nesse caminho, a partir de nossos controles internos sobre o consumo da companhia, identificamos oportunidades de otimizar a infraestrutura em diversos locais, o que proporcionou cerca de 440 desligamentos de ligações de energia, resultando em uma redução de 17% no total de consumo de energia elétrica da companhia.

Entre as ações de eficiência energética promovidas, está a continuidade do compromisso da companhia com o investimento na modernização e otimização dos equipamentos de climatização. Como destaque, demos seguimento à substituição de aparelhos de ar-condicionado e ao monitoramento do consumo de energia elétrica de nossos escritórios



Usina Bela Vista

e prédios em tempo real, atuando ativamente sobre pontos de desperdício e oportunidades de otimização de consumo.

Além disso, outros projetos relevantes foram desenvolvidos referente a otimização de infraestrutura, contribuindo com a desmobilização de locais e desativação de equipamentos sem uso.

Ao longo dos anos, também caminhamos para a transição da matriz elétrica, tendo sido a primeira operadora a ter um site de telecomunicações do Brasil com energia fotovoltaica conectada à rede

elétrica. E, desde então, a Algar Telecom investe cada vez mais no aumento do consumo proveniente de fontes renováveis de energia, principalmente com três frentes: Mercado Incentivado, Usinas Solares Fotovoltaicas e aquisição de I-RECs.

Referente ao mercado incentivado, em 2023, atingimos mais um marco significativo nessa evolução, migrando mais uma unidade de média tensão para o mercado incentivado de energia, totalizando 22 unidades modelo. A unidade migrada está localizada na concessão da Enel SP e é chamada de SPO-Vicente Rao. Como utiliza energia renovável

incentivada, contribuiu para um acréscimo de aproximadamente 2% na energia renovável. De todo modo, salientamos que, hoje, 78,2% do nosso consumo total é referente a energia proveniente de fontes renováveis.

A operação da Algar Telecom está presente em 16 estados e o Distrito Federal, fato que acaba dificultando a expansão do uso da energia fotovoltaica para as unidades consumidoras de Baixa Tensão. Devido a regulação vigente, cada usina pode enviar os créditos somente dentro de sua área de concessão.

De todo modo, em 2023 atingimos marcos significativos: possuímos três usinas em operação, sendo Capim Branco I e Capim Branco II inauguradas em 2018 e 2020, respectivamente em Uberlândia (MG), e a Bela Vista, inaugurada em 2022, em Bela Vista de Goiás (GO). Somadas, as três usinas geraram 17,776 MWh durante o ano de 2023 e contribuíram com aproximadamente 8% do nosso consumo de energia, reduzindo assim a emissão de gases de efeito estufa da companhia. Lembrando que as três usinas fotovoltaicas de geração distribuída são no modelo de autoconsumo remoto, ou seja, a energia gerada é distribuída exclusivamente para as unidades consumidoras da Algar Telecom.

PROCESSOS DE OTIMIZAÇÃO

Os processos de otimização seguiram em duas frentes:

- Inclusão de novas unidades consumidoras para receber os créditos das usinas;
- Utilização de *Analytics* para a gestão eficiente da compensação dos créditos gerados.

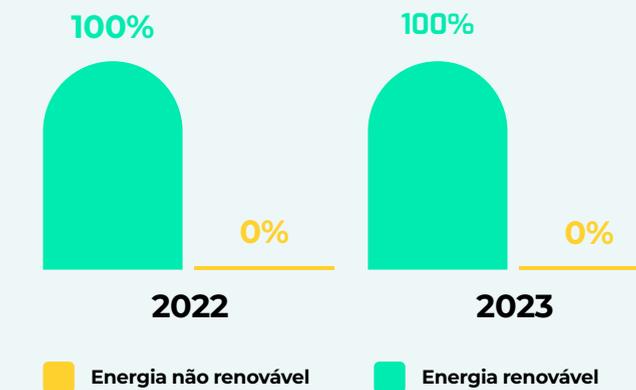
Referente ao *Analytics*, definimos métricas para medir a eficiência das usinas e desenvolvemos um *software* de gestão para monitorar em tempo real a eficiência das usinas, enviando alertas quando o valor fica abaixo do esperado para atualizarmos o cadastro de rateio de distribuição dos créditos nas concessionárias. Salientamos que devido ao grande número de unidades consumidoras que recebem os créditos das usinas fotovoltaicas, a automatização deste indicador é fundamental para garantir o desempenho das usinas.

Em paralelo, fazemos a compra de fontes incentivadas por meio do mercado livre de energia e realizamos a aquisição de certificados de energia renovável (I-REC). Ações que, uma vez consolidadas, contribuíram para que, em 2023, mantivéssemos o marco de 100% de consumo de energia proveniente de fontes renováveis. Ressaltamos que o número é 16% menor que a quantidade de I-RECs adquirida no ano anterior, o que evidencia a eficiência das ações descritas acima, objetivando a transição da matriz energética realizada durante 2023.

