Relatório Integrado 2024

Propósito e inovação

COMPROMISSO COM O FUTURO E A SUSTENTABILIDADE DOS NEGÓCIOS

Algar

SEMPRE JUNTO

Índice

3 Apresentação
5 Mensagem da liderança
7 A Algar
30 Gestão Sustentável
46 Governança e Gestão de Riscos
61 Desempenho Social
84 Desempenho Ambiental
93 Desempenho Econômico
96 Sobre o Relato
97 Anexos

Apresentação

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.

Ao longo de 2024, estivemos dedicados a construir as bases para o futuro da Algar Telecom. Com inovação e tecnologia, demos passos importantes para servir cada vez melhor nossos clientes empresariais e residenciais. A seguir, apresentamos os destaques do período.

Evolução Digital

» Estabelecemos a **Frente D&A**, dedicada a acelerar a evolução digital da Algar Telecom nas áreas de áreas de digital, *data analytics* e automação.

» Ampliamos em quase nove vezes o número de robôs utilizados na Algar Telecom e estipulamos a meta de atingir **100 robôs em 2025**.

» Engajamos mais de 2 mil associados com formações relacionadas à inteligência artificial com o programa **AImpulso**.

» Lançamos o programa ***AI Influencers***, que preparou 60 associados para atuarem como defensores e disseminadores da inteligência artificial, incentivando a cultura "*AI First*" dentro da Algar Telecom.

» Implementamos o **Billy**, um associado digital criado com hiperautomação, que reduziu o tempo de análise de faturas em 96%, além de ter aumentado a precisão da conferência, diminuindo em 50% o volume de reclamações de clientes corporativos sobre erros no faturamento. Com as melhorias, obtivemos R$ 5,4 milhões em ganhos de Opex (despesas operacionais).

Novas soluções

» Lançamos o **Vende.AI**, que ajuda nossos clientes a aumentarem suas vendas com recursos de automação e análise de dados.

» Começamos a atuar na telefonia móvel digital com a marca **Nomo**.

» Criamos o **Algar Banda Larga 5G**, que leva internet de alta velocidade a áreas sem infraestrutura com fio com a tecnologia FWA (*Fixed Wireless Access*).

Infraestrutura

» Alcançamos **100% de cobertura 4G** em todas as áreas urbanas dos 87 municípios localizados na nossa região de concessão.

» Iniciamos o processo de implementação de **voz sobre 4G (VoLTE)**, tecnologia que melhora consideravelmente a qualidade das chamadas.

» Realizamos nossos primeiros testes com a faixa de **26 GHz na rede 5G**, cuja velocidade ultrapassou 6 gigas de transferência.

» Ampliamos nossa liderança em conectividade IoT (internet das coisas) com o apoio de **MVNO** a partir de acordo firmado com operadoras parceiras.

Nossos reconhecimentos

» Ficamos entre as cinco melhores empresas de telecomunicações no Prêmio Valor Inovação.

» Fomos destaque na Exame Melhores do ESG pelo 11º ano consecutivo na categoria de empresas de Telecom e TI.

» Conquistamos a renovação do selo *Great Place to Work*, como uma das melhores empresas para se trabalhar no setor de TI, em Minas Gerais e no Brasil todo.

» Figuramos como a melhor empresa do Brasil e 23ª no mundo em termos de conectividade e latência em 2024 de acordo com o ASRank, promovido pelo Centro de Análise Aplicada de Dados da Internet (CAIDA).

» Recebemos o prêmio *The Customer First Award* Brasil e fomos vencedores no Conecta Latam *Awards* 2024 na categoria de Melhor Projeto de Transformação Digital da América Latina pela criação do Billy.

» O Brain, Instituto de Ciência e Tecnologia fundado pela Algar Telecom, foi vencedor na categoria *Corporate* do *Startup Awards* 2024, considerado o prêmio mais importante do ecossistema brasileiro de *startups* e inovação.

» Recebemos o Prêmio Top 25 do Franchising Brasileiro pelo modelo de negócios da Algar Franquias, que também conquistou, pela segunda vez consecutiva, o Selo de Excelência da Associação Brasileira de Franchising (ABF).

Mensagem da LIDERANÇA

GRI 2-22

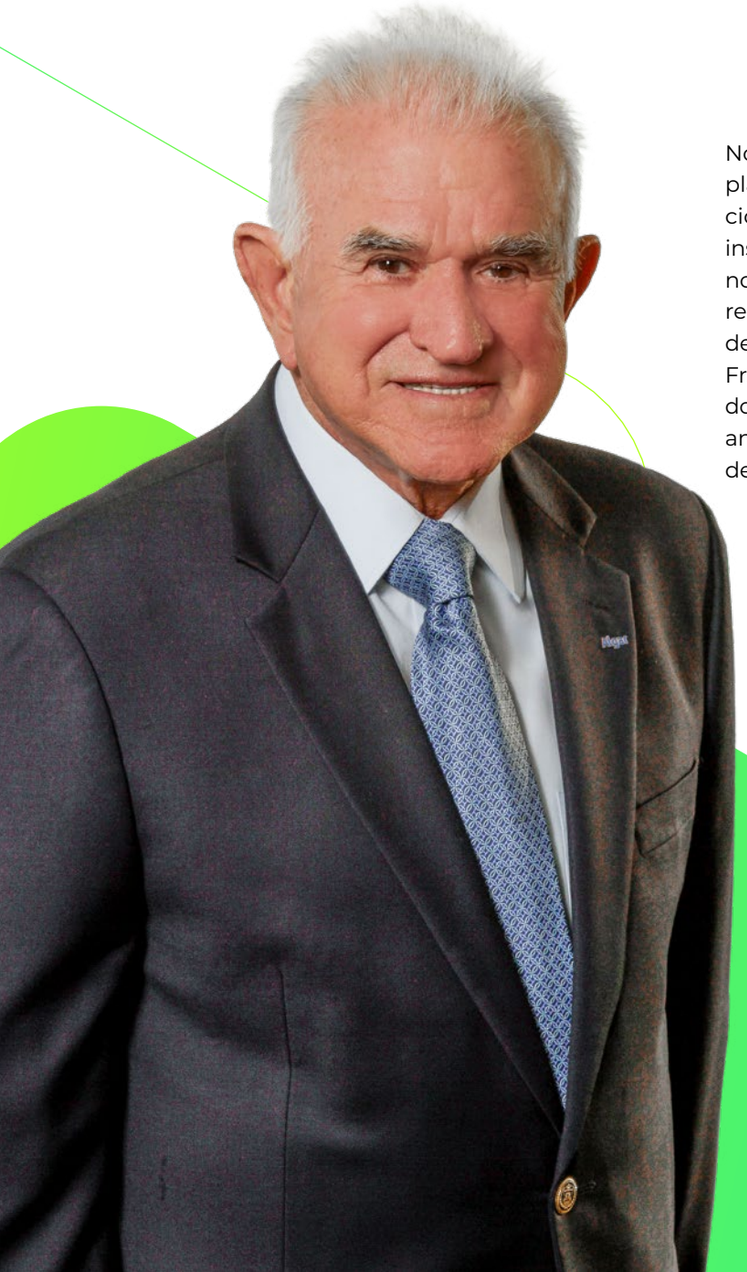
É com muito orgulho que nos dirigimos a vocês neste momento especial: em 2024 nossa companhia completou 70 anos de trajetória. Esta data é não apenas um marco em nossa história, mas também um testemunho da robustez e solidez que erguemos, alicerçadas na relação de confiança que construímos junto aos nossos clientes e parceiros.

Nossa posição no mercado é fruto de um trabalho árduo e comprometido, que sempre teve como origem um desejo genuíno de servir os clientes.

O ano de 2024 também foi repleto de desafios. Enfrentamos cada um deles com determinação e foco suportados por uma sólida estrutura de governança, que nos permitiu tomar decisões assertivas e estratégicas nos temas identificados.

Fizemos um realinhamento estratégico para resgatar e potencializar importantes objetivos da Algar Telecom: ser uma empresa simples, ágil e centrada no cliente. Unificamos a gestão dos clientes B2B e B2C em uma única vice-presidência de negócios, usufruindo de sinergias e um maior alinhamento operacional, remodelamos nossa estrutura de marketing e revisitamos nossas diferentes regiões de atuação buscando acelerar a captura do nosso mercado-alvo. Políticas de incentivos também foram aprimoradas, assim como os sistemas e processos comerciais críticos. Estamos confiantes de que essas ações irão suportar a retomada do crescimento da nossa unidade de negócios B2B, que responde por cerca de dois terços da receita da companhia.

Luiz Alexandre Garcia
Diretor-Presidente Algar Telecom



Luiz Alberto Garcia
Presidente do Conselho de Administração Algar Telecom

No B2C, miramos o aumento da rentabilidade, com planos de maior ARPU, expansão de serviços adicionais e melhor aproveitamento da capacidade instalada. Além disso, nosso modelo de franquias, no qual fomos pioneiros no setor de telecom, favorece a proximidade com o cliente, criando relações de longo prazo nas diferentes localidades. O Algar Franquias foi destacado em 2024 no prêmio Top 25 do Franchising Brasileiro e recebeu, nos últimos dois anos, o selo de Excelência da Associação Brasileira de Franchising (ABF).

Estamos também concentrados em reestabelecer as nossas margens operacionais. Para isso, fortalecemos o Programa Impulso, nosso programa para potencializar receitas, eficiência e produtividade e iniciamos, também, a execução de um ambicioso plano de turnaround. Alteramos a estrutura organizacional, revisitamos parcerias estratégicas e otimizamos nossas operações. Ao mesmo tempo, aceleramos iniciativas de digitalização e do uso de inteligência artificial em vendas, atendimento, reparo, faturamento, além dos processos internos. Mais do que ganhos com eficiência queremos propiciar uma experiência mais simples, fluida, digital e ágil aos nossos clientes.

Ainda sobre eficiência, mantivemos a disciplina na alocação de capital. Não apenas em razão do patamar das taxas de juros, que tem se comportado de forma diferente do inicialmente esperado, mas do nosso objetivo de reduzir a alavancagem financeira e nos preparar para os próximos ciclos de crescimento. Em 2024, investimos R$ 629 milhões e direcionamos esses recursos às ações necessárias para a execução da nossa estratégia, sobretudo, à ativação de clientes, melhorias na qualidade das redes, expansão do serviço 5G e manutenção das operações. Temos priorizado a utilização dos nossos ativos existentes, privilegiando a capacidade disponível e fortalecendo nossa atuação nas regiões onde já operamos.

Em todas as nossas ações os clientes estiveram no centro e nossa atuação segue pautada pelo desenvolvimento sustentável. Somos uma empresa de abrangência nacional com sotaque regional e queremos estar sempre próximos dos nossos clientes. Nesse sentido, encerramos 2024 com um novo ciclo de planejamento estratégico, que reforçam o foco e caminho da empresa.

Na ótica econômico-financeira, o ano de 2024 foi marcado por evoluções importantes. Aprimoramos o ambiente de controles internos e melhoramos as práticas contábeis da Companhia. Encerramos o ano com um resultado negativo de R$ 331 milhões, impactado de forma significativa pelo resultado operacional, com uma margem EBITDA de 34,7%, e também pelas despesas financeiras.

Com a evolução das ações implementadas, o fortalecimento do Programa Impulso e a maturação das ações de turnaround executadas, estamos confiantes na elevação da nossa margem EBITDA e olhamos para o futuro com otimismo. Estamos entusiasmados com as perspectivas que se abrem em 2025 para, juntos, continuarmos a escrever a história da nossa Companhia, sempre alicerçados nos valores que nos guiam e na confiança que conquistamos ao longo desses 70 anos.

Agradecemos a cada um de vocês por fazer parte dessa jornada e por contribuir para a construção de um legado que se fortalece através do tempo.

8 Propósito
9 Trajetória
12 Nosso trabalho
15 Onde estamos
16 Modelo de Negócio
21 Estratégia de atuação e crescimento
23 Infraestrutura
25 Inovação

A Algar

Algar
SEMPRE JUNTO

PROPÓSITO

Somos uma empresa do setor de telecomunicações e tecnologia da informação pertencente ao grupo Algar e trabalhamos para conectar pessoas e melhorar o desempenho de empresas. Nossa proximidade com o cliente é a chave para entendermos suas reais necessidades e nosso foco em inovação permite a entrega de soluções que facilitem o seu dia a dia.

Queremos crescer junto com os nossos clientes de forma sustentável, com integridade e respeito à sociedade e ao meio ambiente. Nossas soluções são utilizadas por mais de 1,2 milhão de clientes, empresariais e residenciais, em diversas localidades de 16 estados brasileiros e no Distrito Federal.

Saiba mais sobre o Grupo Algar

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

*Fala literal do nosso fundador

TRAJETÓRIA

A Algar Telecom completou 70 anos de história em 2024. Em todos esses anos, nossa trajetória sempre foi marcada pelo desejo de servir gente com alta qualidade e inovações constantes, que expandiram nossos serviços para além da conectividade.

Nosso olhar para o futuro construiu uma jornada sólida, que se traduz na força dos relacionamentos que estabelecemos com nossos clientes, parceiros, associados (como são chamados nossos colaboradores) e as comunidades onde atuamos.

Esses atributos nos deram a resiliência necessária para atravessar diferentes momentos do país e do nosso mercado, fazendo com que a Algar Telecom seja a mais longeva empresa privada do segmento em operação no Brasil.

Para celebrar esse marco, em 2024, desenvolvemos uma campanha de comunicação com o mote “O futuro a gente faz junto”, reafirmando nosso compromisso com o crescimento dos negócios por meio da proximidade com os clientes e do investimento em inovação e tecnologia.

Conheça nossa campanha de 70 anos

A **Algar** é a empresa com mais tempo de operação no mercado brasileiro de telecomunicações

Nossa JORNADA

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.

DÉCADA DE 2010

» Algar Telecom torna-se a primeira empresa de telecomunicações do Brasil a franquear a operação de ponta a ponta e chega a 65 localidades, da área de concessão, com a Algar 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 Franquias atinge 79 cidades.
- Lançamento do produto Proteção Web (solução de segurança digital para PMEs), com 5.000 ativações no período.
- Aderência aos 10 compromissos do Fórum de Empresas e Direitos LGBTQIA+.
- Descontinuidade do serviço de TV por assinatura.

2021

- Aquisição da Vogel Telecom.
- Primeira operadora a lançar serviços 5G no Brasil.
- 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.
- Fibra óptica alcança 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.
- Fibra óptica alcança 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.

2024

- Lançamento do Algar Banda Larga 5G com a tecnologia FWA (*Fixed Wireless Access*).
- Início da atuação com a marca Nomo, serviço digital de telefonia móvel.
- Acordo de MVNO com uma operadora parceira para conectividade IoT (internet das coisas).
- Ampliação de seis para 53 robôs utilizados na Companhia.
- Realização de testes com a faixa de 26 GHz na rede 5G.
- Eleita uma das empresas com as melhores práticas ESG no *ranking* Exame Melhores do ESG, pela 11ª vez consecutiva.
- Conquista dos prêmios *The Customer First Award* Brasil e Conecta Latam *Awards* 2024 na categoria de Melhor Projeto de Transformação Digital da América Latina pela criação do Billy.

Nosso TRABALHO

GRI 2-6

Nossas soluções em tecnologia e telecomunicações melhoram o dia a dia e a produtividade de clientes empresariais (B2B) e residenciais (B2C). Em 2024, mantivemos um portfólio amplo, incluindo serviços já consagrados e lançamentos. Dessa forma, facilitamos a vida dos clientes, que têm acesso a soluções integradas sem a necessidade de interagir com múltiplos prestadores.

No segmento B2B, oferecemos serviços que combinam conectividade e TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação), além de M2M (*Machine to Machine*) para mais de 200 mil micro, pequenas, médias e grandes empresas de 16 estados e do Distrito Federal.

Oferecemos soluções integradas para mais de **1,2 milhão** de clientes

Já para clientes residenciais, além da conectividade – que inclui internet banda larga sobre fibra óptica combinada com telefonia móvel e telefonia fixa – disponibilizamos serviços de valor adicionado (SVAs), como reparos residenciais. Trabalhamos, ainda, com soluções para aumentar a estabilidade do sinal de internet, como o Super Wi-Fi, que realiza a instalação de dispositivos específicos no local de uso. No B2C, atuamos nos estados de Minas Gerais, São Paulo, Goiás e Mato Grosso do Sul servindo mais de 1 milhão de clientes.

Nossas receitas com TIC aumentaram mais de 20% em 2024, refletindo a crescente adesão dos clientes a serviços de valor agregado, como gerenciamento e segurança de redes *cloud*, gestão de wi-fi, dentre outros. No mesmo ano, entregamos soluções de IoT (Internet das Coisas) voltadas à gestão de serviços essenciais – como o fornecimento de água, gás e energia – a partir da telemetria, que proporciona monitoramento em tempo real e análises detalhadas de consumo. Outro destaque foi a oferta de novos serviços com inteligência artificial para facilitar a gestão de *leads* de empresas e a integração de diferentes fontes de dados.

Além disso, unificamos internamente nossas áreas de negócios B2B e B2C, proporcionando ganhos em sinergias e alinhamento operacional que refletem positivamente na qualidade dos serviços. Um movimento similar já havia ocorrido em 2023, quando promovemos a fusão das unidades de negócios de TIC e IoT, que passaram a levar soluções mais integradas para os nossos clientes.

Conheça a seguir os nossos principais serviços.

Clientes Empresariais

Clientes Residenciais

Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)

Oferecemos soluções de infraestrutura de TI, produtividade de equipes, conectividade com alta performance e segurança contra ataques virtuais.

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 o olhar integrado, é possível detectar comportamentos suspeitos em diferentes esferas de segurança.

Compartilhe Energia

Solução de Energia Solar Compartilhada, que beneficia empresas com redução no valor da conta de luz por meio de energia limpa e sustentável, sem instalação ou manutenção de equipamentos.

Next Vision Control

Serviço *on-line* 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 medias empresas.

Mot

Plataforma *on-line* 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, tem funcionalidades customizáveis de acordo com o modelo de negócio do cliente, apresentadas em um *dashboard* de interface amigável.

Inteligência artificial a favor dos negócios

Ampliamos nosso leque de soluções para o público B2B com o uso da inteligência artificial generativa. Lançado em 2024, o **Vende.AI** ajuda nossos clientes a aumentarem suas vendas otimizando o atendimento ao cliente e a qualificação de *leads*. A tecnologia do Vende.AI oferece uma estrutura eficiente de automação, que proporciona atendimento ágil e personalizado com integração de canais como *e-mail*, *chats* e redes sociais. A solução também fornece *insights* valiosos por meio de relatórios detalhados e análise de dados, contribuindo para a tomada de decisão. Outra novidade que começou a ser comercializada em 2024 é o **Data Lake**, uma plataforma que combina *big data* e inteligência artificial para conectar, armazenar e organizar grandes volumes de dados de diversas fontes, fornecendo análises em tempo real. Dessa forma, é possível identificar padrões, treinar modelos e gerar cenários que contribuem para tomar decisões de negócios com rapidez e assertividade.

Telecomunicações

Internet

Mais de 99% dos nossos clientes de banda larga utilizam fibra óptica, que proporciona maior qualidade e velocidade na conexão à internet. Em 2024, lançamos o **Algar Banda Larga 5G** nas 33 localidades cobertas pela nossa rede 5G. Com a tecnologia FWA (*Fixed Wireless Access* ou acesso fixo sem fio), o serviço pode ser instalado por meio de roteador em **áreas sem infraestrutura de banda larga com fio**, democratizando o acesso à internet.

Super Wi-Fi

Serviço adicional ao Algar Fibra, que instala dispositivos pela residência ou empresa do cliente para aumentar a estabilidade do sinal de internet wi-fi em toda a extensão do local, com formato de contratação por assinatura mensal.

Telefonia móvel

Nosso serviço está disponível para clientes com aparelhos compatíveis com as redes 5G, 4,5G e 4G. Fomos a primeira operadora do país a lançar o 5G.

Telefonia fixa

É oferecida com várias tecnologias, sendo IP a principal.

Telefonia móvel digital

Começamos a atuar na telefonia móvel digital com a marca Nomo em 2024. O serviço foi lançado, inicialmente, como uma prova de conceito (POC), focando no varejo em três cidades do Rio Grande do Sul (Porto Alegre, Caixas do Sul e Passo Fundo). A Nomo oferece atendimento humanizado por *chat* ou *e-mail*, opções de *chip* **físico ou virtual e planos sem exigência de fidelidade com cobertura nacional.** Toda a negociação e desenvolvimento da solução foram conduzidos pelo Brain.

Mais soluções

MediQuo

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 está disponível para empresas em todo território nacional, que podem estender o benefício aos filhos de seus colaboradores, menores de 18 anos, sem custo adicional.

Além de possibilitar a realização de consultas *on-line* de rotina e emergenciais com os médicos cadastrados, o aplicativo também conta com profissionais de psicologia, nutrição e educação física.

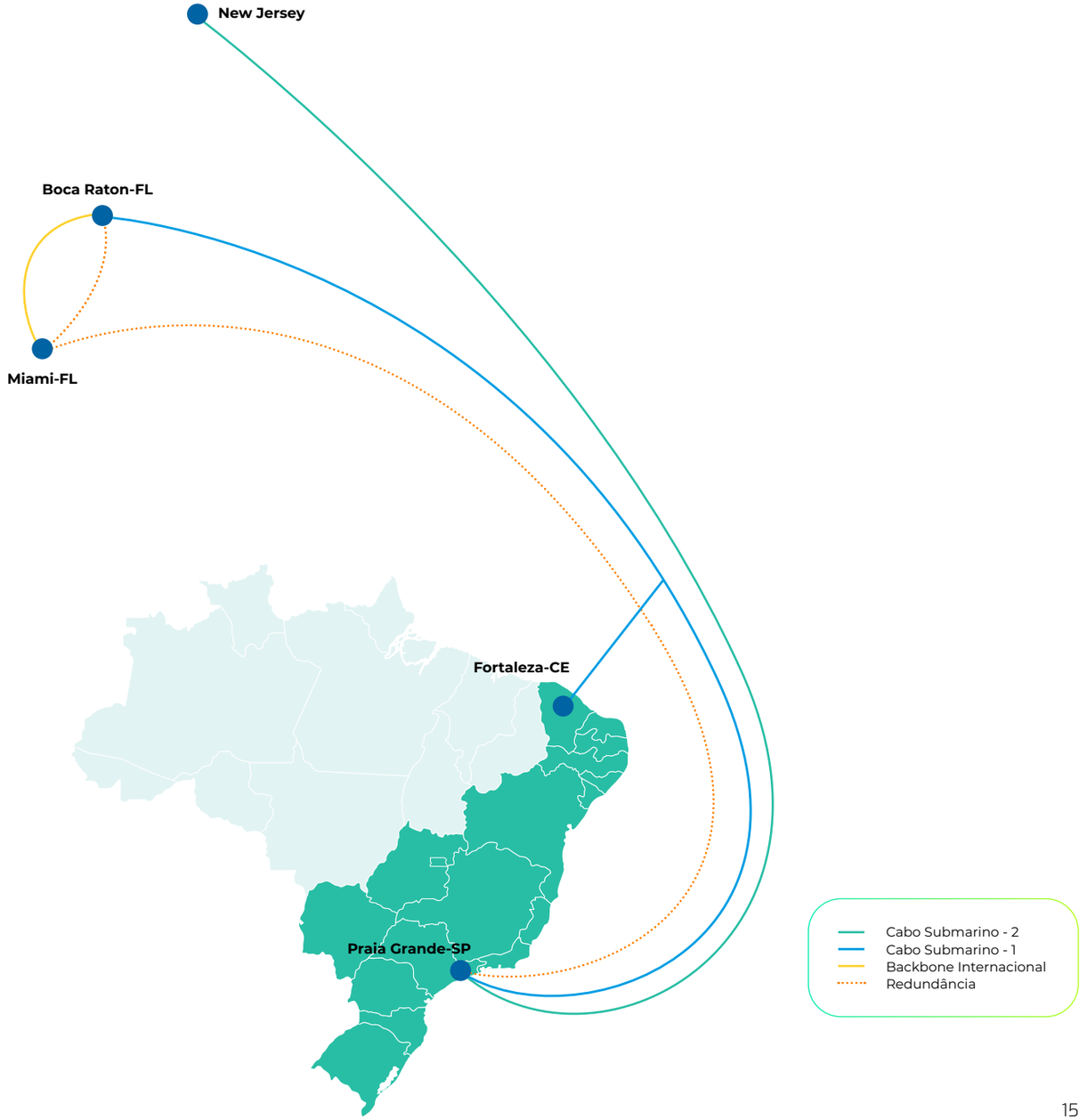
Acesse o nosso site para conhecer todas as soluções

Onde ESTAMOS

GRI 2-1

Desde nossa sede em Uberlândia (MG), levamos soluções a 372 cidades, distribuídas em 16 estados brasileiros e no Distrito Federal, com 131 mil km de infraestrutura desenhada para oferecer a melhor qualidade de conexão para os nossos clientes.

372 cidades 16 estados

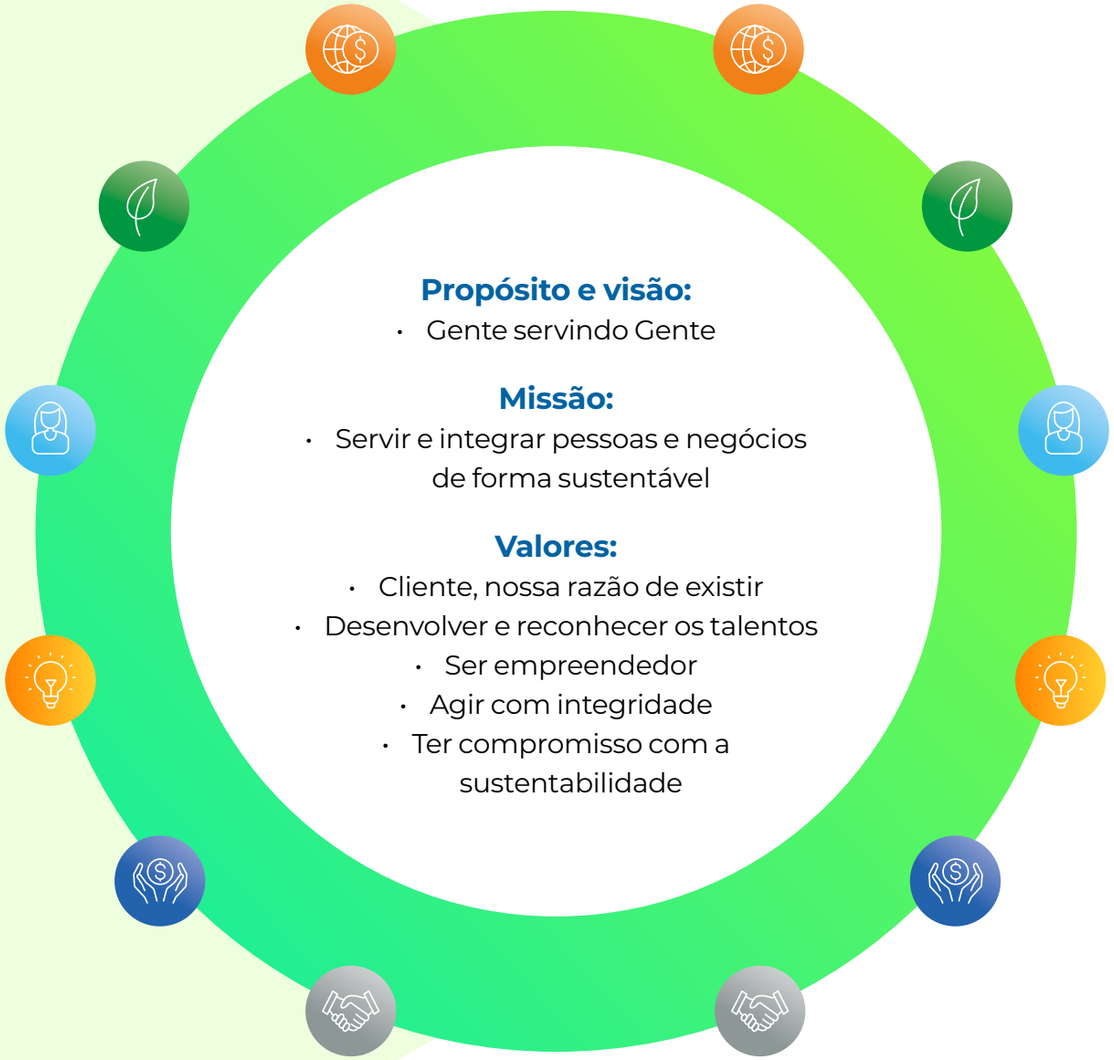


Modelo de NEGÓCIO

GRI 2-6

- Capital Manufaturado
- Capital Natural
- Capital Humano
- Capital Intelectual
- Capital Financeiro
- Capital Social e de Relacionamento

INSUMOS



RESULTADOS

Capital Manufaturado

Insumos

- 131 mil km de infraestrutura, distribuída por 372 cidades, em 16 estados brasileiros e no Distrito Federal

Resultados

- 829 mil domicílios conectados, sendo 99,2% deles em fibra ótica
- 203.981 empresas conectadas
- 1 milhão de clientes com comunicação móvel
- 3.299,1 de acessos dos chips dedicados a M2M (Machine-to-Machine)

Desafios

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

Capital Natural

Insumos

- Consumo de 273.119 giga joules de energia para suportar a operação
- Investimentos de mais de R$ 1,6 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 2.908 toneladas de gases de efeito estufa (CO_2e), com aumento de 15% no ano
- Geração de 4.079,5 toneladas de resíduos coletados, dos quais mais de 98% 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$ 6,1 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

- 28 mil horas de treinamento
- Média de 5,85 horas de treinamento por associado
- 178 horas de mentoria para lideranças

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), que contribui para evoluir a cultura de inovação na Companhia, criar novos negócios e desenvolver e acelerar casos de usos das avenidas tecnológicas
- 70 associados dedicados à inovação
- Cultura e aplicação de metodologia ágil
- Parcerias

Resultados

- R$ 16,6 milhões de receitas com novos produtos lançados nos últimos 3 anos
- 70 associados habilitados em metodologias ágeis
- 1.500 ideias vindas do programa Experimenta Aí
- Mais de 40 iniciativas cadastradas no Programa Impulso
- 7 prêmios ganhos pela Algar Telecom

Desafios

- Seguir transformando projetos inovadores em negócios

Capital Financeiro

Insumos

- R$ 629,2 milhões investidos na operação

Resultados

- R$ 2.821,8 milhões de receita líquida
- Rating - S&P – brAA

Desafios

- Gerir a rentabilidade do negócio, com atuação em diferentes serviços e segmentos de clientes, e crescer com eficiência na gestão de recursos e ativos.

Capital Social

Insumos

- Mais de 442 fornecedores ativos e 40 franqueados
- Apoio ao Instituto Algar de Responsabilidade Social e suas ações sociais

- 13 *hubs* comerciais (prédios próprios e condomínios) e 14 escritórios em *coworking*
- Participação em associações setoriais

Resultados

- Experiência dos clientes reconhecida
- Mais de 54 mil pessoas beneficiadas diretamente pelos programas sociais
- 225 ações realizadas pelo programa de voluntariado
- 615.632 mil lares conectados
- 203.981 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

Desde a nossa 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 nossa marca, que carrega em si os seguintes atributos:

- Compromisso de servir
- Sustentabilidade
- Valorização do potencial humano
- Confiabilidade
- Competitividade
- Simplicidade
- Inovação

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 sexto 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 2024, 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, atuamos com o TI Station, um 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

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 *on-line* e uma Unidade de Resposta Audível (URA) inteligente. Em 2024, 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.

Também evoluímos com o uso de inteligência artificial, que beneficiou tanto a produtividade das nossas áreas internas quanto a qualidade dos serviços prestados aos clientes. Um exemplo foi a implementação do Billy, um associado digital que melhorou a precisão da análise de faturas antes que fossem enviadas, reduzindo em 50% o volume de reclamações de clientes corporativos relacionadas a erros no faturamento (saiba mais no capítulo **Inovação**).

Outro avanço positivo para a experiência dos clientes foi a expansão do nosso portfólio de soluções. Lançamos o Vende.AI, que ajuda nossos clientes a aumentarem suas vendas com recursos de automação e análise de dados. Ingressamos na telefonia móvel digital com a marca Nomo, que oferece atendimento humanizado por *chat* ou *e-mail*, opções de *chip* físico ou virtual e planos sem exigência de fidelidade com cobertura nacional.

Além disso, lançamos o Algar Banda Larga 5G nas 33 localidades cobertas pela nossa rede 5G. Com a tecnologia FWA (*Fixed Wireless Access* ou acesso fixo sem fio), o serviço pode ser instalado por meio de roteador em áreas sem infraestrutura de banda larga com fio, democratizando o acesso à internet.

Ainda como aprimoramento dos serviços de conectividade, expandimos nossa cobertura 4G, que passou a alcançar 100% as áreas urbanas dos 87 municípios localizados na nossa região de concessão. Também iniciamos o processo de implementação de voz sobre 4G (VoLTE), tecnologia que melhora consideravelmente a qualidade das chamadas. Realizamos, ainda, nossos primeiros testes com a faixa de 26 GHz na rede 5G, cuja velocidade ultrapassou 6 gigas de transferência.

Por fim, também em 2024, lançamos o serviço de telefonia móvel nas cidades de São Carlos, Ribeirão Preto, São José do Rio Preto, Matão e Cravinhos, no interior de São Paulo, por meio de MVNO (*mobile virtual network operator*). No mesmo ano, estabelecemos acordo para uso de MVNO com uma operadora parceira, com foco em aplicações de IoT (Internet das Coisas).

Estratégia de atuação e CRESCIMENTO

Queremos ser a empresa mais admirada do nosso setor, com foco absoluto em clientes.

Para continuar crescendo e ganhando relevância no mercado, nossa estratégia atual consiste em: acelerar o crescimento do nosso segmento B2B, alavancando os ativos das regiões onde já atuamos e viabilizando soluções para além da conectividade; rentabilizar o segmento B2C, com produtos e serviços modernos e inovadores e uma experiência simples aos clientes; e crescer por meio do nosso modelo de franquias. Tudo isso tendo como foco a eficiência máxima de recursos e ativos.

CLIENTE NO CENTRO

- Acelerar o B2B como um *hub* de soluções completas *(One Stop Shop)*
- Rentabilizar o B2C de forma “simples e digital”
- Crescer via Franquias Multisegmentos
- Eficiência máxima na gestão de recursos e ativos

A proposta de valor da **Algar** consiste em aliar um portfólio de soluções inovadoras e de alta qualidade a um relacionamento próximo aos clientes

Alavancas ESTRATÉGICAS

Convencidos de que o fortalecimento da nossa Cultura é o caminho para alavancar resultados e gerar oportunidades, mantivemos três alavancas estratégicas em 2024, representadas pelo Plano de Qualidade, Programa Impulso e Experimenta Aí. No âmbito do Plano de Qualidade, trabalhamos em frentes como a modernização da rede, troca de equipamentos e implementação de novas vias de *backbone* com o objetivo de melhorar, constantemente, a experiência dos clientes. Já o Programa Impulso e o Experimenta Aí são importantes ferramentas que impulsionam a inovação na Algar Telecom, tanto em processos internos quanto no desenvolvimento de novas soluções para os nossos clientes, com avanços relevantes em 2024 (saiba mais no capítulo **Inovação**).

Decisões baseadas em dados

Na Algar Telecom, investimos em análise de dados para dar suporte e assertividade à tomada de decisões. Monitoramos diversos indicadores operacionais, de vendas, performance financeira, satisfação do cliente e de associados, entre outros. Em 2024, evoluímos nossas análises preditivas, com mais de 40 modelos validados pela consultoria McKinsey. Dentre as modelagens, destacamos o cálculo de propensão ao *churn* (perda de clientes), que passou a ser disponibilizado aos nossos atendentes pelo Algar CRM. A informação permite que o atendente atue proativamente para fortalecer o relacionamento durante a interação com clientes, promovendo uma retenção ativa.

Além disso, desde 2023, nossos executivos têm acesso à Analy, uma cientista de dados virtual. A solução, que anteriormente tratava-se de um *chatbot* simples, foi incrementada em 2024 com recursos de inteligência artificial generativa e integração com a ferramenta Power BI, da Microsoft. Com interface amigável, a Analy facilita a pesquisa, análise e apresentação de dados estratégicos em diferentes formatos, contribuindo para a geração de *insights* entre diretores e vice-presidentes da Companhia.

As melhorias implantadas pela nossa área de *analytics* em 2024 foram baseadas nas sugestões originadas no Programa Impulso, iniciativa que estimula os nossos associados a proporem ideias que colaborem com o avanço da Algar Telecom (saiba mais em **Inovação**).

INFRAESTRUTURA

Confiabilidade da rede

GRI 3-3

Manter uma infraestrutura de qualidade é essencial para oferecer uma experiência positiva aos nossos clientes. Por isso, contamos com a **InfraCo**, uma unidade dedicada à gestão e desenvolvimento dos nossos ativos de infraestrutura de telecomunicações desde 2023. A área trabalha para garantir a estabilidade e disponibilidade dos serviços, evitando impactos operacionais e financeiros aos nossos clientes.

Utilizamos equipamentos robustos, que são homologados em três tipos de laboratórios por meio de testes realizados em réplicas das nossas redes. Além disso, investimos na implantação de terceiras e quartas vias, visando a continuidade dos nossos serviços em caso de problemas técnicos ou eventos climáticos, como chuvas fortes. Fomos reconhecidos em 2024 pelo ASRank, promovido pelo Centro de Análise Aplicada de Dados da Internet (CAIDA), como a melhor empresa do Brasil e 23ª no mundo em termos de conectividade e latência.

Monitoramento constante

Nosso Centro de Operações de Rede (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 analítica e preventiva, o objetivo do COR é identificar e solucionar eventuais incidentes com agilidade, garantindo ao máximo a disponibilidade dos nossos serviços.

Todo incidente de rede é confirmado por alarmes automáticos e pelo monitoramento do volume de acionamentos relacionado ao tema na central de atendimento. As falhas podem ser tratadas remotamente ou pelo acionamento das equipes de campo. Em 2024, o trabalho do COR foi reforçado com o **Bigo**, uma solução tecnológica que monitora o serviço prestado a todos os nossos clientes de banda larga. O Bigo consegue identificar em quais aparelhos a internet está sendo utilizada e avaliar a qualidade do sinal.

Além disso, nosso Comitê de Governança de Qualidade acompanha 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).

A seguir, apresentamos nossos principais ativos de infraestrutura para telecomunicações e os avanços conquistados em 2024.

A **Algar** é a melhor empresa do Brasil e 23ª no mundo em qualidade de conectividade e latência de acordo com o ASRank

Rede móvel

Disponibilizamos as redes 5G, 4,5G e 4G. Em 2024, alcançamos 100% de cobertura 4G em todas as áreas urbanas dos 87 municípios localizados na nossa região de concessão. A conquista foi viabilizada por um investimento de cerca de R$ 120 milhões, que resultou na ampliação do número de *sites* ativos – que totalizaram 207 – e na modernização do acesso móvel em 69 cidades. Em algumas localidades, o tráfego de dados praticamente triplicou, demonstrando o volume da demanda do 4G. Também iniciamos o processo de implementação de voz sobre 4G (VoLTE), tecnologia que melhora consideravelmente a qualidade das chamadas, com tempos de conexão reduzidos e uma percepção de voz mais clara e nítida.

Melhorias à vista

Buscando levar mais qualidade aos nossos clientes, realizamos nossos primeiros testes com a faixa de 26 GHz na rede 5G em 2024. Os experimentos, feitos em parceria com a Huawei, ultrapassaram os 6 gigas de transferência, velocidade muito superior à atual, cujas taxas chegam a 1 giga. A frequência em teste foi obtida pela Companhia no leilão de 5G e está disponível em nossa área original de atuação. As ofertas de serviço na faixa de 26 GHz ainda não são utilizadas no mercado pois dependem de variáveis técnicas, de regulamentação e de equipamentos compatíveis para a utilização pelo usuário final, tanto para consumidores do varejo quanto do segmento empresarial. No entanto, nossa expectativa é de que, com a evolução do mercado móvel, essas ofertas se tornem acessíveis em breve.