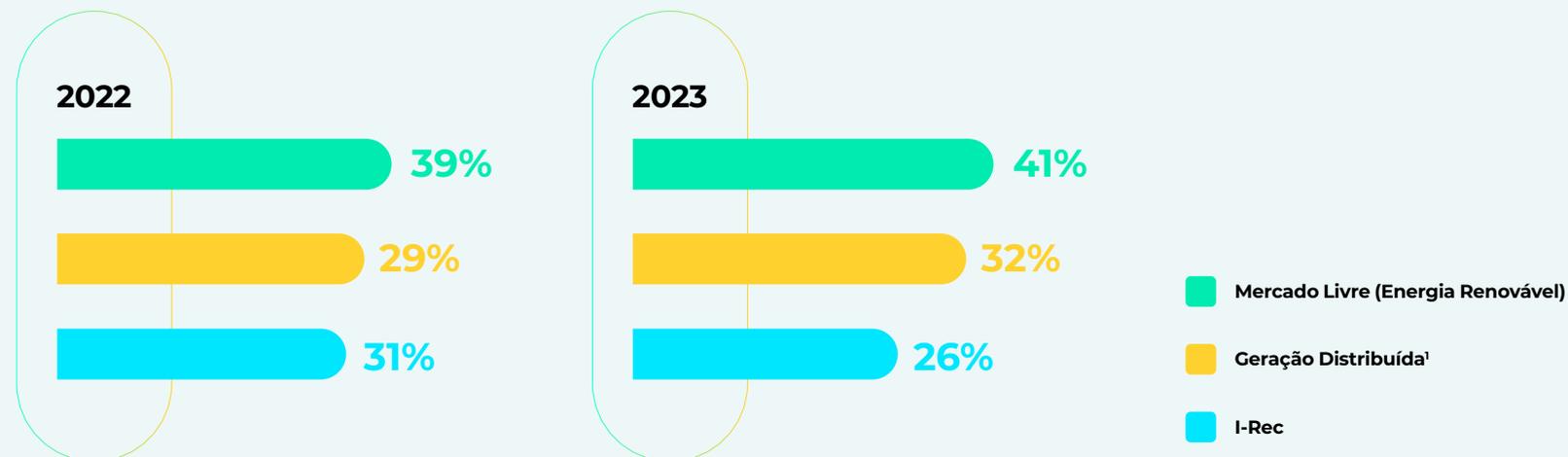
Consumo total de energia elétrica (Megawatt-hora)



Distribuição da matriz elétrica (porcentagem)



Matriz elétrica – consumo de energia por fonte (porcentagem)



Em 2023, mantivemos nossa matriz elétrica **100% RENOVÁVEL**

Em gigajoules (Gj)*	2022 (Gj)	2023 (Gj)	2022/2023
Consumo de combustíveis não renováveis	10.866	6.124	12%
Gasolina automotiva	4.705	876	-81%
Óleo diesel	6.154	5.249	-15%
Gás natural	7	0	-100%
Consumo de combustíveis renováveis	55.184	64.038	16%
Biodiesel (B100)	710	798	12%
Etanol Hidratado	54.474	63.240	16%
Consumo eletricidade	201.439	198.697	2%
Eletricidade concessionária	62.964	52.456	-17%
Eletricidade gerada por painéis solares	59.166	63.994	8%
Eletricidade gerada por usinas de biogás	998	0	-100%
Eletricidade proveniente de Mercado Livre	78.311	82.247	5%
Consumo total de energia	267.489	268.859	0,51%

Na gestão da frota de veículos, promovemos a substituição de energia fóssil por energia renovável. A maior parte dos veículos são flex, com prioridade para o uso de etanol, combustível renovável e menos poluente – que responde por mais 95% do consumo total. Todos os veículos são equipados com telemetria, o que permite, entre outros aspectos, verificar se algum problema está provocando aumento no consumo de combustível.

Continuamos em busca de soluções com parceiros que possam trazer veículos mais eficientes. Uma demonstração do sucesso da nossa gestão nessa área é o fato de nos destacarmos no cenário de gestão de frotas no Brasil. Na avaliação do time de especialistas do Instituto PARAR e da Associação Norte Americana Frotista (NAFA), nos posicionamos entre os dez melhores em 2023 no prêmio 100 *Best Fleets* – Etapa Brasil.

Conquistamos, ainda, o terceiro lugar no prêmio *Fleet Excellence Awards – Latin America*, que destaca o melhor profissional de frotas a partir de uma análise de suas ações e resultados no último ano. Essa é a maior premiação de gestão de frotas do Brasil, reconhecida pela NAFA, a maior associação de Gestores de Frotas do mundo.

Consolidamos, assim, nosso compromisso com o meio ambiente, com iniciativas que refletem o esforço coletivo das equipes de infraestrutura e sustentabilidade, sempre em busca de eficiência energética, descarbonizando as operações da companhia.



EMISSÕES DE GEE

(GRI 3-3, 201-2, 305-1, 305-2, 305-3, 305-5)

As mudanças climáticas figuram como um dos maiores desafios enfrentados na atualidade. Segundo a Organização Meteorológica Mundial (OMM), 2023 foi o ano mais quente já registrado, com uma média global anual de 1,45°C acima dos níveis pré-industriais. O valor se aproxima cada vez mais de 1,5°C, marco limite estabelecido no Acordo de Paris. Como impactos iminentes desses dados, o calor extremo culminou em incêndios florestais devastadores, chuvas intensas, inundações e ciclones tropicais de rápida intensificação. Os episódios marcaram expressivos impactos socioeconômicos na segurança alimentar, no deslocamento e na saúde.

A gestão da emissão de gases de efeito estufa é um tema material do nosso negócio. Nossa principal fonte de emissões é o consumo de energia, de gases refrigerantes e de combustão móvel, essenciais para o funcionamento de nosso negócio. Desde 2012, elaboramos anualmente o inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE), publicamos e auditamos os resultados. Para medição, consideramos todas as unidades produtivas sobre as quais temos controle, ainda que compartilhadas.

Para o monitoramento das emissões, utilizamos as metodologias *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. A publicação do inventário é feita no registro público de emissões, por meio da plataforma do Programa Brasileiro *GHG Protocol*, o maior banco de dados de inventários corporativos da América Latina. A auditoria realizada por terceira parte independente agrega mais credibilidade, confiabilidade e transparência no processo de mensuração e relato das nossas emissões de gases de efeito estufa. Por nossas práticas, somos reconhecidos há sete anos consecutivos com selo ouro no Programa *GHG Protocol*.

Por meio do gerenciamento e mapeamento de emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE), identificamos oportunidades de mitigação de impactos ambientais, contribuindo para utilização consciente de recursos naturais.

Nossos esforços estão direcionados para minimizar cada vez mais o impacto negativo e contribuir com a transição para um novo modelo de desenvolvimento, baseado em economia de baixo carbono. A gestão de emissões e os projetos afins refletem o aprimoramento das boas práticas de desenvolvimento sustentável em nossas operações e na gestão, em alinhamento ao nosso compromisso voluntário com a Agenda pelo Clima, assumido desde 2017.