Rede fixa

Temos mais de 131 mil quilômetros de fibra óptica, que levam internet em banda larga para 372 cidades de 16 estados e Distrito Federal. Para clientes residenciais, essa estrutura também dá acesso a telefonia fixa. Em 2024, avançamos no projeto Fibra Verde, que promoverá a troca de 100% das nossas redes de cobre por fibra óptica, gerando mais qualidade nos serviços, benefícios ambientais e ganhos financeiros para a Companhia a partir da venda do material.

MVNO

Além de nossas redes próprias, atuamos em parceria com outras grandes operadoras do mercado no formato MVNO (*Mobile Virtual Network Operator,* operadora móvel virtual em português), que permite a expansão dos nossos serviços para além da nossa área de atuação original. Desde 2022, mantemos acordo de compartilhamento de infraestrutura para prestação de serviços de rede móvel virtual e, em 2024, lançamos o serviço de telefonia móvel nas cidades de São Carlos, Ribeirão Preto, São José do Rio Preto, Matão e Cravinhos, no interior de São Paulo. No mesmo ano, estabelecemos novo acordo com operadora parceira, com foco em aplicações de IoT (Int ernet das Coisas). Com isso, a Algar Telecom tornou-se a única operadora SMP (Serviço Móvel Pessoal) do Brasil a atuar por meio de MVNO em duas grandes operadoras distintas.

Avanço tecnológico

Buscando cada vez mais eficiência, conquistamos importantes melhorias da infraestrutura tecnológica da Companhia em 2024. O percentual do nosso parque de servidores em nuvem cresceu de 3% para 28%, com perspectivas de novos aumentos a partir de 2025. Também evoluímos significativamente na disponibilidade dos nossos sistemas, a partir da revisão dos nossos parceiros de gestão e manutenção do nosso parque de aplicações e servidores. A disponibilidade saltou de 97,5%, em janeiro, para 99,4%, em dezembro, superando, inclusive, nossa meta de avanço para o período, que havia sido estabelecida em 98%. Em paralelo, nosso Centro de Operação de Segurança realizou um trabalho intenso, com avanços consistentes na prevenção de ataques cibernéticos, como, por exemplo, a implementação do monitoramento dos nossos servidores com ferramentas padrão de mercado. Como resultado, obtivemos grande melhoria nos resultados do *pen test* (teste de segurança cibernética que simula ataques a sistemas computacionais).

INOVAÇÃO

GRI 3-3

Na Algar Telecom, investimos fortemente em inovação para entregar serviços cada vez mais alinhados às necessidades dos nossos clientes e colocar a Companhia na vanguarda do setor. Nossa inovação é impulsionada por uma trilha de evolução digital baseada em três grandes pilares, que desenvolvemos por meio de diversas iniciativas internas e externas.

As iniciativas geridas pelo **Programa Impulso** em 2024 resultaram em R$ 334 milhões em receita e R$ 449 milhões em EBITDA

Go Digital

Melhorar a experiência do cliente por meio de canais de vendas digitais, marketing digital, atendimento digital e otimização do portfólio.

Be Digital

Aumentar a eficiência dentro da Companhia com operações digitais inteligentes, automação e predição, tecnologias digitais e simplificação de processos.

New Growth

Garantir a melhor experiência possível para os nossos parceiros com a criação de novos modelos de negócios e produtos digitais, trazendo oportunidades que possam ampliar nosso portfólio

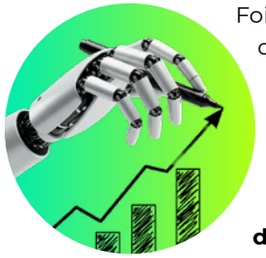
Programa Impulso

O Programa Impulso incentiva nossos associados a proporem inovações que gerem oportunidades de negócios, identifiquem melhores formas de gerir nossos recursos e contribuam para tornar a Algar Telecom uma empresa cada vez mais ágil, digital e orientada a dados. Lançado em 2023, o programa usa metodologias comprovadas globalmente e é composto por várias iniciativas divididas em frentes lideradas por profissionais dedicados à sua execução e acompanhamento de resultados. Dessa forma, além de acelerar a inovação na Companhia, o programa contribui para aprimorar diversas habilidades dos associados designados para desenvolver cada um dos projetos.

Apenas em 2024, o Impulso deu origem a mais de 40 iniciativas dentro da Algar Telecom, com o envolvimento de 700 associados, dos quais 317 atuaram como líderes e 180 receberam reconhecimentos por seus resultados e alinhamento à cultura da empresa. Os projetos levaram a melhorias como a adoção de modelos preditivos com *machine learning*, mudanças estruturais e de plataformas, entre outras. Em conjunto, as ações geridas pelo Programa alcançaram, no ano, R$ 334 milhões em receita, R$ 449 milhões em EBITDA e quase R$ 50 milhões em crédito incremental para o nosso negócio.

Frente D&A

A partir do Programa Impulso, em 2024, criamos a Frente D&A, dedicada a acelerar a evolução digital da Algar Telecom. A equipe envolvida analisou mais de 50 iniciativas que haviam sido planejadas para as áreas de digital, *data analytics* e automação sob os aspectos de pessoas, processos e ferramentas. O time apontou *gaps* e propôs soluções, que foram colocadas em prática já em 2024 com foco em melhorar o *Customer Satisfaction Score* (CSAT), reduzir desperdícios e aumentar as vendas da Companhia.



Foi estabelecido um Centro de Excelência (CoE) de Automação e IA, que realizou provas de conceito (POC) de soluções de inteligência artificial generativa para avaliar seu potencial de geração de valor. **Como resultado, o número de robôs utilizados na Algar Telecom saltou de seis para 53, com a meta de atingir a marca de 100 em 2025.**

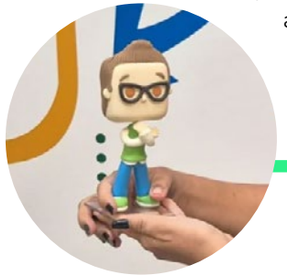
A Frente D&A também desenvolveu o programa **AImpulso**, que promoveu formações relacionadas à inteligência artificial, com mais de 2 mil associados engajados e 66 ideias selecionadas. Um exemplo é o **Botathon**, evento no formato hackathon que teve três edições em 2024. No primeiro evento, em apenas dois dias, seis bots foram colocados em funcionamento, gerando ganhos de mais de R$ 4 milhões para a Companhia.

Outra iniciativa foi o lançamento do programa ***AI Influencers***, que prepara nossos associados para atuarem como defensores e disseminadores da inteligência artificial, incentivando a cultura "*AI First*" em suas respectivas áreas. Foram selecionados 60 influenciadores com base em sua motivação, habilidades de comunicação e capacidade de realização. Esses profissionais passaram por um treinamento intensivo sobre conceitos e aplicações práticas de IA em cenários de negócios.

Os *AI Influencers* podem educar e treinar seus colegas sobre os conceitos e aplicações da inteligência artificial por meio de organização e condução de *workshops*, seminários e sessões de treinamento. Eles ainda estimulam a inovação e a geração de ideias que utilizem a IA, atuando como facilitadores em sessões de *brainstorming*. Os influenciadores também desenvolvem projetos práticos de IA, sendo pontos focais de inovação em suas equipes. Como incentivo, os AI influencers recebem premiações por cada iniciativa com requisito de negócio e orçamento aprovados na Companhia.

Case de hiperautomação

Um dos casos de sucesso implementados em 2024 pela Frente D&A é o **Billy**, um associado digital criado com hiperautomação, que combina tecnologias de IA generativa e robotização de processos (RPA). Desenvolvido para conferir faturas dos clientes dos segmentos corporativos e atacado antes de serem emitidas, o Billy interpreta e corrige dados extraídos de contratos em PDF, garantindo a emissão de faturas 100% precisas. Seu nome foi inspirado na palavra *billing*, que quer dizer cobrança, em inglês. O associado digital conseguiu reduzir o tempo de análise de faturas em 96% (de 31 minutos para apenas um minuto por fatura) e diminuir em 50% o volume de reclamações de clientes corporativos devido a erros no primeiro faturamento, gerando R$ 5,4 milhões em ganhos de Opex (despesas operacionais) para a Algar Telecom. A performance do Billy é avaliada continuamente pelo CoE de Automação e IA, que também é responsável pela evolução contínua do assistente virtual, treinando-o para mais funcionalidades.



Pela criação do **Billy,** recebemos o prêmio The Customer First Award Brasil, da Automation OneWare, e fomos vencedores no Conecta Latam Awards 2024 na categoria de Melhor Projeto de Transformação Digital da América Latina

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*, teste das 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.

300
associados capacitados em 2024

+ de 1.500
ideias apresentadas

100
experimentos realizados

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. Para a Algar Telecom, o Brain atua como ferramenta para garantir a nossa ambidestria, aliando o olhar para o curto prazo com a construção de estradas para o futuro. O trabalho do ICT foi reconhecido na categoria Corporate do Startup Awards 2024, promovido pela Associação Brasileira de Startups (Abstartups). A premiação é considerada a mais importante do ecossistema brasileiro de *startups* e inovação.

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. Apenas em 2024, as sete novas soluções desenvolvidas pelo Brain alcançaram 39 mil clientes, gerando R$ 6,7 milhões em receita. A atuação do ICT está baseada em três pilares estratégicos:

Impulsionar a inovação na Algar Telecom: evoluir a cultura de inovação, agilidade, intraempreendedorismo, experimentação e centralidade no cliente; inovar os negócios da Companhia com soluções disruptivas, rentáveis e que resolvam dores dos clientes; desenvolver e acelerar casos de usos das avenidas tecnológicas, promovendo novos conhecimentos e habilidades técnicas.

Alavancar os negócios dos clientes com a inovação: realizar consultoria e treinamento especializado em inovação, agilidade, liderança e novas tecnologias.

Desenvolvimento interno: manter Brainers engajados; aplicar práticas de gestão atualizadas e eficientes; evoluir a cultura e o *mindset* ágil no Brain.

Desde a sua criação, o **Brain** já desenvolveu mais de 20 soluções inovadoras que geraram quase um R$ 1 bilhão em receita

Hub de inteligência artificial

Em 2024, o Brain inaugurou um *hub* no Vale do Pinhão, em Curitiba (PR), focado em atender às demandas do mercado com soluções de ponta em inteligência artificial. A iniciativa visa fomentar um ambiente colaborativo que apoie *startups*, empresas de tecnologia e iniciativas inovadoras. Em Curitiba, o Brain terá contato ativo com o ecossistema local de inovação, uma vez que o Vale do Pinhão faz parte do Tech Road, projeto de incentivo à inovação e à criação de negócios tecnológicos que conecta os três estados do Sul do país. Com isso, a parceria abrirá portas para diversas iniciativas e oportunidades de desenvolvimento de soluções em conjunto com startups e universidades da região. Além de Uberlândia (MG), o ICT também já contava com filiais em São Paulo (SP), Recife (PE) e um *hub* voltado para buscar soluções no ecossistema europeu em Aveiro (Portugal).

Avançamos com o uso de **metodologias ágeis,** que serão incorporadas a todas as áreas da empresa a partir de 2025

Estação Algar Telecom

A Estação Algar Telecom foi criada em 2018 para promover a Transformação Ágil da Companhia, com foco em operacionalizar e escalar soluções desenvolvidas dentro da empresa e em parceria com o Brain. Além disso, atua no desenvolvimento de serviços TIC para aprimorar nosso portfólio. Foram estabelecidas 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 *on-line* 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 visibilidade permite que os *squads* tomem ações de correção rapidamente, identifiquem ocorrências, criem oportunidades e aprimorem a inovação de um modo geral.

TI Station Algar

Apoiamos a transformação digital de nossos clientes com a TI Station Algar, formada por um time de especialistas que apoiam a arquitetura de ambientes e discussões para melhores tomadas de decisões, utilizando um portfólio exclusivo de soluções de TI. A cidade de Cuiabá (MT) foi a primeira a receber a operação da TI Station Algar, em 2023. 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.

Algar Telecom Venture Builder

Para consolidar nosso posicionamento no ecossistema de startups, desenvolvemos a Algar Telecom Venture Builder. Desde 2022, a iniciativa potencializa a geração de novos negócios e alavanca soluções digitais voltadas, principalmente, a atender nossos desafios de negócios, assim como os consumidores finais e o segmento de micro e pequenas empresas.

A aceleradora conta com 12 startups, das quais duas foram incorporadas em 2024. O faturamento das empresas totalizou R$ 20 milhões entre 2023 e 2024, impactando positivamente mais 344 de mil clientes no período.

Além de acesso ao mercado, as startups selecionadas recebem apoio para superar os desafios de negócio com acesso aos escritórios do Brain e mentorias com especialistas. As investidas do portfólio oferecem soluções digitais em segmentos como marketing, engenharia, saúde, bem-estar, seguros e pagamentos, entre outros.

Conectar: acesso ao mercado

Cocriar: apoio no desenvolvimento do negócio

Expandir: apoio na captação de investimento

31 Compromissos
37 Relacionamento com *stakeholders*
43 Avaliação de materialidade

Gestão Sustentável

Algar
SEMPRE JUNTO

COMPROMISSOS

GRI 2-23

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.

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. GRI 2-28

Nosso compromisso com a agenda climática e a transparência é reforçado em nossas iniciativas de sustentabilidade. Nesse sentido, submetemos nossa meta de redução de emissões de gases de efeito estufa à *Science Based Targets Initiative (SBTi)*. 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.

Durante a análise do SBTi, identificamos oportunidades para aprimorar nossa abordagem, especialmente no escopo 3. Inicialmente, reportávamos emissões em três categorias do escopo e ampliamos para nove, garantindo uma visão mais abrangente e alinhada às diretrizes internacionais.

Atualmente, estamos trabalhando na revisão detalhada do nosso escopo 3 e na estruturação de uma meta ainda mais robusta e representativa. Assim que concluirmos essa etapa, nossa meta revisada será novamente submetida ao SBTi, reforçando nosso compromisso com a descarbonização e a transparência no processo.

Objetivos de 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 nossas 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
	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.	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.	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;

EIXO SOCIAL

ODS	Metas dos ODS trabalhadas pela Algar Telecom	Ações para contribuir com o alcance da meta	Indicadores GRI/SASB relacionados
	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. 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. 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. 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.	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.	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.
	5.1) Acabar com todas as formas de discriminação contra todas as mulheres e meninas em todas partes.	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.	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.
	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.	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.	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.

EIXO AMBIENTAL

ODS	Metas dos ODS trabalhadas pela Algar Telecom	Ações para contribuir com o alcance da meta	Indicadores GRI/SASB relacionados
	7.2) Até 2030, aumentar substancialmente a participação de energias renováveis na matriz energética global. 7.3) Até 2030, dobrar a taxa global de melhoria da eficiência energética.	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.	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
	12.2) Até 2030, alcançar a gestão sustentável e o uso eficiente dos recursos naturais. 12.5) Até 2030, reduzir substancialmente a geração de resíduos por meio da prevenção, redução, reciclagem e reuso. 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. 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.	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. 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. 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.	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.
	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.	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 cidadãs 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.	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)

EIXO ECONÔMICO

ODS	Metas dos ODS trabalhadas pela Algar Telecom	Ações para contribuir com o alcance da meta	Indicadores GRI/SASB relacionados
	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.	Realiza investimentos significativos em modernização tecnológica e em inovação, com percentuais ousados do CAPEX total anual. Reconhecimento da imprensa, cases e premiações de modernização tecnológica e inovação da Algar Telecom.	GRI 201-1: Valor econômico direto gerado e distribuído; GRI 203-1: Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços.
	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. 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.	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. 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.	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.
	16.5) Reduzir substancialmente a corrupção e o suborno em todas as suas formas. 16.b) Promover e fazer cumprir leis e políticas não discriminatórias para o desenvolvimento sustentável. 16.7) Garantir a tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis.	Repudia e trabalha contra a corrupção e suborno por meio da adesão formal a compromissos e mantimento 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. Preza pelo respeito ao investidor, com divulgação das informações econômico/financeiras com transparência, garantindo a veracidade das informações e seguindo corretamente as regras contábeis.	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

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 pelos Conselhos de Administração do Grupo Algar e da Algar Telecom. 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 3-3

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. Como parte do nosso Programa de *Compliance* e Integridade, checamos informações de potenciais parceiros, avaliando sua integridade e riscos reputacionais. Essa análise inclui a verificação de eventual envolvimento em episódios com práticas irregulares e/ou ilegais de trabalho, como aquelas com crianças e adolescentes e os análogos ao escravo ou forçado. Dessa forma, não estabelecemos relações comerciais com agentes envolvidos com essas práticas. No período de relato, não identificamos operações e fornecedores que possam apresentar riscos significativos de ocorrências dessa natureza.

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 capítulo **Desempenho Social**).

Princípio da precaução

O princípio da precaução está englobado no Programa de *Compliance* e 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

Acreditamos que o relacionamento com *stakeholders* é essencial para nossa estratégia de sustentabilidade. 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. A seguir, compartilhamos os diferentes públicos com os quais nos relacionamos.

Clientes

O cliente é o centro de todas as conversas dentro da Algar Telecom, fazendo parte de um dos nossos principais valores (Cliente, nossa razão de existir). Nosso propósito é levar a melhor experiência em soluções, qualidade e atendimento para clientes residenciais e empresariais, sempre pautados nos princípios de ética, responsabilidade e transparência.

Acompanhar a experiência do cliente é fundamental para detectarmos pontos de aprimoramento em cada etapa de sua jornada, incluindo compra, entrega, atendimento no pós-venda e utilização diária dos nossos produtos e serviços. Somos empenhados em atender aos interesses dos clientes, ofertando soluções aderentes às suas necessidades. Trabalhamos para garantir que a experiência de uso seja fluida, e, em caso de qualquer problema, atuamos prontamente para que seja resolvido de maneira rápida e eficaz.

Com a Algar Telecom, o cliente decide como receber e pagar sua conta, que é apresentada de modo simples, autoexplicativo e com valores condizentes com o que foi negociado. Em casos de pedidos de cancelamento, demonstramos proatividade para compreender as motivações do cliente e nos empenhamos em reestabelecer uma relação de confiança. Durante todas as etapas, buscamos que o cliente tenha a percepção de que promovemos ações para manter, aumentar e valorizar nossas soluções e o relacionamento estabelecido com a Algar Telecom.

Além disso, 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.

Canais de relacionamento: reuniões comerciais, visitas, contatos por *e-mail* 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. Temos convicção de que são nossos associados que constroem nossa história e desenvolvem a Algar Telecom. Buscamos, constantemente, promover o desenvolvimento profissional e a igualdade de oportunidades no ambiente de trabalho, garantir a formação para o adequado desenvolvimento de funções profissionais, manter uma remuneração justa em função do cargo e desempenho e proporcionar um ambiente de trabalho estável, seguro e diverso.

Para garantir o cuidado e o engajamento com esses *stakeholders*, temos uma vice-presidência de Gente, composta por um time capacitado para desenvolver programas, iniciativas e comunicação voltados para o público interno. Para manter as melhores equipes, mapeamos competências-chave para os negócios, identificando os profissionais que as detêm e, eventualmente, as ausências de determinadas habilidades, investindo em iniciativas de capacitação. Nesse sentido, em 2024, promovemos o Movimenta Algar, programa focado no desenvolvimento de habilidades *core* da Companhia, de acordo com os desafios de cada área. Também mensuramos constantemente o ENPS (*Employee Net Promoter Score*) dos subprocessos de talentos humanos.