Nossos riscos estão ligados às questões que afetam direta ou indiretamente nossas operações em relação a temas climáticos e ambientais, e foram mapeados de acordo com os princípios do *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD).

RISCOS DE TRANSIÇÃO

Risco político e legal

- Não atendimento de legislações ambientais aplicáveis às atividades exercidas pelos prestadores de serviços na operação e infraestrutura, o que poderia acarretar danos e corresponsabilidade para a companhia, por exemplo, no aspecto relacionado à gestão de resíduos sólidos;
- Eventos relacionados à regulação climática/ambiental, por novas alterações e exigências com possíveis implicações derivadas do seu cumprimento;
- Manutenção dos sites no aspecto regulatório, cujos planos urbanísticos municipais podem ser atualizados com impactos no fluxo de renovação das licenças e autorizações;
- Riscos potenciais na legislação existente no setor elétrico podem ter efeitos impactantes na Estratégia de Projetos de Compra Regulada de Energia no Mercado Livre;
- Regulamentação mais rigorosa sobre emissões de gases de efeito estufa;

Risco tecnológico

- Não realizar a retirada de equipamentos obsoletos ou sem uso e substituição por equipamentos mais eficientes;
- Não realizar otimização de *data centers* com equipamentos de menor consumo de energia ou equipamentos de refrigeração.

Risco de mercado

- Aumento do preço da energia elétrica, em um cenário de escassez hídrica;
- Maior tributação dos combustíveis.

Risco reputacional

- Maior demanda de informações por parte de investidores e acionistas, mantendo consistência na gestão climática alinhada ao TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures);
- Descumprimento da legislação ambiental por parte de algum de nossos fornecedores que possa gerar um impacto negativo na reputação da Algar Telecom;
- Incapacidade de atender às expectativas dos *stakeholders*, ou seja, uma percepção negativa de nossos *stakeholders* quanto ao nosso compromisso com uma economia de baixo carbono ou adaptação à escassez de recursos;



- Necessidade de avaliação e mitigação de impactos ambientais, conformidade com regulamentações de proteção à biodiversidade e engajamento com partes interessadas relacionadas ao meio ambiente;
- Mudança na demanda dos consumidores por produtos e serviços com baixo carbono.

RISCOS FÍSICOS

Agudos

- Desastres climáticos e condições extremas: as alterações climáticas (inundações, chuvas extremas) têm afetado e podem afetar redes, sistemas e infraestrutura e continuidade de serviço, podendo causar:
- Problema na operação das antenas causando interrupções na transmissão, impactando clientes e prestadores de serviços essenciais;
- Danos na infraestrutura e funcionamento dos equipamentos;
- Custos de reparação ou substituição de infraestruturas;
- Aumento dos custos associados ao seguro dos ativos.

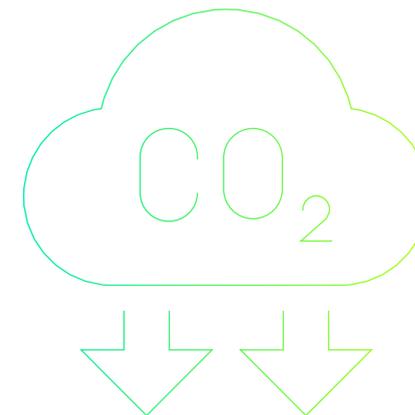
Crônicos

- Desastres climáticos e condições extremas: as alterações climáticas (altas temperaturas) podem afetar redes, sistemas, danificar infraestrutura, e interromper os serviços.

Também encontramos oportunidades para impulsionar o crescimento dos negócios em colaboração com o Brain (Instituto de Ciência e Tecnologia fundado pela Algar Telecom), nosso parceiro de inovação. São novas soluções capazes de verificar as possibilidades dos nossos clientes reduzirem suas emissões de carbono. Esse movimento reflete nossa compreensão de que a digitalização será crucial no processo de transição para uma economia de baixo carbono. Deste modo, alinhamos nossas estratégias comerciais e ambientais para identificar oportunidades relacionadas a esses novos tipos de soluções que tenham potencial de otimizar o consumo de recursos.

Para gerenciar impactos reais e potenciais relacionados à emissão de gases de efeito estufa, trabalhamos com:

- Monitoramento de indicadores
- Manutenções preventivas em equipamentos
- *Networking* com outras empresas do mesmo setor
- Auditorias de conformidade legal e ambiental
- Plano de ações para correção de não conformidades
- Gerenciamento de resíduos
- Projetos de eficiência elétrica (aumentar o percentual de energias renováveis na nossa matriz elétrica)
- Frota Sustentável (priorização do uso de etanol em toda frota flex)
- Engajamento com *stakeholders* (fornecedores, clientes, comunidades)



EMISSÕES EM 2023

Em 2023, registramos redução de emissões em 23%. O resultado se deve a iniciativas como menor acionamento de geradores, projetos de eficiência energética, o aumento da autogeração de energia de fontes renováveis e adoção de modelo de trabalho híbrido. Quando olhamos para as emissões diretas (escopo 1), essa redução se torna ainda mais expressiva (40%).



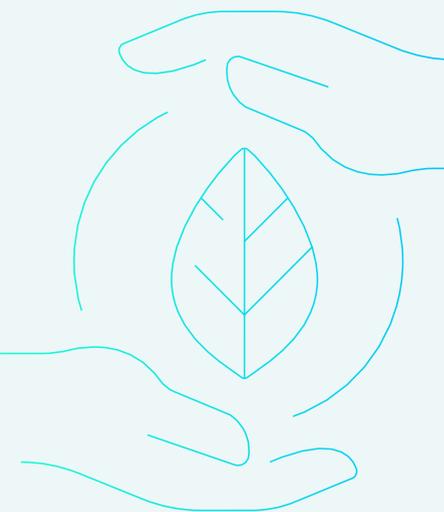
Destacamos que, desde 2013, realizamos ações de conscientização e priorizamos o uso do etanol em nossa frota. Conseguimos observar os resultados desse movimento com o aumento de quase 20% do etanol em nossos indicadores de consumo de combustíveis renováveis de 2023.