Além disso, é fundamental escutar e manter um canal de diálogo permanente e ser transparente e informar sobre os aspectos relevantes do desenvolvimento do negócio. Em 2024, contamos com canais de comunicação interna digitais, como intranet corporativa (Algarnet), rede social interna (Viva Engage), reuniões à distância e ferramenta de *chat* entre associados (Teams) – que possui uma assistente virtual chamada Ju, para auxiliar os associados em questões de Talentos Humanos. Temos, ainda, agendas periódicas com as lideranças da empresa, chamadas VPTH com Lideranças, um momento de diálogo entre TH e os associados sobre a estratégia e cultura da Companhia, bem como assuntos relacionados à gestão de times e diretrizes da empresa.

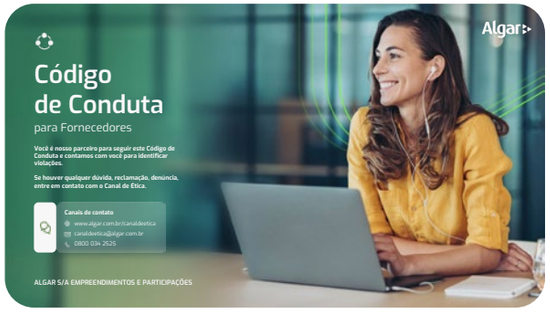
Para fortalecer nossa cultura e aprofundar no jeito Algar de ser, retomamos uma jornada híbrida, com dias presenciais na empresa para trocas e fortalecimento dos relacionamentos. Além dos canais de comunicação interna, temos fóruns específicos para alinhamento de temas gerais e estratégicos. Todas as quartas-feiras, os associados participam da Você na VC, reunião *on-line* de alinhamento de temas gerais e, uma vez por semestre, promovemos o Falando de Resultados, evento que reúne 100% dos associados para falar sobre estratégia, além de celebrar os resultados do semestre/ano.

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 GRI 414-2

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. 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), 84% 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. GRI 204-1



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).

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

» **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.

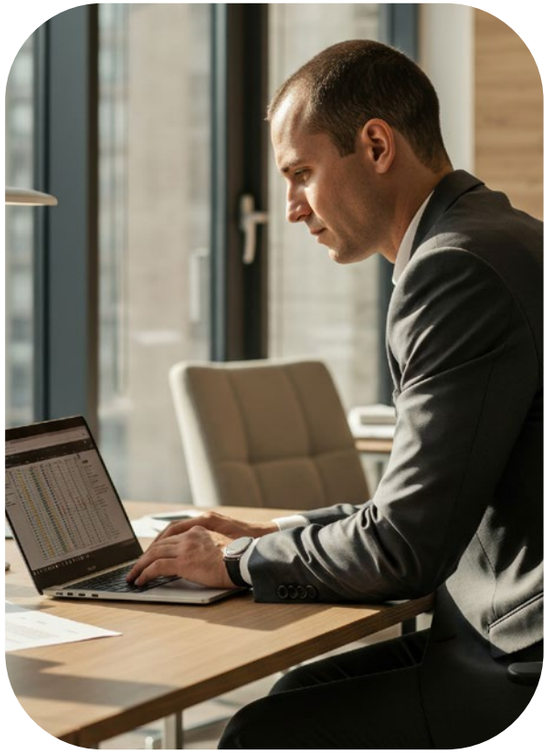
» ***Compliance:*** consulta à lista de empresas citadas na Operação Lava Jato e ao Portal da Integridade.

Avaliação socioambiental GRI 308-1, 414-1

Nossos fornecedores passam por um processo de avaliação de requisitos legais ambientais e por uma avaliação de risco ESG via busca de dados por Inteligência Artificial. 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 2024, 11% dos fornecedores críticos ao meio ambiente foram avaliados pela área de Sustentabilidade. Já a área de *Compliance* avaliou os critérios de impactos sociais (70%).

Investidores

Somos uma Companhia Aberta, não listada em bolsa, desde 2017, e acumulamos 15 emissões públicas de debêntures. Construímos, ao longo dos anos, uma relação de confiança junto aos nossos investidores e credores prezando, sempre, por um diálogo permanente para estabelecer relações transparentes e honestas.



Para o relacionamento com esses *stakeholders* mantemos uma área de relações com investidores que trabalha para que eles tenham informações completas, precisas, claras e tempestivas sobre o negócio. Assim, disponibilizamos todas as informações relevantes e necessárias para as tomadas de decisão, além de mantê-los atualizados acerca de acontecimentos importantes na companhia. 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*.

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.

Além disso, desde 2021, desenvolvemos o Programa Essência, no qual o comitê diretivo tem momentos para tratar a cultura de integridade com esses *stakeholders*. Para os franqueados, em 2024, foi lançado o Level Up, iniciativa que promove ações de engajamento, capacitação e reforço das diretrizes Algar Telecom, bem como reconhece aqueles são destaque na participação e engajamento. Dentre as ações do Level Up, podemos destacar o Game Level Up, plataforma de gamificação para engajamento dos franqueados e seus funcionários no universo Algar Telecom. Em 2025, o Level Up ganhará um novo capítulo, o PEX (Programa de Excelência 2025), que visa focar no reconhecimento e engajamento dos nossos franqueados.

Canais de relacionamento: reuniões e visitas constantes para alinhamento, eventos, programa Essência e Level Up.

Acionistas

Para engajar estes stakeholders mantemos diversos canais de comunicação com os membros eleitos do nosso Conselho de Administração e, também, um canal de atendimento a acionistas, além do portal de Relações com Investidores.

Canais de relacionamento: reuniões, *e-mail*, boletim, *whatsapp* e *site*.

Nosso principal acionista, Algar S.A, é um importante grupo econômico do país e sua estrutura de governança familiar mantém, atualmente, a Academia de Acionistas, cuja missão é acelerar o desenvolvimento dos acionistas e herdeiros, fortalecendo a união e senso de propósito da família empresária. A academia promove diversas iniciativas de desenvolvimento individualizado e coletivo, além dos distintos canais de comunicação (boletim da família, grupos de *whatsapp, e-mails,* reuniões periódicas de Conselho de Sócios/família, dentre outros).

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.

A Algar Telecom foi vencedora do prêmio Empresas que Melhor se Comunicam com Jornalistas no Brasil, na categoria Telecomunicação, em 2024. O reconhecimento é promovido pelo Centro de Estudos em Comunicação (Cecom) e pela Plataforma Negócios da Comunicação e destaca o nosso compromisso com a transparência e o diálogo aberto com a imprensa. A votação é realizada com profissionais das redações dos veículos.

Canais de relacionamento: reuniões, encontros de relacionamento 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.

Atuação setorial GRI 2-28

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.

Avaliação de MATERIALIDADE

GRI 3-1, 3-2

Nossa matriz de materialidade apresenta os principais temas nos quais as operações da Algar Telecom exercem impacto econômico, social e ambiental. Em 2024, mantivemos a matriz elaborada em 2021 como norteadora dos nossos esforços em prol do desenvolvimento sustentável. Sua construção partiu 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 *on-line* por *stakeholders* internos e externos, selecionados com base nos impactos gerados neles pela Companhia ou por eles 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

Temas Materiais Algar Telecom

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, 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.

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 stakeholders. 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.

48 Estrutura de governança
53 Integridade como valor
57 Gestão de riscos corporativos

Governança e Gestão de Riscos

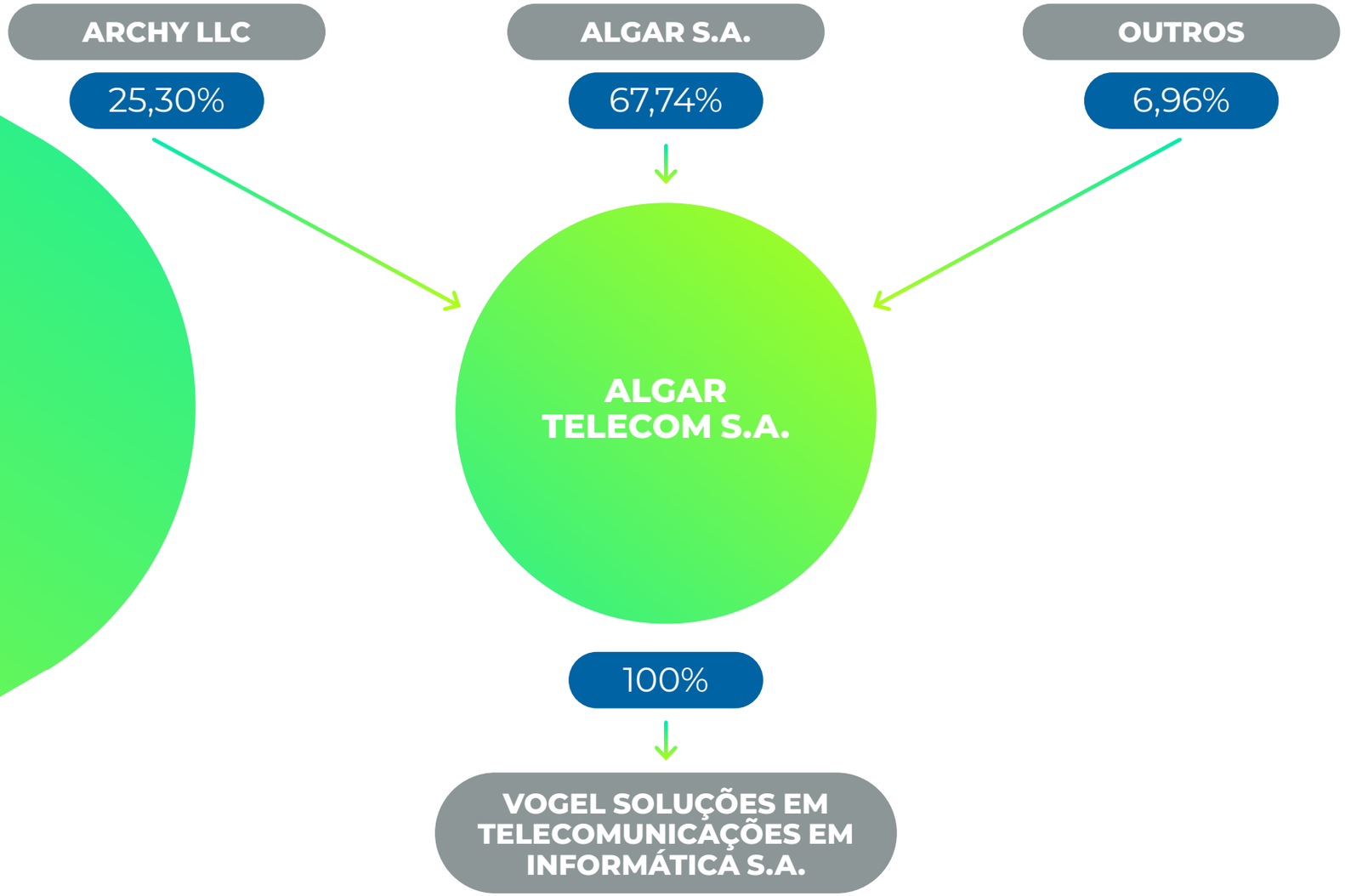
Algar
SEMPRE JUNTO

Estrutura Societária

A Companhia é composta pela Algar Telecom S.A, uma sociedade por ações com registro de companhia aberta (não listada em bolsa) perante a Comissão de Valores Mobiliários; e pela Vogel Soluções em Telecomunicações em Informática S.A.

Nosso maior acionista – Algar S.A, é um importante grupo econômico do país, com atuação nos setores de telecomunicações, tecnologia da informação, agronegócio, entretenimento e imobiliário.

As práticas de governança da companhia estão em constante evolução com o objetivo de criar um conjunto de mecanismos que contribua para a geração de valor de longo prazo e a sustentabilidade do negócio. GRI 2-1



Estrutura de GOVERNANÇA

GRI 2-9

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. O CA é formado por seis conselheiros – dos quais pelos menos dois devem ser independentes –, cujo mandato tem o prazo de dois anos. O presidente do Conselho não acumula cargo executivo na Companhia. GRI 2-11

O órgão conta com o assessoramento do Comitê de Auditoria e Gestão de Riscos e do Comitê de Gente. Com especialistas externos e conselheiros, o papel dos comitês é apoiar os conselheiros em análises aprofundadas sobre temas específicos para embasar a tomada de decisão. Seu funcionamento e responsabilidades são definidos por um regimento interno.

Preocupações críticas são compartilhadas durante as reuniões ordinárias do CA e dos Comitês, 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. Em 2024, foram comunicadas 246 preocupações cruciais ao CA, originadas pelo Canal de Ética, que recebe relatos anônimos de supostas irregularidades, atos contrários à legislação ou desvios ao Código de Conduta da Algar Telecom. GRI 2-16

Nomeação e seleção GRI 2-10

A indicação dos membros para composição do CA pode ser feita pela administração ou por qualquer acionista da Companhia. O acionista que desejar indicar candidatos pode notificar a Companhia por escrito até 30 dias antes da realização da Assembleia Geral que elegerá o novo Conselho de Administração. No caso dos Comitês, a indicação pode ser realizada por qualquer membro do CA e da Diretoria, até 15 dias úteis anteriores à reunião do Conselho que indicará, por votação majoritária, sua composição. Não é permitida a nomeação de membros internos nos Comitês, ou seja, que exerçam cargos executivos na Companhia.

A seleção observa critérios como alinhamento aos valores e à cultura da empresa, diversidade de conhecimentos, experiências, comportamentos, aspectos culturais, faixa etária e de gênero. O intuito é permitir que a Companhia se beneficie da pluralidade de argumentos e de um processo de tomada de decisão com maior qualidade e segurança. Para o CA, conhecimentos e experiências relacionados a tópicos econômicos, ambientais e sociais também são considerados.

Para prevenir conflitos de interesses, os membros do CA 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. Os membros independentes do CA e membros especialistas externos dos Comitês devem formalizar, anualmente, ausência ou potencial conflito de interesse. Caso seja identificado conflito de interesses, os membros envolvidos são afastados de suas funções até que a Assembleia Geral da Companhia venha a deliberar a respeito. GRI 2-15

Com o objetivo de aprimorar seu trabalho, o CA é avaliado periodicamente em três dimensões: a performance do Conselho enquanto colegiado, o desempenho individual dos conselheiros e a atuação do Presidente do Conselho. GRI 2-18

Conselho de Administração Composição CA em 31/12/2024

Membro	Cargo	Gênero	Externo	Independente	Mandato
Luiz Alberto Garcia	Presidente	M	Sim	Não	03/06/2024 a 30/04/2026
Estanislau Mendes Llobatera Bassols	Vice-presidente	M	Sim	Não	23/08/2024 a 30/04/2026
Luiz Alexandre Garcia	Membro	M	Sim	Não	03/06/2024 a 30/04/2026
Eliane Garcia Melgaço	Membro	F	Sim	Não	03/06/2024 a 30/04/2026
Luiz Eduardo Falco Pires Correa	Membro	M	-	Sim	03/06/2024 a 30/04/2026
Thilo Helmut Georg Mannhardt	Membro	M	-	Sim	03/06/2024 a 30/04/2026

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 31/12/2024

Membro	Cargo	Gênero	Externo	Independente	Mandato
Thilo Helmut Georg Mannhardt	Coordenador do comitê e Membro do CA	M	-	Sim	21/05/2024 a 20/05/2025
Fernanda Aparecida Santos	Membro	F	Sim	Não	29/07/2024 a 20/05/2025
João Ricardo Pereira da Costa	Membro especialista	M	Sim	Não	21/05/2024 a 20/05/2025

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. Desse 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 desejável que pelo menos um deles seja membro do Conselho de Administração.

Composição em 31/12/2024

Membro	Cargo	Gênero	Externo	Independente	Mandato
José Luciano Duarte Penido	Coordenador do comitê	M	Sim	Não se aplica	21/05/2024 a 20/05/2025
Dominique José Einhorn	Membro especialista	M	Sim	Não se aplica	21/05/2024 a 20/05/2025
Juliana Ribeiro de Afonseca	Membro	F	Sim	Não	29/07/2024 a 20/05/2025

Diretoria

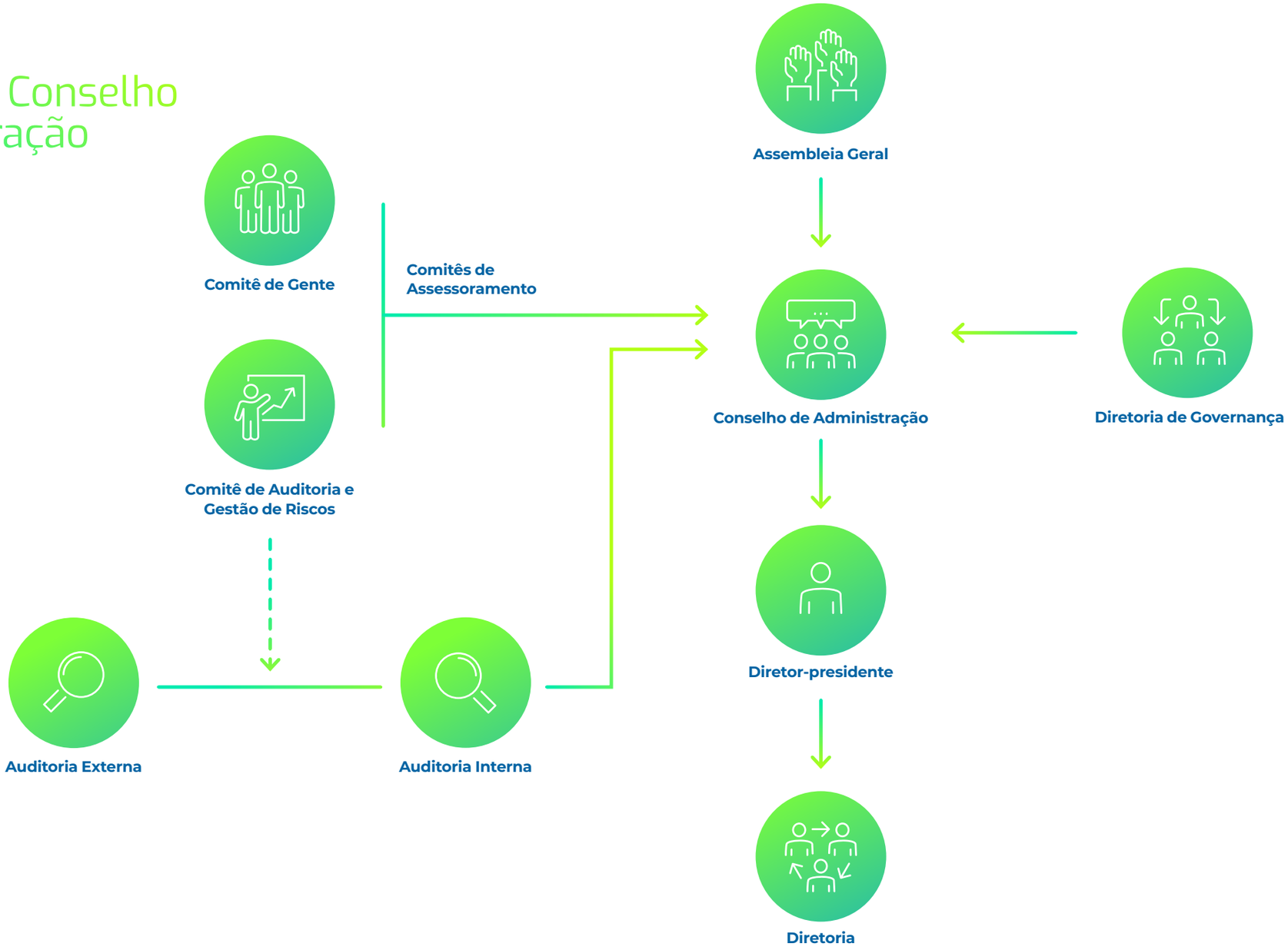
Os diretores da Algar Telecom são responsáveis por cumprir a orientação estratégica determinada pelo Conselho de Administração. Este órgão escolhe os principais executivos, com base em qualificação, experiência e alinhamento de valores, além de monitorar seu desempenho.