Comparativo de emissões

Indicadores ambientais	2022	2023	2022/2023
Emissão de gases de efeito estufa diretas escopo 1 A base de cálculo considera: CO ₂ ; CH ₄ ; N ₂ O; HFCs (HFC-32, HFC-125, HFC-134, HFC-134a)	1.235	741	-40%
Emissão de gases de efeito estufa indiretos escopo 2 A base de cálculo considera: CO ₂	1.671	1.439	-13,91%
Emissão de gases de efeito estufa indiretas escopo 3 A base de cálculo considera: CO ₂ ; CH ₄ ; N ₂ O	371	344	-7%
Total (ton CO ₂ e)	3.278	2.524	-23%
UGR	2.700	2.761	
Relação	1,21	0,91	

GESTÃO DE RESÍDUOS E LOGÍSTICA REVERSA

(GRI 3-3; 306-1; 306-2; 306-3; 306-4; 306-5)



A Algar Telecom segue as diretrizes da Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS) e realiza logística reversa de eletrônicos. Os resíduos recicláveis como papel, papelão e plásticos são doados a cooperativas. Também mantemos urnas coletoras instaladas nos nossos prédios, escritórios e lojas, para que o público possa depositar resíduos eletrônicos, como pilhas, baterias e celulares, entre outros.

As principais atividades que geram resíduos (fios e cabos) na empresa ocorrem nas instalações e manutenções dos serviços. Em 2023, tivemos um aumento expressivo dos resíduos em decorrência da troca dos cabos metálicos por fibra óptica para melhorar os serviços prestados aos nossos clientes.

Nosso gerenciamento de resíduos, desde a geração até a destinação, é realizado por equipe especializada, que acompanha os indicadores para garantir um processo correto e de acordo com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS). Além disso, a geração de resíduos também ocorre por parte da prestação de serviços terceirizados, e por isso priorizamos a contratação de fornecedores que passem por uma homologação ambiental crítica, garantindo que os mesmos estejam aptos para o serviço.

Realizamos um treinamento no sistema de homologação com cada um deles e garantimos o aceite, via contrato, para o Manual de Fornecedores Críticos ao Meio Ambiente, para que a execução de todo o serviço seja realizada em conformidade com a legislação vigente, buscando o melhor destino para os resíduos gerados.

Em 2023, o reuso de equipamentos (*cable modems*, CATV, DTH, *home gateway*, *modems*, roteador, módulos SFP, *firewall*, comutação, conversores e chave óptica) somou 107 toneladas e a destinação de fios e sucatas foi de 2.692 toneladas. Os materiais recuperados enviados para aterro somaram 136 toneladas de drop óptico, cartões e sim card, rejeitos de banheiros, materiais orgânicos e outros resíduos não recicláveis.

Na categoria “resíduos perigosos - classe I”, foram enviados para reciclagem 45 toneladas de baterias (equipamento) e lâmpadas. Já na categoria “não perigosos - classe II”, foram enviados para a reciclagem 2.861 toneladas de fios, cabos, resíduos de madeira, CTP, cabo coaxial, sucata metálica, sucata plástica, sucata eletrônica, equipamentos de proteção individual, materiais de marketing, *decoders*

(decodificadores), massa verde (resíduos de jardinagem e podas de árvores), uniformes, eletrônicos (*mouses*, teclados, foninhos) e recicláveis administrativos (papel, plástico e outros materiais). Por fim, na classificação de resíduos “comum – classe II”, tivemos 136 toneladas de confinamento em aterro.

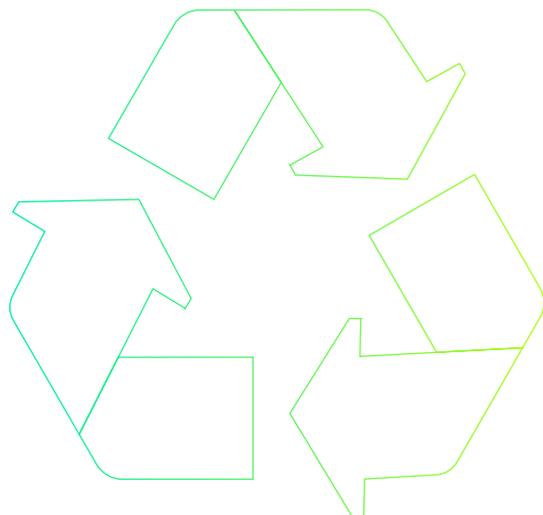
O aumento dos resíduos da classe II ocorreu devido a troca dos cabos metálicos por fibra óptica para melhorar os serviços prestados aos nossos clientes. Esse projeto terá a duração de 3 anos, deste modo, teremos aumento de resíduos enviados para a

reciclagem neste período. Em 2023, tivemos 0,98 toneladas de resíduos massa verde, provenientes da jardinagem e podas de árvores.

Além disso, reaproveitamos materiais utilizados em nossas operações, como paletes, bobinas, uniformes e bolhas de orelhão, que são doados para instituições e pessoas físicas para reaproveitamento e transformação desses materiais em bonecas, capas de agendas, necessaires, lixeiras, casinhas de cachorro, mesas, poltronas e outros objetos, gerando renda para essas pessoas e comunidade.