Clique aqui para conhecer o currículo dos conselheiros e diretores

Diretoria Estatutária - Composição em 31/12/2024

Membro	Cargo	Gênero	Mandato
Luiz Alexandre Garcia	Diretor-presidente	M	12/05/2023 a 30/04/2026
Gustavo Uramoto Matsumoto	Diretor Vice-Presidente de Finanças e Relações com Investidores	M	12/05/2023 a 30/04/2026
Ana Paula Rodrigues	Diretora Vice-Presidente de Gente	F	12/05/2023 a 30/04/2026
Márcio de Jesus da Silva	Diretor Vice-Presidente das BUs ServC, ServB e Diretor de Negócios Atacado	M	02/02/2022 a 30/04/2023

Conexões do Conselho de Administração



Engajamento com o desenvolvimento sustentável GRI 2-12

Nossa atuação nos pilares ESG, incluindo estratégias, políticas e objetivos vinculados ao tema, é orientada e monitorada pelo Conselho de Administração. 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. Nesse contexto, tópicos relevantes são levados ao conhecimento do CA, que também exerce o papel de guardião da visão, da missão, dos valores, do Código de Conduta, do objeto social e do sistema de governança corporativa da Companhia.

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, enquanto os temas sociais e ambientais são conduzidos pela Vice-presidência de Gente. O CA e seus Comitês deliberam anualmente, conforme calendário temático de suas reuniões ordinárias, que busca abranger todos os temas relevantes do ponto de vista econômico, ambiental e social. GRI 2-13

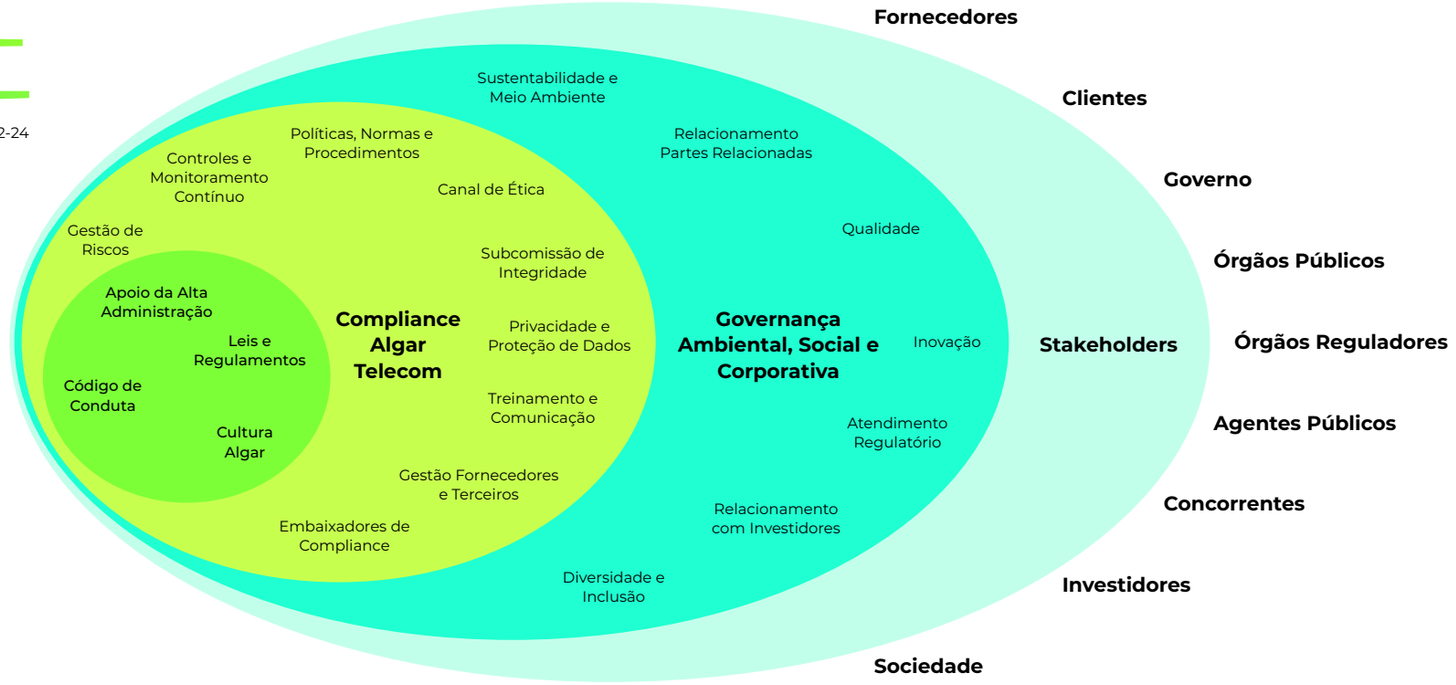
Em reuniões envolvendo nossa Diretoria e os órgãos de governança, são tratadas pautas da estratégia corporativa relacionadas à agenda ESG e que necessitam de acompanhamento e/ou eventual deliberação, demonstrando, assim, sua importância para o negócio e para o desenvolvimento sustentável. Também são levados, oportunamente, esclarecimentos e conteúdos relevantes sobre ESG, contribuindo para ampliar o conhecimento dos executivos que compõem esses grupos, e convidando-os a contribuir com a priorização e evolução de iniciativas e projetos ligados aos temas materiais da Companhia. GRI 2-17

INTEGRIDADE
como valor

GRI 3-3, 2-23, 2-24

Agir com integridade é um dos valores essenciais da Algar Telecom. Nossa área de *Compliance* atua para garantir 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 a nossa cultura corporativa.

Além disso, mantemos um comitê de Ética representado pela Subcomissão de Integridade, um órgão colegiado que tem como principal objetivo zelar pelo cumprimento das diretrizes do Código de Conduta, 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 com membros 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.



Em 2024, não houve casos significativos de não conformidade na Companhia. Como significativos, consideramos os casos com capacidade de influenciar a decisão de investimento, a partir de critério quantitativo, que abrange processos de não conformidade de leis e regulamentos que envolvam perdas materializadas decorrentes de sanções ou penalidades por não conformidade com leis e regulamentos com valor acima de R$ 16 milhões. GRI 2-27

Programa de *Compliance* e Integridade

Para fortalecer a nossa governança corporativa, estruturamos o Programa de *Compliance* e Integridade, com ferramentas baseadas nas melhores práticas globais e no respeito às leis aplicáveis localmente. O Programa abrange associados, órgãos da administração, parceiros comerciais, fornecedores, clientes e demais públicos com os quais nos relacionamos.

Código de Conduta, Políticas e Normas

As atitudes e comportamentos esperados de nossos associados e administradores estão expressos no Código de Conduta do grupo Algar, que é complementado por Políticas e Normas Corporativas. Periodicamente, esses documentos passam por revisões e aprovações que envolvem as lideranças, a área de *Compliance*, vice-presidências ou diretorias e, no caso do Código de Conduta e Políticas, o Conselho de Administração.

Para garantia de que todos estão de acordo com as diretrizes vigentes, anualmente, o Código de Conduta é assinado por todos os associados do grupo Algar, que declaram o compromisso de cumpri-lo integralmente. O Código de Conduta, as Políticas e Normas Corporativas são acessíveis por todos os associados em plataformas internas da Companhia e podem ser acessados pelo público externo neste link.

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.

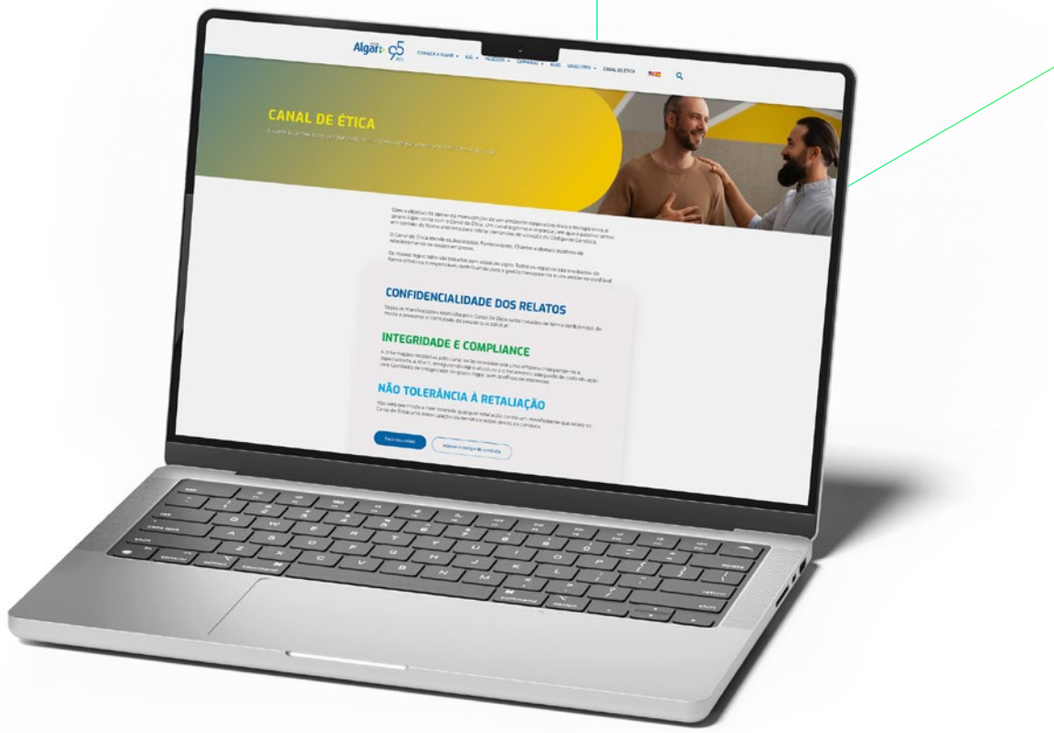
Por isso, todos os associados participam de treinamentos obrigatórios sobre os temas do Programa de *Compliance* e Integridade, como diretrizes anticorrupção, Código de Conduta, Lei Geral de Proteção de Dados e demais temas primordiais a respeito dos processos da empresa.

Esses treinamentos são elaborados com a participação ativa dos líderes da empresa, que 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.

Além disso, mantemos um programa de Embaixadores do *Compliance*, que seleciona associados de diversas áreas da Algar Telecom para atuarem como guardiões e incentivadores de boas práticas entre seus colegas na Companhia.

Canal de Ética GRI 2-25, 2-26

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 do mecanismo de integridade da Algar Telecom, pois possibilita a transparência sobre possíveis irregularidades cometidas no âmbito da nossa empresa. 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 assim que são recebidas, para apoio e acompanhamento da investigação. Esta atribuição está, inclusive, destacada nos regimentos desses órgãos.

Em 2024, foram recebidas 246 denúncias, das quais 100% tratadas pela equipe responsável.

Canais de comunicação disponíveis:
Site: www.grupoalgar.com.br/canaldeetica
Telefone: 0800 034 2525
E-mail: canaldeetica@algarholding.com.br

Compliance na gestão de fornecedores

GRI 414-1, 414-2

A gestão de fornecedores é muito importante para minimizar possíveis riscos reputacionais e garantir a segurança e confiabilidade nas relações comerciais. Por isso, possuímos mecanismos preventivos para avaliação de integridade dos nossos fornecedores. A consulta de antecedentes e a avaliação de integridade 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.

Nossos parceiros de negócios devem assinar o Código de Conduta de Fornecedores para iniciar e manter relações comerciais com a Companhia. O documento estabelece 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. Em complemento à assinatura do Código, nossos contratos e acordos firmados possuem cláusulas contratuais de integridade e anticorrupção.

Em 2024, homologamos 442 parceiros. Além disso, 83% (369) dos nossos novos fornecedores foram selecionados com base em critérios sociais, e desses, 5,5% (17) foram identificados como causadores de impactos sociais negativos reais ou potenciais. Nesses casos, tomamos as medidas cabíveis para acordar melhorias com 1% dos fornecedores e encerrarmos nossas relações de negócio com 4,6%.

Análise criteriosa

Um importante passo no relacionamento com fornecedores foi iniciado em 2024, com a contratação de uma nova plataforma para avaliação e homologação desses *stakeholders*. Trata-se da Ecovadis, considerada referência global, que fortalece nosso trabalho com índices e critérios isentos e robustos. Além disso, em 2024, também contratamos um novo sistema de homologação, cuja implementação é prevista para 2025. A ferramenta vai proporcionar a centralização e a padronização do processo de homologação, bem como automatizar consultas às bases públicas e as notificações de status para fornecedores, requisitantes e áreas de interface.

Combate à corrupção

GRI 205-1, 205-2, 205-3, 206-1

Baseados em nosso compromisso com a integridade, participamos ativamente de ações voltadas ao combate à corrupção. Somos signatários do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção do Instituto ETHOS, cujo objetivo é a promoção de um mercado mais íntegro, ético e a erradicação de qualquer possibilidade de suborno e corrupção. Além disso, possuímos o 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 da Algar Telecom com as boas práticas de vendas para o governo e atesta as ações de integridade nos processos, políticas e na disseminação da cultura ética, confirmando o nosso posicionamento contra a corrupção e contra o suborno, além das boas práticas para reduzir os riscos de envolvimento em ações ilícitas.

Temos como compromisso disseminar a legislação brasileira anticorrupção para nossos colaboradores e partes interessadas. No âmbito interno, temos 67 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.

Em 2024, avaliamos 27 operações (41%) quanto a riscos relacionados à corrupção. Ao longo do período, não houve casos de corrupção envolvendo nossos colaboradores ou parceiros de negócios. Adicionalmente, não houve processos judiciais relacionados à corrupção, concorrência desleal e violações de leis antitruste e antimonopólio movidos contra a empresa ou nossos colaboradores.

A avaliação dos riscos relevantes referentes a esse tema é uma parte integrante da Gestão de Riscos da companhia. Durante o processo de mapeamento, identificamos os riscos para os quais são implementadas estratégias específicas para sua mitigação.

NÚMERO TOTAL E PORCENTAGEM 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	Nº	%
Não executivos	3.581	91
Ascensão	170	4
Estagiários	86	2
Executivos	105	3
TOTAL	**3.942**	**100**

Região	Nº	%
Centro-Oeste	116	3
Nordeste	212	5
Norte	4	0
Sudeste	3.258	83
Sul	352	9
TOTAL	**3.942**	**100**

NÚMERO TOTAL E PORCENTAGEM DE EMPREGADOS que receberam capacitação em combate à corrupção, discriminados por categoria funcional e região

CATEGORIA FUNCIONAL	Nº	%
Não executivos	3.570	91
Ascensão	169	4
Estagiários	86	2
Executivos	102	2,6
TOTAL	**3.927**	**100**

Região	Nº	%
Centro-Oeste	116	3
Nordeste	204	5
Norte	4	0
Sudeste	3.246	83
Sul	349	9
TOTAL	**3.927**	**100**

NÚMERO TOTAL E PORCENTAGEM 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	Nº	%
Centro-Oeste	0	0
Nordeste	0	0
Norte	0	0
Sudeste	9	100
Sul	0	0
TOTAL	**9**	**100**

NÚMERO TOTAL E PORCENTAGEM DE MEMBROS DO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA que receberam capacitação em combate à corrupção, discriminados por região

REGIÃO	Nº	%
Centro-Oeste	0	0
Nordeste	0	0
Norte	0	0
Sudeste	5	100
Sul	0	0
TOTAL	**5**	**100**

NÚMERO TOTAL E PORCENTAGEM 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

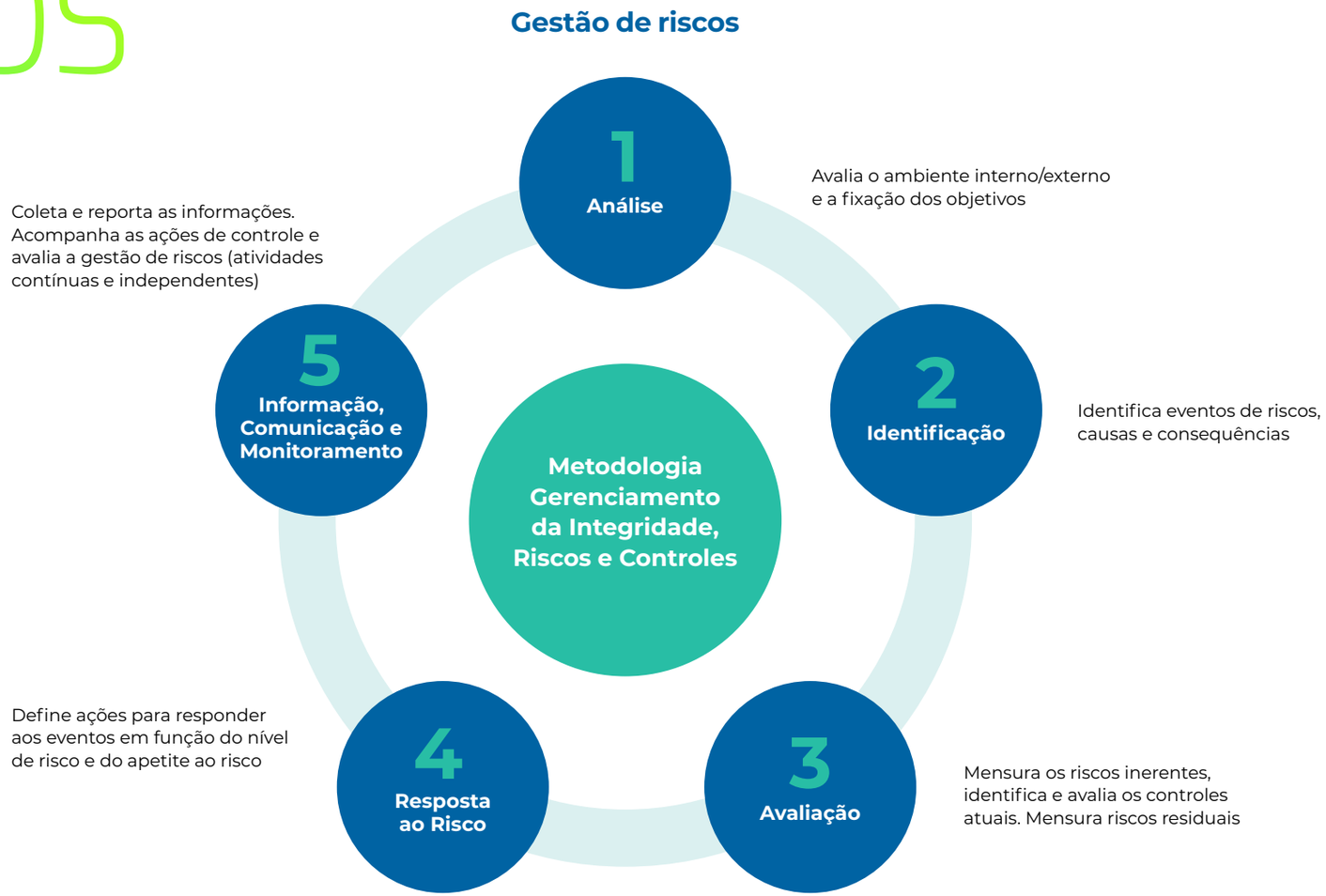
TIPO DE PARCEIRO DE NEGÓCIOS	Nº	%
Parceiros de negócio (fornecedores)	0	0

Gestão de riscos CORPORATIVOS

A gestão de riscos corporativos 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.

Mantemos, ainda, o Comitê de Gestão de Riscos e Controles, 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.



Mapa de riscos

Os riscos relacionados aos nossos negócios 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.

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.

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.

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.

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.

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.

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).

Nosso trabalho também envolve o gerenciamento de riscos sistêmicos decorrentes de interrupções tecnológicas. Nesse contexto, identificamos fatores como falhas técnicas, ataques cibernéticos e desastres naturais, que apresentam potencial de impactar a continuidade das nossas operações. Esses riscos podem resultar em interrupções de serviços, perda de dados e impactos financeiros significativos. Para mitigá-los, implementamos redundâncias em sistemas críticos, como energia, ar-condicionado e conectividade de internet, além de equipes de suporte constante e sistemas de monitoramento por Circuito Fechado de Televisão (CFTV), entre outras medidas. Em 2024, seguimos monitorando nossos indicadores, com melhorias no tempo médio de interrupção, conforme os detalhes logo abaixo.