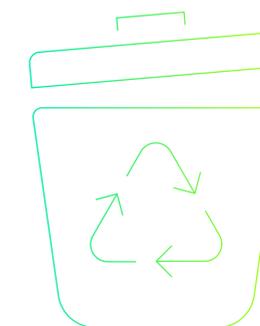
Composições dos resíduos

EM TONELADAS (t)	2022	2023
Resíduos perigosos - Classe I	0	44,6
Resíduos não perigosos - Classe II	0	2.860,3
Resíduo comum - Classe II	153,8	136
TOTAL	153,8	3.040,9



Resíduos não destinados para tipo e por destinação (306-4; 306-5)

EM TONELADAS (t)	2022	2023	2022/2023
Resíduos perigosos - Classe I	44,9	44,6	-0,7%
Reciclagem	44,9	44,6	-0,7%
Total não destinado para disposição final Perigosos	44,9	44,6	-0,7%
Total destinado para disposição final Perigosos	0	0	0%
Resíduos não perigosos - Classe II	230,9	2.860,3	1.138,8%
Total não destinado para disposição final Não perigosos	230,9	2.860,3	1.138,8%
Reaproveitamento	0	0	0%
Reciclagem	230,9	2.860,3	1.138,8%
Resíduo comum - Classe II*	153,8	136	-11,6%
Total não destinado para disposição final Comum	0	0	0%
Confinamento em aterro	153,8	136	-11,6%
TOTAL DESTINADO PARA DISPOSIÇÃO FINAL COMUM	153,8	136	-11,6%
TOTAL DE RESÍDUOS DESTINADO PARA DISPOSIÇÃO FINAL	275,8	2.904,9	953,3%
TOTAL GERAL	429,6	3.040,9	607,8%





Desempenho Econômico

(GRI 3-3; 201-1; 201-2; 201-3)

Algar ▶
Telecom

▶ SEMPRE JUNTO

DESTAQUES DO ANO

Receita líquida de serviços cresceu **4,5%**, totalizando **R\$ 2,7 bilhões**.

Receita líquida dos clientes B2C aumentou **9,3%** alavancada pela banda larga sobre fibra

Serviços TIC seguiram sua trajetória de evolução e cresceram **22,8%**.

Fluxo de caixa livre aumentou **31,2%** no ano.

Em 2023, fechamos o ano com uma receita de serviços de R\$ 2,7 bilhões, alta de 4,5% na comparação com 2022. O maior crescimento percentual, de 9,3%, ocorreu com os clientes B2C, impulsionado pela banda larga sobre fibra. Conectamos 33,6 mil novos clientes em fibra e, com isso, 99,2% dos nossos 556,2 mil clientes residenciais passaram a estar nessa tecnologia, que garante uma melhor experiência no essencial serviço de conexão à internet. No B2B, crescemos 2,4%, alcançando R\$ 1,9 bilhão, com destaque para os serviços TIC, que obtiveram uma expansão de 22,8% no período.

Nossa geração operacional de caixa medida pelo EBITDA contabilizou R\$ 968,2 milhões. Ajustada aos efeitos pontuais, não recorrentes, que impactaram o ano de 2023, esse número foi de R\$ 1,16 bilhão com margem de 42%, ante 41% em 2022.

Seguimos privilegiando o uso da nossa infraestrutura, construída ao longo dos últimos anos, com vistas à otimização dos ativos e do uso de capital. Investimos

R\$ 505 milhões no ano e destinamos a maior parte desses recursos para viabilizar e conectar soluções de Telecom e TIC a novos clientes. Além disso, em 2023, direcionamos R\$ 68 milhões para a expansão e aprimoramento da nossa rede móvel com o objetivo de reforçar sua qualidade diante de um maior número de clientes pós-pagos e de um crescente tráfego de dados, além da ampliação da cobertura 5G.

Em 31 de dezembro de 2023, nossa dívida bruta registrou R\$ 3.976,3 milhões, um aumento de 17,1% em comparação a 2022. O aumento está atrelado à captação, em dezembro de 2023, por meio da 14ª emissão de debêntures, para fazer frente aos nossos projetos de investimento. Por outro lado, a dívida líquida contabilizou R\$ 2.785,2 milhões, um aumento de 4,2% em relação ao ano anterior.

Continuamos com o objetivo estratégico de otimização do uso de capital e redução da alavancagem para capturar novas oportunidades futuras. Os efeitos pontuais que impactaram a geração de caixa

medida pelo EBITDA em 2023 – concentrados no 4T23 –, no entanto, acarretaram um aumento da relação dívida líquida/EBITDA, que passou de 2,34, em 2022, para 2,88 vezes, em 2023. Esperamos retomar

a trajetória de queda desse indicador ao longo do ano de 2024, à medida que esses efeitos pontuais forem sendo neutralizados pelo EBITDA recorrente da companhia.

Informamos que a publicação das Demonstrações Financeiras do exercício de 2023 sofreram atraso em razão de uma averiguação que estava sendo realizada em lançamentos e baixas no ativo imobilizado. Essa necessidade teve origem em uma denúncia recebida pelo nosso canal de Ética. Para apurar o tema, o Conselho de Administração determinou a criação de um Comitê Especial composto, dentre outros, por membros do Comitê de Auditoria e Gestão de Riscos, com o apoio de assessorias independentes. Os resultados desse trabalho podem ser conferidos nas demonstrações financeiras de 2023 disponíveis em **nossa central de resultados**.

Desempenho econômico

VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO (EVG&D) (R\$ MILHÕES)

	2023	2022	Δ% a/a
Receita Líquida de Serviços	R\$ 2.746,7	R\$ 2.628,5	4,5%
B2B	R\$ 1.870,1	R\$ 1.826,7	2,4%
B2C	R\$ 876,6	R\$ 801,7	9,3%
EBITDA	R\$ 968,3	R\$ 1.144,1	-15,4%
Margem %	35,3%	40,9%	-5,6 p.p.
Resultado Líquido	(R\$ 152,8)	R\$ 51,4	-
Margem Líquida	-5,6%	1,8%	-
Investimentos	R\$ 505,0	R\$ 579,7	-12,9%
Fluxo de caixa livre	R\$ 688,4	R\$ 524,7	31,2%

DESTAQUES OPERACIONAIS CONSOLIDADO (EM MIL)

	2023	2022	Δ% a/a
TOTAL	5.673,7	6.039,9	-6,1%
Conectividade	810,7	786,4	3,1%
Fibra	803,7	773,0	4,0%
Outras tecnologia	7,0	13,4	-47,8%
Acessos fibra / total acessos conectividade	98,8%	98,3%	0,5 p.p.
Telefonia móvel	4.116,4	4.550,4	-9,5%
M2M	2.912,7	3.339,7	-12,8
Humano	1.203,7	1.210,7	0,6%
Telefonia fixa	746,6	703,1	6,2%



SOBRE O RELATO

(GRI 2-3; 2-4)

Este é o 18º ano consecutivo em que publicamos nosso relatório de sustentabilidade. As informações apresentadas referem-se à nossa atuação e de nossas subsidiárias no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023.

O material foi estruturado em conformidade com as Normas da GRI, estabelecidas pela *Global Reporting Initiative*, conferindo relevância, transparência e comparabilidade às informações. Também adotamos diretrizes de Relato Integrado, propostas pela *Value Reporting Foundation* com foco na síntese e na conexão entre o desempenho e a geração de valor da companhia em curto, médio e longo prazo, tendo em vista os capitais Financeiro, Intelectual, Humano, Manufaturado, Natural e Social e de Relacionamento.

Além disso, consideramos o mapa de materialidade da *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*, que é direcionado a aspectos financeiros e considerado mais assertivo com relação às demandas de *stakeholders* do mercado de capitais. As informações financeiras aqui apresentadas seguem as normas internacionais de contabilidade *International Financial Reporting Standards (IFRS)*, auditadas pela Deloitte.

O documento foi submetido à asseguração externa por entidade independente e capaz de emitir um parecer ou conclusões objetivas e imparciais sobre o relatório. Perguntas sobre o relatório ou informações relatadas podem ser encaminhadas para:

ri@algartelecom.com.br • 34 3256-2978

Declaração de uso:

A Algar Telecom relatou em conformidade com o GRI Standards para o período de 1º de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023.

GRI 1 usada	GRI 1 - Fundamentos 2021						
Divulgação geral	Conteúdo	Localização - Capítulo/Subcapítulo	Dados/Informações	Páginas	Omissão		ODS
					Motivo	Explicação	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021: A organização e suas práticas de relato	2-1: Detalhes da organização	A Algar Telecom; Governança e Gestão de Riscos		11, 13 e 43			
	2-2: Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	Nosso trabalho		11			
	2-3: Período de relato, frequência e ponto de contato	Sobre o Relato		88			
	2-4: Reformulações de informações		Não houve reformulação de informações	-			
	2-5: Verificação externa	Carta de Asseguração		94			
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021: Atividades e Trabalhadores	2-6: Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	Nosso trabalho, Modelo de negócio		11 e 14			
	2-7: Empregados	Perfil dos associados		59			
	2-8: Trabalhadores que não são empregados	Perfil dos associados		59			
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021: 3. Governança	2-9: Estrutura de governança e sua composição	Governança e Gestão de Riscos		44			16
	2-10: Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	Estrutura de governança		44			
	2-11: Presidente do mais alto órgão de governança	Estrutura de governança		44			
	2-12: Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Estrutura de governança		44			16
	2-13: Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Gestão de Riscos Corporativos		54			
	2-14: Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Estrutura de governança		44			
	2-15: Conflitos de Interesse	Estrutura de governança		44			10
	2-16: Comunicação de preocupações cruciais	Governança e Gestão de Riscos; Compliance		43 e 50			
	2-17: Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Estrutura de governança		44			
	2-18: Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Estrutura de governança		44			
	2-19: Políticas de remuneração	Remuneração e benefícios		63			
2-20: Processo para determinação da remuneração	Remuneração e benefícios		63				
2-21: Proporção da remuneração total anual	Remuneração e benefícios		63				

GRI 2: Conteúdos Gerais 2021: 4. Estratégia, políticas e práticas	2-22: Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	Mensagem da Administração		4		
	2-23: Compromissos de política	Compliance, Gestão Sustentável		28 e 50		10, 16
	2-24: Incorporação de compromissos de política	Compliance		50		16
	2-25: Processos para reparar impactos negativos	Compliance; Relacionamento com stakeholders		35 e 50		
	2-26: Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	Compliance		50		
	2-27: Conformidade com leis e regulamentos	-	Registrarmos duas não conformidades: o primeiro caso se refere ao PGMUII (Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado), resultando em multa de R\$38,3MM. Recorremos da decisão e os autos estão aguardando remessa para o Conselho Diretor. No segundo caso, estamos lidando com processo administrativo de revisão tarifária decorrente do expurgo do ICMS no PIS/Cofins, onde foi determinada obrigação de fazer de implantação de backhaul. Este processo está sob análise do Conselho Diretor, para avaliação do pedido de sobrestamento até que a adaptação seja concluída.	-		
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021: 5. Engajamento de stakeholders	2-28: Participação em associações	Gestão Sustentável		28		1, 4, 13
	2-29: Abordagem para engajamento de stakeholders	Relacionamento com stakeholders		35		10
	2-30: Acordos de negociação coletiva	Remuneração e benefícios		63		
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-1: Processo de temas materiais	Avaliação de Materialidade		40		
	3-2: Lista de temas materiais	Avaliação de Materialidade		40		

Temas Materiais e Normas GRI	Conteúdo	Localização - Capítulo/ Subcapítulo	Dados	Páginas	Omissão		ODS
					Motivo	Explicação	
Atração e Retenção de talentos							
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Atração e retenção de talentos		62			
GRI 401: Emprego 2016	401-1: Novas contratações e rotatividade de empregados	Perfil dos associados		59			5
	401-2: Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	Remuneração e benefícios		63			
	401-3: Licença-maternidade e licença-paternidade	Remuneração e benefícios		-	Informação indisponível/incompleta	A companhia não faz o acompanhamento do indicador sobre retenção de empregados que saíram de licença-maternidade e licença-paternidade	5
GRI 404: Treinamento e Educação 2016	404-1: Média de horas de capacitação por ano por empregado	Capacitação		68			1, 4
	404-3: Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Atração e retenção de talentos		62			4