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

	2022	2023	2024
Dados e Banda Larga | **Quantidade de Interrupções no ano**	6.878	10.442	**14.312**
Dados e Banda Larga | **Tempo médio de interrupção**	8	7	**7,1**
Dados e Banda Larga | **Média de clientes por interrupção**	67	12	**9**
Dados e Banda Larga | **Média Interrupções por dia**	19	29	**39**
Telefonia Móvel | **Quantidade de Interrupções no ano**	502	274	**36**
Telefonia Móvel | **Tempo médio de interrupção**	5	4	**3**
Telefonia Móvel | **Média de clientes por interrupção**	839	406	**368**
Telefonia Móvel | **Média Interrupções por dia**	1	1	**0,1**
Telefonia Fixa | **Quantidade de Interrupções no ano**	3.204	5.710	**5.730**
Telefonia Fixa | **Tempo médio de interrupção**	11	9	**7,8**
Telefonia Fixa | **Média de clientes por interrupção**	85	11	**9**
Telefonia Fixa | **Média Interrupções por dia**	9	16	**16**

PRIVACIDADE de dados

GRI 418-1, SASB TC-TL-220a.1, TC-TL-220a.2, TC-TL-220a.3, TC-TL-230a.1, TC-TL-230a.2

Para proteger as informações pessoais de clientes, associados e parceiros, mantemos um Programa de Privacidade robusto, baseado em *frameworks* internacionais. O Programa conta com uma liderança dedicada a implementar e acompanhar processos, além de desempenhar 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 apoiar 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 2024, realizamos a atualização do mapeamento de dados pessoais da Algar Telecom, de forma mais abrangente, identificando e corrigindo lacunas. Além disso, no período, 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 as melhores práticas, e um programa de embaixadores da privacidade, formado por associados responsáveis por compartilhar essas práticas nas áreas onde atuam. Mantemos, ainda, um Comitê de Segurança da Informação e Privacidade (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.

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.

Para garantir a transparência sobre o tratamento de dados e esclarecer dúvidas dos nossos *stakeholders* a respeito do tema, disponibilizamos uma Central de Privacidade e Segurança, que pode ser acessada por esse link: **algartelecom.com.br/lgpd**

Em 2024, revisamos nossas políticas externas e avisos no portal, a fim de aprimorar a transparência sobre como tratamos dados pessoais. No período, não houve vazamento de dados que causassem danos relevantes aos titulares e não obtivemos ações de titulares em relação a violações de privacidade. Ainda em 2024, houve uma petição de titular por meio da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

62 Nossa gente
80 Instituto Algar
83 Inclusão digital

Desempenho Social

Algar
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 95 anos, aprendemos e vivenciamos o jeito Algar de servir as pessoas. Quatro atributos principais se destacam na cultura da companhia:

- **Confiável:** Temos as conversas necessárias com foco no que é melhor para a Algar Telecom, clientes e para cada um de nós. Cultivamos ambientes abertos e diversos, nos quais todos se sintam ouvidos e respeitados.
- **Perene:** Entregamos o que prometemos e fazemos escolhas que garantam a execução e o crescimento. Gerimos os riscos e as oportunidades do negócio, respeitando o meio ambiente, as pessoas e a governança.
- **Ágil:** Tomamos decisões com autonomia e responsabilidade. Simplificamos para dar agilidade.
- **Inovador:** Inovamos constantemente para gerar resultados para o cliente e para a Algar. Aprendemos com os erros e corrigimos rápido.

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. Em 2024, a iniciativa foi realizada nas cidades do Rio de Janeiro, Porto Alegre e Curitiba.

Outro projeto com o mesmo intuito é o Pé na Estrada. São visitas às regionais com objetivo de 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, o Pé na Estrada também oferece conteúdo sobre saúde, segurança, desenvolvimento, *compliance* e benefícios. Em 2024, contamos com a participação de mais 1.600 associados em cerca de 15 cidades.

Já o Programa Essência promove integração e alinhamento de parceiros com a essência do grupo Algar. Durante os encontros, apresentamos nossa história, os valores que sustentam a CulturAlgar e como aplicá-los no dia a dia. Em 2024, mais de 150 parceiros participaram do programa, incluindo franqueados, parceiros do MPE, equipe corporativa e lojas credenciadas.

Contamos, ainda, com os Embaixadores da Cultura para impulsionar e fortalecer nossas iniciativas culturais. Eles atuam como guardiões e disseminadores dos projetos, promovendo ações alinhadas ao nosso propósito de Gente Servindo Gente. Atualmente, temos mais de 50 Embaixadores da Cultura espalhados por diversas regionais onde atuamos, contribuindo ativamente para a vivência e evolução da nossa cultura organizacional.

Cultura comercial

Em 2024, estruturamos um movimento interno para sensibilizar nossos associados sobre a importância do papel de cada um na conquista e manutenção dos nossos clientes, potencializando o sentimento de dono em todos os profissionais da Companhia. O fortalecimento da cultura comercial foi trabalhado em três frentes principais:

» **Campanha #clientesempre:** fornecemos informações relevantes em diversos formatos, com o objetivo de que todos, independentemente da função, atuassem com mentalidade comercial, promovendo vendas e um ótimo relacionamento com o cliente. A iniciativa contou com vídeo manifesto, envio de pílulas mensais comunicando como cada área contribui para os nossos objetivos comerciais e seção na *intranet* com atualização das principais campanhas e lançamentos de produtos.

» **Fortalecimento da CulturAlgar:** focamos em materializar os atributos culturais no dia a dia das equipes, falando sobre resultados e reconhecendo sua aplicação pelos associados na execução de suas funções. Também contamos com os Embaixadores da Cultura e outros influenciadores internos e disponibilizamos materiais de comunicação que reforçam os pilares da nossa cultura, como planos de fundo e *one pages*, para uso em reuniões.

» **Visibilidade e proximidade com as regionais:** atuamos para difundir a cultura e nossas ações para todas as operações regionais, com o intuito de aumentar a proximidade. Nessa frente, aumentamos a representatividade de associados das regionais em imagens utilizadas em materiais de comunicação interna, criamos um grupo de influenciadores regionais e desenvolvemos uma trilha de conteúdos mostrando o dia a dia e a cultura de cada regional, buscando valorizá-las.

Com foco em colocar o cliente no centro, também desenvolvemos uma campanha exclusiva para mensagens de encantamento e retenção de clientes, focando no nosso indicador de *churn*. Além de contextualizar sobre esse termo (métrica que indica o tamanho da perda de clientes ou receitas de uma empresa), incentivamos a reflexão sobre a aplicação da nossa cultura no dia a dia, com exemplos de comportamentos em que nossa cultura está presente em diferentes situações que influenciam o cliente, independentemente da área em que a pessoa está inserida.

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 2024, conquistamos a renovação do selo *Great Place to Work*, como uma das melhores empresas para se trabalhar em Minas Gerais, no Brasil e no setor de TI nacional, com a melhora da nossa posição no *ranking* nas três categorias. Entre os aspectos bem avaliados pelos nossos associados, destacamos o reconhecimento da valorização à diversidade na Algar Telecom, com tratamento respeitoso a todas as pessoas, independentemente de gênero, cor, orientação sexual e idade. Outros aspectos com excelente avaliação foram a segurança física no ambiente de trabalho, o orgulho dos colegas de equipe, a liderança ética nos negócios e a contribuição da Companhia para a comunidade.

Perfil dos associados

GRI 2-7, 401-1

Encerramos 2024 com 4.230 associados, em linha com o verificado no final do ano anterior. Além dos associados, nosso time contava com 80 estagiários e 78 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[1]

	2022[3]					2023					2024				
REGIÃO	F	M	Outro	ND[2]	TOTAL	F	M	Outro	ND[2]	TOTAL	F	M	Outro	ND[2]	TOTAL
Norte	-	-	-	-	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nordeste	-	-	-	-	-	31	182	0	0	213	30	176	0	0	206
Sul	-	-	-	-	-	54	326	0	0	380	60	322	0	0	382
Sudeste	-	-	-	-	-	1.025	2.472	0	0	3.497	1.085	2.441	0	0	3.526
Centro-Oeste	-	-	-	-	-	22	118	0	0	140	20	96	0	0	116
TOTAL	**1.128**	**3.193**	**0**	**0**	**4.321**	**1.132**	**3.098**	**0**	**0**	**4.230**	**1.195**	**3.035**	**0**	**0**	**4.230**

1 Número total considera cinco VPs, que são contabilizados dentro de "órgãos de governança" no indicador de diversidade. **2** Não divulgado. **3** Os dados regionais não estavam disponíveis em 2022.

TOTAL DE EMPREGADOS PERMANENTES, discriminando por gênero e por região[1]

	2022[3]					2023					2024				
REGIÃO	F	M	Outro	ND[2]	TOTAL	F	M	Outro	ND[2]	TOTAL	F	M	Outro	ND[2]	TOTAL
Norte	-	-	-	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nordeste	-	-	-	-	194	30	179	0	0	209	27	175	0	0	202
Sul	-	-	-	-	373	50	324	0	0	374	57	320	0	0	377
Sudeste	-	-	-	-	3.522	961	2.378	0	0	3.339	1.019	2.360	0	0	3.379
Centro-Oeste	-	-	-	-	146	22	116	0	0	138	20	95	0	0	115
TOTAL	**-**	**-**	**-**	**-**	**4.235**	**1.063**	**2.997**	**0**	**0**	**4.060**	**1.123**	**2.950**	**0**	**0**	**4.073**

1 Número total considera cinco VPs, que são contabilizados dentro de "órgãos de governança" no indicador de diversidade. **2** Não divulgado. **3** Os dados de recorte por gênero não estavam disponíveis em 2022.

TOTAL DE EMPREGADOS TEMPORÁRIOS, discriminando por gênero e por região[1]

	2022[3]					2023					2024				
REGIÃO	F	M	Outro	ND[2]	TOTAL	F	M	Outro	ND[2]	TOTAL	F	M	Outro	ND[2]	TOTAL
Norte	-	-	-	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nordeste	-	-	-	-	4	1	3	0	0	4	3	1	0	0	4
Sul	-	-	-	-	1	4	2	0	0	6	3	2	0	0	5
Sudeste	-	-	-	-	77	64	94	0	0	159	66	81	0	0	147
Centro-Oeste	-	-	-	-	4	0	2	0	0	2	0	1	0	0	1
TOTAL	**-**	**-**	**-**	**-**	**86**	**69**	**101**	**0**	**0**	**170**	**72**	**85**	**0**	**0**	**157**

1 Número total considera cinco VPs, que são contabilizados dentro de "órgãos de governança" no indicador de diversidade. **2** Não divulgado. **3** Os dados de recorte por gênero não estavam disponíveis em 2022.

Número total e taxa de NOVAS CONTRATAÇÕES DE EMPREGADOS, discriminados por faixa etária, gênero e região

	2022		2023		2024	
FAIXA ETÁRIA	**Nº**	**Taxa (%)**	**Nº**	**Taxa (%)**	**Nº**	**Taxa (%)**
Abaixo de 30 anos	340	38,90%	307	39,60%	450	38,00%
De 30 a 50 anos	487	55,80%	431	55,60%	660	55,70%
Acima de 50 anos	46	5,30%	37	4,80%	75	6,30%
TOTAL	**873**	**100%**	**775**	**100%**	**1.185**	**100%**
GÊNERO	**Nº**	**Taxa (%)**	**Nº**	**Taxa (%)**	**Nº**	**Taxa (%)**
Masculino	605	69,30%	540	69,70%	872	73,60%
Feminino	268	30,70%	235	30,30%	313	26,40%
TOTAL	**873**	**100%**	**775**	**100%**	**1.185**	**100%**
REGIÃO	**Nº**	**Taxa (%)**	**Nº**	**Taxa (%)**	**Nº**	**Taxa (%)**
Sudeste	720	81,20%	596	76,80%	895	75,50%
Sul	63	8,20%	90	11,60%	138	11,60%
Centro-Oeste	38	4,60%	26	3,40%	60	5,10%
Norte	0	0,00%	0	0,00%	7	0,60%
Nordeste	52	6,00%	64	8,20%	85	7,20%
TOTAL	**873**	**100%**	**776**	**100%**	**1.185**	**100%**

Número total e TAXA DE ROTATIVIDADE DE EMPREGADOS, discriminados por faixa etária, gênero e região

	2022		2023		2024	
FAIXA ETÁRIA	**Nº**	**Taxa (%)**	**Nº**	**Taxa (%)**	**Nº**	**Taxa (%)**
Abaixo de 30 anos	295	40,60%	187	19,00%	317	23,00%
De 30 a 50 anos	855	18,60%	705	70,00%	881	64,00%
Acima de 50 anos	132	13,20%	109	11,00%	186	13,00%
TOTAL	**1.282**	**100%**	**1.001**	**100%**	**1.384**	**100%**
GÊNERO	**Nº**	**Taxa (%)**	**Nº**	**Taxa (%)**	**Nº**	**Taxa (%)**
Masculino	887	20,50%	732	73,00%	1.015	73,00%
Feminino	395	24,70%	269	27,00%	369	27,00%
TOTAL	**1.282**	**100%**	**1.001**	**100%**	**1.384**	**100%**
REGIÃO	**Nº**	**Taxa (%)**	**Nº**	**Taxa (%)**	**Nº**	**Taxa (%)**
Sudeste	714	20,70%	780	78,00%	1.078	78,00%
Sul	142	22,90%	112	11,00%	133	10,00%
Centro-Oeste	34	25,80%	39	4,00%	82	6,00%
Norte	0	0,00%	0	0,00%	6	0,00%
Nordeste	99	30,70%	70	7,00%	85	6,00%
TOTAL	**989**	**100%**	**1.001**	**100%**	**1.384**	**100%**

Atração e retenção de talentos

GRI 3-3, 401-1

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 2024, dos 136 estagiários atuando na Companhia, cerca de 35% foram efetivados, enquanto 80 deram continuidade ao estágio e apenas oito deixaram a empresa.

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

» ***Employee Net Promoter Score* (ENPS):** acompanhamento bimestral de métrica de satisfação dos associados com as práticas da área de Talentos Humanos. Também monitoramos o 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 GRI 404-3

As avaliações de desempenho são realizadas anualmente, levando em conta competências técnicas e comportamentais. Utilizamos a metodologia Nine Box, que considera tanto o que foi desempenhado pelo profissional quanto seu potencial para próximas etapas. São diferentes formatos, como 180°, com 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 2024, uma parcela significativa dos associados participou das avaliações, com uma taxa de participação mínima de 93% entre os grupos contemplados no quadro abaixo.

Percentual do total de empregados que RECEBERAM AVALIAÇÃO REGULAR DE DESEMPENHO E DE DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA, por gênero e categoria funcional*

	2022	2023	2024
GÊNERO			
Masculino	95%	80%	93%
Feminino	95%	80%	99%
CATEGORIA FUNCIONAL			
Executivos	93%	92%	99%
Não executivos	95%	79%	95%
Ascensão	94%	89%	98%
Estagiários	0	0	0
Outros	0	0	0

* A avaliação não foi aplicada para associados com data de admissão posterior a 01/10/2024. É necessário tempo mínimo para entrar no processo, a fim de ter uma avaliação fidedigna.

Remuneração e benefícios

GRI 2-19, 2-20

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 97% dos associados, enquanto os 3% restantes seguem condições no contrato de trabalho assinado na admissão. GRI 2-30

Ao final de 2024, a proporção entre a remuneração total anual (salário base mais variáveis de curto e longo prazo) do indivíduo mais bem pago da Algar Telecom e a remuneração total anual média de todos os demais associados era de 22%. 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 2024. GRI 2-21

A proporção da remuneração total anual foi calculada de acordo com a GRI 2-21, dividindo-se a remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da empresa pela média da remuneração total anual dos demais empregados, considerando salários, bônus, participação nos lucros, incentivos de longo prazo e outros benefícios financeiros. Também foi calculada a proporção entre o aumento percentual da remuneração do mais bem pago e o aumento percentual médio dos demais colaboradores. Todos os empregados foram considerados com remuneração ajustada para equivalente a tempo integral, conforme a GRI 2-7. 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
- Benefício farmácia*
- Crediempar
- *Day off* de aniversário*
- Doutor + Saúde* (telemedicina)
- Empréstimo consignado
- *Wellhub (Gympass)**
- Licença-maternidade e licença-paternidade**
- Programa Maternidade Segura*
- Momento Saúde e bem-estar
- Mais Nutri*
- PDI da Saúde (prevenção e promoção da saúde)
- Plano de saúde/odontológico*
- Plano de telefonia móvel*
- Previdência privada***
- Mente Tranquila*
- Programa Viver Bem*
- Programa Mundo Azul*
- Programa Mais Recuperação*
- Salário-família
- Seguro de vida
- Vale-alimentação/refeição
- Vale-transporte

* Benefícios não disponíveis para funcionários temporários, independentemente da sua localidade. **GRI 401-2**
** Em 2024, 68 funcionários tinham direito à licença e a utilizaram (53 mulheres e 15 homens), 67 retornaram ao trabalho após o término da licença (52 mulheres/ 98,1% e 15 homens/ 100%) e 56 continuaram empregados doze meses após seu retorno ao trabalho (42 mulheres e 14 homens). Não realizamos monitoramento da taxa de retenção. **GRI 401-3**
*** Exclusiva para executivos. Nossos planos de aposentadoria têm nível nacional e adesão voluntária. O valor estimado do passivo é de 0,000001 Real. A empresa paga 100% do valor escolhido pelo executivo, de acordo com a regra: Gerentes e Diretores até 6%, e Presidente e Vice-presidentes até 8%. A base de cálculo é efetuada em cima do salário base dos executivos elegíveis ao plano. Geralmente, a estimativa de pagamento de fundo de pensão do ano de 2024 é feita quando começamos a fazer o orçamento do ano. Sendo assim, para fins de pagamento de fundos de pensão o orçamento foi realizado em meados de outubro a dezembro 2023. **GRI 201-3**

Diversidade e inclusão

GRI 405-1, 405-2

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. Por isso, 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 afetar a atratividade e reputação das organizações. Para reforçar a condução do tema, mantemos um Comitê Gestor de Diversidade, composto por 15 associados da área de Gente, e elegemos embaixadores entre os altos executivos da empresa.

Em 2024, revisamos a Política e o Procedimento de Diversidade, Equidade e Inclusão, que definem o papel de atuação por frente, projetos e ações realizados na Companhia. Ao longo do ano, desenvolvemos mais de 30 ações direcionadas a: aculturamento na diversidade e inclusão; eliminação do racismo; fortalecimento da igualdade entre raças; empoderamento feminino; equidade de gêneros; promoção de ambiente mais inclusivo; e respeito e diálogo.

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 de evoluir diariamente com as mais de 4 mil pessoas associadas de diversas culturas, origens e vivências.

Guildas

Como parte do programa Algar sem Barreiras, contamos com guildas, que promovem a diversidade e a inclusão no ambiente de trabalho por meio de quatro grupos de afinidade: All Black (etnia), Cores e Vozes (LGBTI+), Elas por Elas (Gênero) e Descomplica (PcD). Cada guilda é formada por colaboradores voluntários, que representam a diversidade e têm perfil comunicativo e engajado para uma atuação ativa sobre cultura, políticas e como melhorar a experiência de vida dentro e fora da empresa.

Materiais educativos

Estamos cientes da importância do nosso papel na educação e conscientização sobre o respeito à diversidade como forma de combater a discriminação. Desde 2020, disponibilizamos a **Cartilha da Diversidade**, na qual explicamos ponto a ponto como respeitamos as pessoas de forma integral. E, em 2024, reforçamos nosso trabalho educativo com o lançamento de cartilhas de letramento específicas, aprofundando a abordagem sobre **Etnia, Gênero, Gerações, LGBTI+** e **Acessibilidade e Inclusão para Pessoas com Deficiência**. O caráter didático também levou à criação de um jogo de cultura e diversidade, lançado em 2024, com perguntas elaboradas para gerar conhecimento e consciência sobre esses temas entre os nossos times.

Participação em eventos

Também divulgamos a importância da diversidade e inclusão para públicos externos. Em 2024, tivemos estandes dedicados ao tema no Encontro Anual de Executivos (Prodex) e na Farming Show (Feira de Agronegócios) e estivemos presentes no Fórum da Anatel, na OAB (Ordem dos Advogados do Brasil) e na reunião do comitê de Gestão da AMCHAM para falar sobre “Diversidade: Equidade e Inclusão - Tornar simples o que parece complexo”.