Confiabilidade da rede e disponibilidade de sistemas							
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Estratégia focada em eficiência		22			
SASB - Telecom	Gerenciando riscos sistêmicos decorrentes de interrupções tecnológicas (TC-TL-550a.1)	Gestão de Riscos Corporativos		56			9
	Gerenciando riscos sistêmicos decorrentes de interrupções tecnológicas (TC-TL-550a.2)	Gestão de Riscos Corporativos		56			
Conformidade com leis e regulamentos							
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Compliance		50			
GRI 205: Anticorrupção 2016	205-1: Operações avaliadas quanto a riscos relacionados com a corrupção	Compliance		50			16
	205-2: Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Compliance	A companhia disponibiliza a informação para 100% dos associados, mas não há um controle sobre o acesso por 100% da operação.	-			16
	205-3: Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Compliance		50			16
GRI 206: Concorrência Desleal 2016	206-1: Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Compliance		50			10, 16
SASB - Telecom - Comportamento Competitivo e Internet Aberta	Comportamento Competitivo e Internet Aberta (TC-TL-520a.1)		Não ocorreram perdas monetárias como resultado de procedimentos legais associados à regulamentação de comportamento anti-competitivo.				16
	Comportamento Competitivo e Internet Aberta (TC-TL-520a.2)		A velocidade dos serviços para nossos clientes está diretamente relacionada ao produto adquirido.				9
	Comportamento Competitivo e Internet Aberta (TC-TL-520a.3)		A companhia segue o regulamento Marco Civil da Internet que traz como obrigação a neutralidade de rede.				
Desempenho econômico-financeiro							
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Desempenho econômico		85			
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1: Valor econômico direto gerado e distribuído	Desempenho econômico		85			8, 9
	201-3: Obrigações do plano de benefícios definidos e outros planos de aposentadoria	Desempenho econômico		85			
	201-4: Apoio financeiro recebido do governo		A companhia não possui empréstimos e incentivos pelo Governo e não temos subsídios fiscais.				
Gestão climática							
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Emissões de GEE		81			
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-2: Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	Emissões de GEE		81 e 85			
GRI 302: Energia 2016	302-1: Consumo de energia dentro da organização	Energia		78			7
	302-3: Intensidade energética	-		-	Informação indisponível/incompleta	A companhia não mensura esse dado	
	302-4: Redução do consumo de energia	Energia		78			7
	302-5: Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	Energia		78			

GRI 305: Emissões 2016	305-1: Emissões diretas (Escopo 1) de GEE	Emissões de GEE		81		13
	305-2: Energia indireta (Escopo 2) Emissões de GEE	Emissões de GEE		81		13
	305-3: Outras emissões indiretas (Escopo 3) de GEE	Emissões de GEE		81		13
	305-4: Intensidade das emissões de GEE	-	0,91	-		
	305-5: Redução das emissões de GEE	Emissões de GEE		81		13
SASB - Telecom	Pegada Ambiental das Operações (TC-TL-130a.1)	Energia		32		7
Gestão de resíduos						
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Gestão de resíduos e logística reversa		83		
GRI 306: Resíduos 2020	306-1: Geração de resíduos e impactos significativos relacionados	Gestão de resíduos e logística reversa		83		12
	306-2: Gestão dos impactos significativos relacionados com os resíduos	Gestão de resíduos e logística reversa		83		12
	306-3: Resíduos gerados	Gestão de resíduos e logística reversa		83		12
	306-4: Resíduos não destinados para disposição final	Gestão de resíduos e logística reversa		83		12
	306-5: Resíduos destinados para disposição	Gestão de resíduos e logística reversa		83		12
SASB - Telecom	Gerenciamento de fim de vida do produto (TC-TL-440a.1)	Gestão de resíduos e logística reversa		41		12
Governança corporativa e integridade						
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Compliance		50		
Inclusão digital						
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Inclusão digital		75		
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1: Investimentos em infraestruturas e serviços apoiados	Inclusão digital		75		8,9
	203-2: Impactos econômicos indiretos significativos	Inclusão digital		75		1,9
Inovação						
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Inovação		23		
Privacidade do cliente e cibersegurança						
SASB - Telecom	Privacidade de dados (TC-TL-220a.1)	Privacidade de dados		19		
	Privacidade de dados (TC-TL-220a.2)	Privacidade de dados		19		
	Privacidade de dados (TC-TL-220a.3)	Privacidade de dados		19		
	Segurança de dados (TC-TL-230a.1)	Privacidade de dados		19		
	Segurança de dados (TC-TL-230a.2)	Privacidade de dados		19		
Satisfação e experiência do cliente						
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Experiência do cliente		18		
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1: Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Experiência do cliente		41		