1º Open Day Diversidade e Inclusão Sem Barreiras

Para promover a troca de ideias e o compartilhamento de visões, práticas e culturas relacionadas à Diversidade, Equidade e Inclusão, lideramos a criação e organização de um evento aberto à participação de empresas de diversos setores. O 1º Open Day Diversidade e Inclusão Sem Barreiras da Algar Telecom foi realizado na cidade de Uberlândia e contou com participantes não apenas da Algar Telecom, mas também da comunidade. O evento foi realizado tanto presencial quanto virtual, com transmissão no Youtube.

Gênero

Na Algar Telecom, queremos que as mulheres sejam respeitadas e tenham as mesmas oportunidades do que os homens. Temos o compromisso de aumentar a participação feminina na empresa, inclusive em cargos de liderança. Mantemos iniciativas como 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.

Como resultado, a representatividade feminina em cargos de liderança aumentou para 29% em 2024, um crescimento de três pontos percentuais frente aos 26% verificados no ano anterior. Além disso, somos comprometidos com a não distinção de gênero em nossas políticas salariais.

Mulher Mentoring

Lançado em 2024, o Mulher Mentoring é um programa de preparação de potenciais sucessoras para assumirem cargos de liderança na Companhia. Neste primeiro ano, a iniciativa foi dedicada às nossas coordenadoras, com o objetivo de torná-las aptas a ocupar cargos de gerência quando houver a oportunidade. A formação, que dura 40 horas, tem adesão voluntária e as inscritas podem escolher o perfil de mentor conforme sua preferência.

Mulheres de Fibra

Desde 2022, trabalhamos com o programa Mulheres de Fibra, que 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.

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. Em 2024, o número atingiu 35, correspondendo a 3% da equipe. Trabalhamos constantemente para elevar esse percentual e, para isso, divulgamos vagas de trabalho em campo exclusivas para mulheres, realizamos sensibilizações com a alta liderança e estabelecemos encontros bimestrais para troca de experiências, entre outras ações de suporte ao programa. Vale destacar que a iniciativa também contribui para melhorar os resultados da operação em campo e aumentar a qualidade do atendimento ao cliente.

Percentual de indivíduos que INTEGRAM OS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA* da organização, por gênero

GÊNERO	2022	2023	2024
Masculino	91%	91%	73%
Feminino	9%	9%	27%

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

Percentual de NOVOS ASSOCIADOS por categoria funcional, por gênero

GÊNERO		2022	2023	2024
Executivos	**Homens**	2,70%	2,20%	1,90%
	Mulheres	0,70%	0,73%	0,70%
Não executivos	**Homens**	66,10%	66,80%	65,90%
	Mulheres	24,10%	24%	25,40%
Ascensão	**Homens**	3,20%	2,93%	2,90%
	Mulheres	1,10%	1,30%	1,30%
Estagiários	**Homens**	1,40%	1,30%	1,10%
	Mulheres	0,60%	0,73%	0,80%
Outros	**Homens**	-	-	-
	Mulheres	-	-	-

Proporção entre o SALÁRIO-BASE E A REMUNERAÇÃO RECEBIDOS por mulheres e homens por categoria funcional*

	2022		2023		2024	
CATEGORIA FUNCIONAL	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
Executivos	79%	21%	51%	49%	52%	48%
Não executivos	67%	33%	54%	46%	45%	55%
Ascensão	73%	27%	50%	50%	52%	49%
Estagiários	0%	0%	50%	50%	50%	50%

* Foram consideradas todas as localidades de operação que compõem 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 é 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 2024, o número de associados que se autodeclaram negros representou 50% do total. No mesmo ano, promovemos treinamentos para as lideranças sobre temas como enfrentamento contra linguagens que excluem pessoas, ações racistas e pensamentos que inferiorizam indivíduos a partir de estereótipos.

Percentual de indivíduos que INTEGRAM ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA, por etnia

ETNIA	2022	2023	2024
Negro (preto + pardo)	0,00%	0,00%	0,00%
Branco	100%	100%	100%

Percentual de novos associados por CATEGORIA FUNCIONAL, por etnia

2022

ETNIA	Executivos	Ascensão	Associados	Estagiários	TOTAL
Negro (preto + pardo)	30,30%	33,70%	50,30%	38,80%	**48,70%**
Branco	68,40%	64,20%	45,20%	57,60%	**47,10%**
Amarelo	0,00%	1,10%	0,80%	2,40%	**0,80%**
Indígena	0,00%	1,10%	0,10%	0,00%	**0,10%**
Não identificado	1,30%	0,00%	3,60%	1,20%	**3,30%**

2023

ETNIA	Executivos	Ascensão	Associados	Estagiários	TOTAL
Negro (preto + pardo)	30,30%	32,80%	50,40%	29,70%	**48,70%**
Branco	69,70%	65,50%	45,50%	59,40%	**47,30%**
Amarelo	0,00%	1,10%	0,80%	1,60%	**0,80%**
Indígena	0,00%	0,00%	0,10%	0,00%	**0,10%**
Não identificado	0,00%	0,60%	3,30%	9,40%	**3,10%**

2024

ETNIA	Executivos	Ascensão	Associados	Estagiários	TOTAL
Negro (preto + pardo)	0,70%	1,40%	47,10%	0,50%	**49,70%**
Branco	1,90%	2,70%	43,30%	1,30%	**49,30%**
Amarelo	0,00%	0,00%	0,90%	0,00%	**0,90%**
Indígena	0,00%	0,00%	0,10%	0,00%	**0,10%**
Não identificado	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	**0,00%**

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. Em 2024, pela primeira vez, patrocinamos uma peça cultural relacionada ao tema LGBTI+, via Lei de Incentivo à Cultura. O espetáculo apoiado foi Priscilla, a Rainha do Deserto, exibida no Teatro Bradesco, em São Paulo (SP). O líder da guilda LGBTI+, Daniel Souza, foi nosso convidado para conferir a peça e conhecer o elenco.

Em janeiro de 2024, 27 associados se autodeclaravam LGBTI+ e, em dezembro, um total de 99 colaboradores fizeram autodeclaração. Essa evolução demonstra a segurança que os nossos profissionais sentem para serem quem são dentro da Algar Telecom.

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, desde 2021, o Programa de Mentoria entre Multigerações.

Percentual de NOVOS EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL, por faixa etária

	2022			2023			2024		
CATEGORIA FUNCIONAL	Abaixo de 30 anos	De 30 a 50 anos	Acima de 50 anos	Abaixo de 30 anos	De 30 a 50 anos	Acima de 50 anos	Abaixo de 30 anos	De 30 a 50 anos	Acima de 50 anos
Executivos	0,00%	2,70%	0,80%	0,00%	2,00%	0,90%	0,00%	1,70%	0,90%
Não executivos	17,10%	63,10%	10,00%	19,10%	60,60%	11,10%	0,10%	3,20%	0,90%
Ascensão	0,10%	3,40%	0,80%	0,10%	3,20%	0,90%	0,10%	3,20%	0,90%
Estagiários	1,90%%	0,10%	0,00%	1,90%	0,10%	0,00%	1,90%	0,00%	0,00%
TOTAL	**19,10%**	**69,30%**	**11,60%**	**21,11%**	**66,00%**	**12,90%**	**22,50%**	**64,80%**	**12,80%**

Pessoas com deficiência (PcD)

Por meio do Projeto Acolher, dedicamos cuidados específicos para pessoas com deficiência dentro da Algar Telecom, antes de sua chegada e durante todo o seu tempo conosco. Nesse sentido, realizamos treinamentos educativos para o líder e a equipe que irá receber o novo associado com objetivo de prepará-los para interagir de forma respeitosa com cada tipo de deficiência. Além disso, adaptamos os equipamentos e mobiliários conforme necessário.

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 2024, nosso time contava com 144 pessoas com deficiência entre nossos associados, dos quais 29 eram jovens aprendizes. Também fortalecemos nossos esforços nessa frente com o projeto Escalar, focado em desenvolver os aprendizes em aspectos técnicos e comportamentais de pessoas com deficiência. Além disso, em 2024, nosso portal de atendimento do site (algartelecom.com.br/para-voce/atendimento/portadores-de-necessidades) foi reformulado para ter mais acessibilidade. Também disponibilizamos atendimento em Libras por ligação no 142 exclusivamente para pessoas com deficiência auditiva.

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. Todas as denúncias são recebidas, apuradas e tratadas pelo Canal de Ética do grupo Algar. Após a apuração, os resultados são encaminhados às comissões de cada empresa para deliberação dos planos de ação. Em 2024, não houve casos de discriminação na Companhia.

Capacitação

Nossas frentes de treinamento 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 Getulio Vargas, ESAMC, Uniube, Unitri, 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).

Além da continuidade dos programas de capacitação fixos, em 2024, demos ênfase a treinamentos em inteligência artificial e à formação de profissionais com perfil consultivo, preparando os associados para oferecer atendimento personalizado de alta qualidade aos nossos clientes.

Treinamentos em inteligência artificial

Com o objetivo de preparar nossas equipes para um cenário em que a inteligência artificial (IA) se torna cada vez mais presente no dia a dia das operações da Companhia, investimos fortemente em ações de capacitação ao longo de 2024. Mais de 1.200 associados participaram de formações relacionadas ao tema dentro do programa AImpulso, liderado pela Frente D&A, que promove a aceleração da evolução digital da Algar Telecom com recursos digitais, de *data analytics* e automação (saiba mais no capítulo Inovação). Além disso, esclarecemos entre os times o papel da IA como aliada nas rotinas de trabalho. Nesse contexto, os associados também são envolvidos diretamente na concepção de novas soluções com IA, compartilhando suas demandas de melhorias em processos e sugerindo a criação de ferramentas inovadoras. Um exemplo trabalhado em 2024 surgiu da proposta feita por um estagiário da área de Talentos Humanos, que também participou das etapas de desenvolvimento. A solução utiliza IA para identificar oportunidades de movimentações de associados entre áreas a partir do cruzamento das características das vagas abertas na Companhia com o perfil dos nossos profissionais. Dessa forma, a novidade favorece a inserção de talentos em funções mais aderentes às suas habilidades e aspirações, melhorando sua produtividade e nível de satisfação com o trabalho.

Líder Algar

Jornada desenvolvida para nossas lideranças, com *workshops* e treinamentos de temas como cultura, liderança, *accountability* e ambidestria. Para os executivos, a formação foi feita em parceria com a StartSe (escola internacional de negócios especializada em educação executiva para líderes), com foco no contexto atual, inovações e transformações de mercado. Já para supervisores e coordenadores, trabalhamos temas de saúde e bem-estar emocional, inteligência artificial, comportamentos culturais e gestão de pessoas, com apoio de consultorias. Nossos líderes também passaram por sessões de mentoria conduzidas por profissionais de referência em desenvolvimento de pessoas. A iniciativa contou, ainda, com a trilha Líder Algar na Prática, composta por vídeos didáticos sobre as etapas de recrutamento, seleção, integração, retenção, desenvolvimento, reconhecimento e desligamento, englobando toda a jornada do líder.

Movimenta Algar Telecom

Programa de incentivo ao aprendizado contínuo, lançado em 2024, a partir do mapeamento de aptidões comportamentais e técnicas fundamentais para o nosso negócio. Por meio de parceria com a plataforma Witseed, nossos associados têm acesso a diversos treinamentos, podendo realizar voluntariamente as formações nos temas de sua escolha. Com a iniciativa, estimulamos o protagonismo dos profissionais no desenvolvimento de competências relevantes para alavancar nossos resultados e suas carreiras, além de reconhecermos os mais engajados com a plataforma.

Comunidades de Aprendizagem Algar

Nossos associados participam das Comunidades de Aprendizagem Algar, que promovem troca de experiência entre profissionais das empresas do grupo Algar, multiplicação do conhecimento e conexão entre os colaboradores de diferentes times e áreas. As Comunidades dão acesso a conteúdo exclusivo e informações em primeira mão, além de ampliarem o senso de pertencimento e fortalecerem o *networking* dos seus membros, que têm autonomia para pedir e oferecer informações sobre temas profissionais ou outros de seu interesse. Ao final do ano, os associados mais ativos nas Comunidades são reconhecidos como Top Voices.

Experimenta Aí

O Experimenta Aí tem a filosofia de desenvolver pilotos de projetos selecionados e testar sua escalabilidade. Enxergamos esse movimento como muito positivo para desenvolver as lideranças e, para o negócio, também é uma oportunidade de mitigar riscos e maximizar aprendizados a partir do programa.

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 gameficado e há premiações com experiências imersivas para os mais bem colocados. Em 2024, mais uma vez premiamos um associado com uma visita à sede da NASA, a agência espacial dos Estados Unidos.

A 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.

Academia de Vendas

Programa que visa desenvolver os consultores de vendas, vendedores associados, franqueados e parceiros, em temáticas importantes para o negócio, como produtos, soluções, ofertas, técnicas de vendas, vendas consultivas e metodologia de vendas.

Academia Técnica

Iniciativa liderada pela InfraCO (saiba mais no capítulo de Infraestrutura) para desenvolver técnicos e analistas em telecom, promovendo a qualidade e a evolução contínua dos serviços da Algar Telecom. Com treinamentos presenciais e *on-line*, são abordados temas como Comunicação de Dados, Transmissão, GPON e Fibra Óptica, preparando equipes para atuar com precisão e eficiência. Em 2024, a Academia Técnica contou com 1.019 participações em 72 turmas de 21 cursos distintos, que totalizaram 138.294 horas de formação.

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:

» **CulturAlgar:** 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 estão mais preparados para assumir os desafios da equipe da qual fazem parte e mais seguros para desenvolverem um trabalho colaborativo. Em 2024 tivemos três turmas, compostas por 46 participantes no total, com 40 dias de duração cada uma, contando com uma carga horária equivalente a 96 horas. Duas turmas foram realizadas no modelo presencial, em Uberlândia (MG), e uma no modelo 100% remoto.

Talentos de Fibra

Programa de desenvolvimento de estagiários com o objetivo de aproximá-los do negócio, aprimorar suas competências técnicas e comportamentais, bem como habilidades para desenvolvimento de projetos. Em 2024, os participantes passaram por uma jornada de experimentação, com *workshops*, mentorias, construção de projetos e batalha de *pitches* final com direito a reconhecimento.

Programa de Desenvolvimento Individual (PDI) para a alta liderança

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. Junto a cada executivo, traçamos caminhos para o desenvolvimento de competências e resultados, mapeando as formações necessárias para o alcance desses objetivos.

Multiplicadores Internos

Em 2024, 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 156 multiplicadores internos em diferentes localidades do país. Destes, 42 foram formados durante o ano de 2024. E, com foco em inteligência artificial, formamos um grupo de *AI Influencers*, dedicados a espalhar conhecimento sobre o tema na empresa (saiba mais no capítulo Inovação).

Conexões & Aprendizagem

Programa desenvolvido com o intuito de estimular a cultura de compartilhamento de aprendizado dentro da empresa. A cada edição do Conexões & Aprendizagem, um profissional do time apresenta *insights* e experiências adquiridas em iniciativas externas, como formações educacionais e participação em eventos. Dessa forma, buscamos promover um ambiente de trabalho colaborativo e contribuir para o desenvolvimento coletivo.

Média de HORAS DE CAPACITAÇÃO por gênero e categoria funcional GRI 404-1

	2022	2023	2024
GÊNERO			
Masculino	26	39	20
Feminino	16	40	52
CATEGORIA FUNCIONAL			
Executivos	54	57	12
Não executivos	21	39	30
Ascensão	30	49	35
Estagiários	36	21	12
Outros	0	0	0

Saúde e Segurança

GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-5, 403-7

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 GRI 403-6

O bem-estar e a qualidade de vida dos nossos associados são prioridades para nós. Por isso, oferecemos diferentes programas gratuitamente aos nossos profissionais 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.

Nossos times também recebem benefícios, como plano de saúde e odontológico, acesso à plataforma *Wellhub* e Doutor + Saúde (saiba mais em Remuneração e Benefícios) e podem participar dos nossos programas de promoção da saúde, dentre os quais destacamos:

- **Viver Bem:** acompanhamento de doenças crônicas.
- **Mente Tranquila:** acompanhamento focado na saúde mental a partir de demanda espontânea, avaliação de atestados relacionados a transtornos mentais e dos questionários preenchidos nos exames periódicos.
- **Maternidade Segura:** acompanhamento de gestantes, com orientações de enfermeira especializada.
- **Movimento Pleno:** acompanhamento de associados com queixas osteomusculares.
- **Mais Nutri:** combate à obesidade por meio de acompanhamento para orientações nutricionais, atividade física e suporte comportamental.

Segurança a quatro mãos GRI 403-4

Nossos associados são peças-chave no processo de desenvolvimento do sistema de gestão de saúde e segurança da Algar Telecom. Todos possuem acesso a processos como o de formação de Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) e brigada de emergência, além de terem 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 2024, 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). Em 2024, divulgamos 211 pílulas de segurança e ministramos mais de 22.000 horas em treinamentos normativos. 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 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.

Indicadores GRI 403-9

Monitoramos indicadores de saúde e segurança no trabalho, com o objetivo de mantê-los zerados pelo maior tempo possível e manter um fator acidentário de prevenção (FAP) 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 2024, nossos 4.230 associados (100%) foram cobertos pelo sistema de gestão e segurança do trabalho, que também abrangeu 450 (10%) dos trabalhadores que não são empregados, mas cujo trabalho e/ou local de trabalho é controlado pela organização. GRI 403-8

No período, registramos 65 acidentes, com 889 dias perdidos de trabalho, causados por fatores como manuseio de equipamentos, ferramentas e materiais; choques elétricos; condução de veículos (carros e motocicletas) e quedas de escadas. Lamentavelmente, houve um óbito, em São Paulo, de associado que reagiu a um assalto. Embora o fato tenha ocorrido durante a jornada de trabalho, não foi causado por qualquer atividade técnica.

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 relacionado às 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 aculturamento, 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 2024, foram realizadas quase 1.200 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 Consolidação das Leis do Trabalho (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

	2022	2023	2024
Número de óbitos resultantes de acidentes de trabalho	0	0	1
Índice de óbitos resultantes de acidentes de trabalho	0	0	0,09
Número de acidente de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	3	4	3
Índice de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	0,3	0,42	0,27
Número de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	28	35	65
Índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	2,77	3,65	5,91
Número de horas trabalhadas	**10.108.971**	**9.532.768**	**10.948.349**

* Dados compilados por meio dos dispositivos NR1 - 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. As medidas de proteção e controles estipuladas pelo SESMT abrangem todos os trabalhadores (associados), porém, para fins de cálculo de HHT, são excluídos da soma os trabalhadores afastados. Os índices foram calculados com base em 1.000.000 de horas trabalhadas.

Acidentes de trabalho* - TERCEIROS

	2022	2023	2024
Número/índice de óbitos resultantes de acidentes de trabalho	0	0	0
Número/índice de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbito)	0	0	0
Número de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	3	3	2
Índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	1,25	1,25	0,83
Número de horas trabalhadas	**ND**	**ND**	**480.000**

* Dados compilados por meio dos dispositivos NR1 - 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. Os índices foram calculados com base em 1.000.000 de horas trabalhadas.

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 de 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 1.143 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 2024, os programas sociais beneficiaram 5.238 crianças, adolescentes e jovens, e contaram com a parceria de 143 escolas e organizações sociais. Também foram realizadas atividades pontuais de formação, que, somadas às ações voluntárias, impactaram quase 54.870 pessoas. Investimos R$ 3.697.747,47 de forma direta e selecionamos projetos patrocinados via leis de incentivo para fortalecer as ações sociais. Conheça as nossas principais iniciativas:

Programa de 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.

Os Comitês de Voluntariado da Algar Telecom atuam em diversas frentes e causas, em ações alinhadas ou conjuntas com o Instituto Algar. Anualmente, o Instituto reconhece com o prêmio Alexandrino Garcia – Categoria Voluntariado os comitês mais engajados durante o Encontro de Voluntariado. Na edição de 2024, nossos comitês foram reconhecidos nas categorias Resultados, Engajamento e Inspiração, com destaque para o projeto +Saber.