Saúde e segurança dos trabalhadores							
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1: Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Saúde e Segurança		70			
	403-2: Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Saúde e Segurança		70			
	403-3: Serviços de saúde do trabalho	Saúde e Segurança		70			
	403-4: Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	Saúde e Segurança		70			
	403-5: Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Saúde e Segurança		70			
	403-6: Promoção da saúde do trabalhador	Saúde e Segurança		70			
	403-7: Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	Saúde e Segurança		70			
	403-8: Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Saúde e Segurança		70			
	403-9: Acidentes de trabalho	Saúde e Segurança		70			
	403-10: Doenças profissionais	-	Tivemos um caso de óbito resultando de doenças profissionais	-			
Normas Temáticas	Conteúdo	Localização - Capítulo/ Subcapítulo	Dados	Páginas	Omissão		ODS
GRI 204: Práticas de Compras 2016	204-1: Proporção de gastos com fornecedores locais	Relacionamento com <i>stakeholders</i>		51			10
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1: Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Relacionamento com <i>stakeholders</i>		35			
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1: Diversidade dos órgãos de governança e em empregados	Diversidade e Inclusão		64			5
	405-2: Proporção entre o salário-base e a remuneração entre mulheres e homens	Diversidade e Inclusão		65			5
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1: Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Combate à discriminação		67			5
GRI 409: Trabalho Forçado ou Compulsório 2016	409-1: Operações e fornecedores em risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Direitos Humanos		34			
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1: Novos fornecedores que foram selecionados usando critérios sociais	Relacionamento com <i>stakeholders</i> ; <i>Compliance</i>		35 e 51			10
	414-2: Impactos sociais negativos na cadeia de suprimentos e ações tomadas	Relacionamento com <i>stakeholders</i> ; <i>Compliance</i>		35 e 51			
Métricas de Atividade	Conteúdo	Localização - Capítulo/ Subcapítulo	Dados	Páginas	Omissão		ODS
SASB - Telecom	Número de assinantes de telefonia fixa (TC-TL-000.B)	-	447.995	-	Motivo	Explicação	
	Número de assinantes de banda larga (TC-TL-000.C)	-	684.672	-			
	Tráfego de rede (TC-TL-000.D)	-	8632,98 Petabytes	-			

CARTA DE ASSEGURAÇÃO

(GRI 2-5)

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DO AUDITOR INDEPENDENTE

Ao Conselho de administração, aos administradores e às demais partes interessadas da

ALGAR TELECOM
Uberlândia – MG

Introdução

Fomos contratados pela administração da ALGAR TELECOM S/A. (ALGAR TELECOM) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre as informações contidas no Relato Integrado 2023, elaborado em conformidade com as diretrizes do Global Reporting Initiative (“GRI”), versão Standards, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2023.

Responsabilidades da administração da ALGAR TELECOM

A administração da ALGAR TELECOM é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das Informações constantes do Relato Integrado 2023, elaborado em conformidade com as diretrizes da Global Reporting Initiative – GRI, versão Standards, e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente de ser causada por fraude ou erro.

A administração da ALGAR TELECOM também é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações relacionadas às emissões de gases de efeito estufa, indicadores GRI 305-1 (Emissões diretas de gases de efeito estufa - Escopo 1), GRI 305-2 (Emissões indiretas de gases de efeito estufa - Escopo 2) e GRI 305-3 (Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa - Escopo 3) constantes no Caderno de Indicadores 2023, de acordo com as Especificações do Programa Brasileiro do GHG Protocol: Contabilização, Quantificação e Publicação de Inventários Corporativos de Emissões de Gases de Efeito Estufa - Segunda Edição e com os controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente de ser causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Temos a responsabilidade de expressar uma conclusão sobre as informações constantes no Relatório Anual e de Sustentabilidade, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico do Ibracon (CT) 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não históricas.

Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e de que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações constantes do Relato Integrado, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste, principalmente, de indagações à administração da ALGAR TELECOM, e a outros profissionais da ALGAR TELECOM que estejam envolvidos na elaboração das informações constantes do Relato Integrado e pela aplicação de procedimentos analíticos, para obter evidência que nos possibilite

concluir, na forma de asseguração limitada, sobre as informações contidas no relatório.

Ainda, um trabalho de asseguração limitada requer a execução de procedimentos adicionais quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações constantes do Relato Integrado, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações constantes no Relato Integrado 2023, em outras circunstâncias do trabalho e em nossa consideração sobre áreas e processos associados às informações materiais de sustentabilidade divulgadas no Caderno de Indicadores 2023, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- Planejamento dos trabalhos, considerando a materialidade dos aspectos para as atividades da ALGAR TELECOM, a relevância das informações divulgadas, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes no Relato Integrado 2023 da ALGAR TELECOM;
- Entendimento e análise das informações divulgadas em relação à forma de gestão dos aspectos materiais;

- A avaliação dos indicadores não financeiros amostrados;
- Entendimento das metodologias de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores, por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- Aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relato Integrado 2023;
- Análise de evidências que suportam as informações divulgadas; e
- Confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações constantes no Relato Integrado 2023. Conseqüentemente, esses procedimentos não nos possibilitam obter segurança

de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificados outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes do Relatório Anual. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Assim como o inventário de emissões da ALGAR TELECOM é objeto de verificação externa independente, este procedimento está sendo realizado pelo Instituto Totum. Assim, na emissão desta carta de asseguração, os dados do inventário não foram verificados. Eventuais ajustes após a verificação externa serão objeto de republicação do relatório e da carta.

Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, para a avaliação da adequação das suas políticas, práticas e desempenho em sustentabilidade, nem em relação a projeções futuras.

Nosso trabalho teve como objetivo a aplicação de procedimentos de asseguração limitada sobre as

informações de sustentabilidade divulgadas no Relato Integrado 2023 da ALGAR TELECOM, não incluindo a avaliação da adequação das suas políticas, práticas e o seu desempenho em sustentabilidade.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Relato Integrado 2023 da ALGAR TELECOM, relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2023, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, em conformidade com as diretrizes da Global Reporting Initiative – GRI, versão Standards.

Barueri, 6 de junho de 2024

RUSSELL BEDFORD GM
AUDITORES INDEPENDENTES S/S
2 CRC RS 5.460/O-0 "T" SP

ROGER MACIEL DE OLIVEIRA:90238435091
5091

Assinado de forma digital por ROGER MACIEL DE OLIVEIRA:90238435091
Dados: 2024.06.14 10:52:09 -03'00'

Roger Maciel de Oliveira
Contador 1 CRC RS 71.505/O-3 "T" SP
Sócio Responsável Técnico

Coordenação Algar Telecom

Gerência de Relações com Investidores
Assessoria de Marca, Comunicação e Sustentabilidade

Consultoria GRI e SASB

Beon ESG

Conteúdo, edição, projeto gráfico e design

Beon ESG

Imagens

Banco interno da Algar Telecom
Adobe Stock | Envato Elements