Em 2024, 1.143 associados da Algar Telecom realizaram 225 ações voluntárias, totalizando 2.417 horas voluntárias e mais de 27.640 vidas beneficiadas. Além disso, com a ajuda dos nossos associados, parceiros e de toda a comunidade, arrecadamos um volume expressivo de doações às vítimas das enchentes que impactaram o Rio Grande do Sul em 2024. Foram mais de R$ 76 mil arrecadados, valor que foi dobrado para R$ 152 mil. Por meio de 18 pontos de coleta de doações implementados em sete cidades, reunimos mais de 34 mil peças de vestuário, mais de 4 mil quilos de alimentos, cerca de 13 mil litros de água e centenas de itens de limpeza, higiene e ração. A iniciativa foi reconhecida com 2º lugar no Prêmio CMVC - Conexões que Inspiram, que destaca ações impactantes de voluntariado corporativo, na categoria Ações de Atendimento Emergencial. Também no contexto de auxílio às vítimas do Rio Grande do Sul, prestamos apoio psicossocial a 25 associados da região que precisaram deixar suas casas em consequência das enchentes.

Ainda em 2024, um grupo de associados visitou o continente africano, com objetivo de contribuir com iniciativas locais e trazer aprendizados que aprimorem nosso programa de voluntariado. Com a organização Fraternidade sem Fronteiras, os voluntários experimentaram duas semanas de uma vivência transformadora no Campo de Refugiados de Dzaleka, no Malawi, um dos cinco países mais pobres do mundo. Nesse período, o grupo se mobilizou para construir casas para famílias que enfrentam condições extremamente precárias. A contribuição foi viabilizada por meio de campanha de arrecadação de recursos financeiros. A meta inicial era construir apenas uma casa, mas, graças à mobilização nas redes sociais, foi possível angariar mais de R$ 121 mil, valor suficiente para erguer onze residências.

+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, conduzem aulas de alfabetização na comunidade do bairro São Jorge.

Em 2024, 13 adultos e idosos foram beneficiados pelas aulas do projeto. O projeto já conta com a primeira aluna certificada pela Secretaria de Educação no Ensino Fundamental. Além das aulas, o +Saber organiza eventos culturais e sociais, que proporcionam oportunidades para a expressão artística, celebrações e interações sociais. O impacto do projeto é profundo: não só alfabetiza, mas, também, transforma vidas e promove uma renovação do senso de dignidade e pertencimento. O +Saber reafirma o nosso compromisso com a transformação social das comunidades onde atuamos por meio da educação.

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 2024, a iniciativa beneficiou 1.975 crianças e adolescentes diretamente e 205 indiretamente, de 15 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 seis *workshops* para levar conhecimento e troca de experiências para 77 educadores sociais dessas entidades.

Programa 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, mantém o programa Educador do Amanhã desde 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).

O programa foi implementado em fase piloto na cidade de Portel, no Pará. Em 2024, finalizamos o piloto e expandimos o programa para Uberlândia (MG). No Pará, aconteceram formações presenciais em escolas ribeirinhas na zona rural, tendo como sede a Escola Walter Garcia e beneficiando também suas anexas. Já em Uberlândia, os educadores da rede pública de ensino receberam uma formação utilizando como base a Pedagogia do Encantamento. Foram 175 educadores beneficiados, impactando indiretamente 3.335 alunos, em parceria com 42 escolas. Além disso, 132 pessoas da comunidade foram beneficiadas pontualmente.

Investimos
R$ 3,4 milhões
em projetos
incentivados
em 2024

Programa 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. O programa acontece nos formatos presencial e *on-line*, 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 2024, foram 429 jovens participantes, dos quais 316 foram certificados pelo programa, além de 719 pessoas beneficiadas pelas ações abertas à comunidade.

Projetos incentivados

Dispomos de uma comissão multidisciplinar formada por representantes de áreas internas da Algar Telecom, 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.

Ao longo de todo o investimento em projetos incentivados, o grupo Algar direcionou mais de R$ 100 milhões às frentes de cultura, esporte e social. Em 2024, a Algar Telecom investiu mais de R$ 3,6 milhões em potencial dos seus CNPJs, sendo que os projetos com foco social foram direcionados para o Programa Transforma, no âmbito de leis de incentivo à cultura e ao esporte dos estados de Minas Gerais e São Paulo. Dentre os projetos apoiados, destacamos o Cine Família na Praça, que recebeu aporte em 2024 para realização em 2025. O projeto foi idealizado para levar cinema de qualidade a céu aberto para cidades de Minas Gerais que nem sempre possuem cinema, com filmes novos e para toda a família.

Outra iniciativa apoiada no ano foi o Conectados do Bem, que faz parte do projeto Transforma e é gerido pelo grupo Algar. Financiado pelo PROAC-SP, o Conectados do Bem proporcionou oficinas de programação, robótica, *games* e animação, com entrega de certificados para 118 crianças e adolescentes. Além disso, equipamos o laboratório de informática da Casa das Mangueiras com novos laptops, impressoras 3D e outros materiais, garantindo a continuidade das atividades. Também foram capacitados quatro educadores para que possam replicar a metodologia transformadora do projeto para outros alunos.

Para conhecer em mais profundidade sobre o trabalho que realizamos por meio do Instituto Algar, acesse o relatório anual, disponível **neste link.**

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 Organização das Nações Unidas (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 2024 foi um ano de grande avanço no desenvolvimento tecnológico (inteligência artificial utilizada em assistentes virtuais, casas inteligentes e reconhecimento facial) no Brasil e no mundo, com grandes impactos econômicos, sendo a conectividade a principal alavanca para essa evolução. As soluções advindas dessa tecnologia facilitam a vida de seus usuários, trazendo comodidade e praticidade no cotidiano de pessoas e empresas, além de impulsionar trocas *on-line* em negócios e relacionamentos.

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, contribuímos 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. Em 2024, tivemos um crescimento de 5% na disponibilização desses acessos, refletindo positivamente na qualidade da educação e gestão dessas instituições. Além disso, mantemos o Plano Controle 5Gb de dados, destinado exclusivamente aos professores, e o Plano Controle 3Gb, direcionado aos alunos, ambos da rede pública.

As ações e investimentos relacionados ao nosso Plano de Qualidade tiveram continuidade no ano de 2024, com foco em melhorias das redes e equipamentos, atuando de forma preventiva e corretiva em áreas críticas e apontadas por meio dos indicadores de reclamações técnicas e *churn*. Os esforços e investimentos iniciados em 2023 já refletiram na melhoria da experiência dos clientes, especialmente do segmento corporativo, conforme demonstram nossas pesquisas de satisfação.

A desmobilização da rede metálica também teve seguimento em 2024 por meio do Projeto Fibra Verde, proporcionando o crescimento de base com novos clientes em rede de fibra ótica, bem como a migração da base legada em tecnologia xDSL para GPON, possibilitando que 99% da nossa base já esteja em fibra ótica. Outro fato relevante foi a disponibilização de banda larga em fibra ótica também na modalidade pré-pago, assegurando a oferta e entrega a clientes que possuem restrição de crédito no mercado.

Ainda em 2024, realizamos investimentos expressivos na ampliação e expansão da rede móvel, tanto em nossa rede própria na área de concessão, quanto por meio de parcerias (MVNO) para cobertura em área de expansão. A cobertura de redes 4G da Algar Telecom alcançou 100% das áreas urbanas das 87 cidades brasileiras na nossa região de concessão. O investimento foi de R$ 120 milhões, com acréscimo de 207 *sites* ativos e modernização do acesso em 69 municípios. Além disso, a cobertura 5G alcançou mais de 50% da população em nossa área de cobertura concessionada. Vale destacar, ainda, o lançamento do FWA (*Fixed Wireless Access*), tecnologia que utiliza a rede 5G como internet residencial. A solução dispensa cabos para instalação, uma vez que o tráfego de dados é feito por meio da rede celular, com apoio de um roteador. O produto, nomeado Algar Banda Larga 5G, está disponível nas 33 localidades cobertas pela rede 5G nos estados de Minas Gerais, Mato Grosso do Sul, Goiás e São Paulo.

Alô, Minas!

Em 2024, mantivemos nosso apoio ao programa Alô, Minas!, iniciativa do governo de Minas Gerais focada em promover a inclusão digital no estado. Concedemos 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.

85 Desempenho ambiental
86 Energia
88 Emissões de GEE
91 Gestão de Resíduos e Logística Reversa

Desempenho Ambiental

Algar
SEMPRE JUNTO

Desempenho AMBIENTAL

GRI 3-3

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 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (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 de 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 302-1, 302-4, 302-5, SASB TC-TL-130a.1

A energia elétrica de qualidade é insumo essencial e insubstituível para garantir a estabilidade e segurança das operações da Algar Telecom. Buscamos constantemente reduzir o consumo de energia e aumentar o uso de fontes renováveis, contribuindo para reduzir as emissões de gases poluentes na atmosfera.

Nossa matriz energética, que abrange todas as formas de energia consumidas pela empresa – incluindo eletricidade e combustíveis usados em veículos e geradores –, as fontes renováveis representaram 82,6% do total, com aumento de 4,4 pontos percentuais em relação a 2023. Já na matriz elétrica, que se refere exclusivamente às fontes utilizadas para gerar eletricidade, nosso consumo foi 100% atendido por fontes renováveis. Para garantir que nossa matriz elétrica permaneça totalmente renovável, atuamos em três frentes principais:

» **Mercado Incentivado:** em 2024, mantivemos 21 unidades de média tensão atendidas por contratos desse modelo, adquirindo energia de fontes como eólica, solar, biomassa e pequenas centrais hidrelétricas (PCHs).

» **Usinas Solares Fotovoltaicas:** expandimos nossa geração própria com a inauguração da quarta usina fotovoltaica, em Iacanga (SP), somando 4,5 GWh à nossa capacidade anual. No total, nossas quatro usinas supriram 36% do consumo de energia da matriz elétrica, evitando a emissão de mais de 950 toneladas de CO_2 ao longo do ano. Vale ressaltar que, embora nossa operação esteja presente em 16 estados e no Distrito Federal, o crescimento da energia fotovoltaica para unidades de baixa tensão enfrenta desafios regulatórios. No entanto, seguimos avançando, sempre buscando otimizar e expandir o uso de fontes renováveis.

» **Aquisição de Certificados de Energia Renovável (I-RECs):** em 2024, reduzimos a compra desses certificados em 21% em relação a 2023, reforçando nosso compromisso com a geração própria e o mercado incentivado.

Eficiência elétrica

Em 2024, demos continuidade às ações voltadas à eficiência elétrica, buscando reduzir o consumo de energia sem comprometer a qualidade das operações. Entre as iniciativas implementadas, destacam-se:

» **Modernização e otimização dos equipamentos de climatização**, incluindo a substituição de aparelhos de ar-condicionado por modelos mais eficientes;

» **Monitoramento em tempo real do consumo de energia** em nossos escritórios e prédios, permitindo ações imediatas para reduzir desperdícios;

» **Otimização da infraestrutura**, desmobilizando locais e desativando equipamentos sem uso.

Graças a essas iniciativas, e com a sinergia entre algumas estações e a modernização da planta, conseguimos reduzir nosso consumo total de energia em 2,3% em relação a 2023.

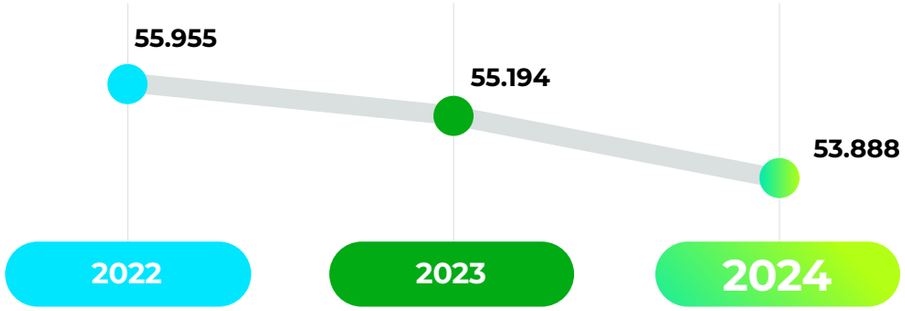
Processos de Otimização e Gestão Eficiente da Energia

Para aprimorar o uso da energia renovável, atuamos em duas frentes. A primeira é a inclusão de novas unidades consumidoras para receber os créditos das usinas solares. A outra medida é o uso de *analytics* na gestão da compensação dos créditos gerados, com monitoramento em tempo real e alertas para otimizar o desempenho das usinas.

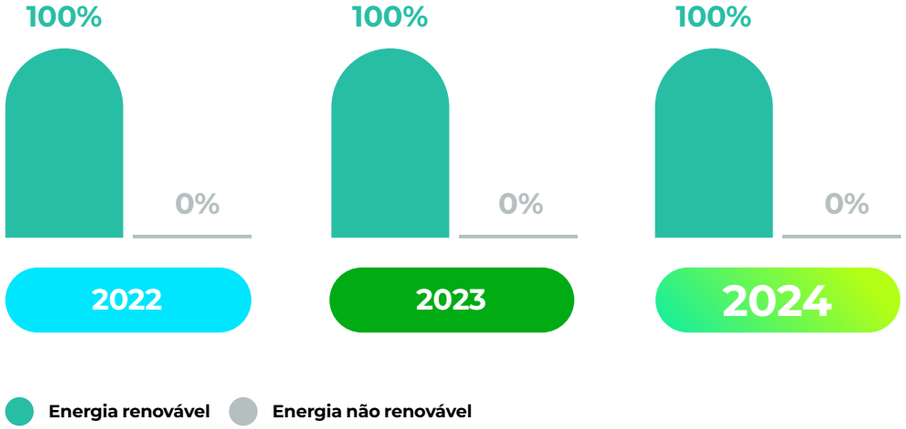
Além disso, na gestão da frota de veículos, priorizamos o uso de etanol, combustível renovável e menos poluente, que representou mais de 95% do consumo total em 2024. Todos os veículos possuem telemetria, permitindo o controle do consumo e identificação de oportunidades de eficiência.

Com essas práticas, seguimos avançando na redução de emissões e no uso responsável de recursos, reforçando nosso compromisso com a sustentabilidade e a transição energética.

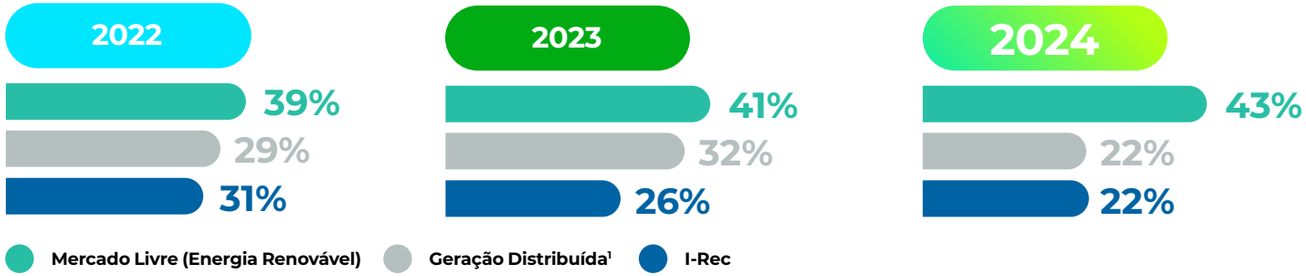
Consumo total de energia elétrica (Megawatt-hora)



Distribuição da matriz elétrica (porcentagem)



Matriz elétrica – consumo de energia por fonte (porcentagem)



EM GIGAJOULES (Gj)	2023 (Gj)	2024 (Gj)	2023/2024
Consumo de combustíveis não renováveis	**6.124**	**6.200**	**1%**
Gasolina automotiva	876	1.141	30%
Óleo diesel	5.249	5.059	-4%
Gás natural	0	0	0%
Consumo de combustíveis renováveis	**64.038**	**72.922**	**14%**
Biodiesel (B100)	798	908	14%
Etanol Hidratado	63.240	72.014	14%
Gás natural	0	0	0%
Consumo eletricidade	**198.697**	**193.988**	**2,37%**
Eletricidade concessionária	52.456	41.344	-21%
Eletricidade gerada por painéis solares	63.994	72.166	13%
Eletricidade gerada por usinas de biogás	0	0	0
Eletricidade proveniente de Mercado Livre	82.247	80.489	-2%
Consumo total de energia	**268.859**	**273.119**	**2%**

"Para o cálculo do consumo de energia, considerou-se a multiplicação da quantidade de combustíveis consumidos (em kg ou litros) pelo respectivo Poder Calorífico Inferior (PCI), expresso em GJ/kg ou GJ/L, com base nos valores do Balanço Energético Nacional (BEN), mesma fonte utilizada pela ferramenta do GHG Protocol. Foram incluídos todos os combustíveis utilizados, tanto na frota de veículos quanto em geradores. Para a energia elétrica, o consumo em kWh foi convertido para GJ, utilizando o fator 0,0036 (1 kWh = 0,0036 GJ).

EMISSÕES de GEE

GRI 3-3, 201-2, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

As mudanças climáticas figuram como um dos maiores desafios enfrentados na atualidade. Segundo a Organização Meteorológica Mundial (OMM), 2024 foi o ano mais quente já registrado, com uma média global anual de 1,55°C (com uma margem de incerteza de ± 0,13 °C) acima dos níveis pré-industriais. O valor ultrapassa o marco limite estabelecido no Acordo de Paris, de 1,5°C. Como impactos iminentes desses dados, o calor extremo culminou em incêndios florestais devastadores, chuvas intensas e inundações. 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 Accouting 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 oito 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 operacionais relacionados a temas climáticos e ambientais foram mapeados com base nos princípios do **Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)**.

Riscos de transição

Risco Político e Legal:

- Não conformidade com legislações ambientais por parte de prestadores de serviços, gerando riscos de corresponsabilidade, como na gestão de resíduos sólidos.
- Impactos de novas regulações ambientais e climáticas.
- Alterações em planos urbanísticos que afetam a renovação de licenças e autorizações.
- Mudanças na legislação do setor elétrico que impactam a estratégia de compra de energia.
- Regulamentações mais rígidas sobre emissões de gases de efeito estufa.

Risco Tecnológico:

- Falta de atualização e substituição de equipamentos obsoletos por modelos mais eficientes.
- Não otimização de data centers com tecnologias de menor consumo energético.

Risco de Mercado:

- Aumento do custo da energia elétrica em cenários de escassez hídrica.
- Maior tributação sobre combustíveis.

Risco Reputacional:

- Crescente demanda de investidores e acionistas por informações sobre gestão climática alinhada ao TCFD.
- Descumprimento da legislação ambiental por fornecedores, afetando a reputação da Algar Telecom.
- Expectativas dos stakeholders em relação à economia de baixo carbono e escassez de recursos.
- Necessidade de conformidade com regulamentações ambientais e engajamento com partes interessadas.
- Mudança na demanda dos consumidores por produtos e serviços sustentáveis.

Riscos Físicos

Agudos:

Eventos climáticos extremos, como inundações e chuvas intensas, podem afetar redes e infraestrutura, causando:

- Interrupções na operação das antenas, impactando clientes e serviços essenciais.
- Danos à infraestrutura e aos equipamentos.
- Aumento nos custos de reparação e seguros.

Crônicos:

- Temperaturas elevadas que prejudicam redes, sistemas e a continuidade dos serviços.

Oportunidades e Gestão de Impactos

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 relacionados às emissões de gases de efeito estufa, adotamos medidas como:

- **Monitoramento de indicadores** e auditorias de conformidade ambiental.
- **Manutenção preventiva** de equipamentos.
- **Gestão de resíduos** e projetos de eficiência energética.
- **Aumento do uso de energias renováveis** em nossa matriz elétrica.
- **Uso prioritário de etanol** na frota flex.
- **Engajamento com *stakeholders*** (fornecedores, clientes, comunidades).

Nosso compromisso é alinhar estratégias comerciais e ambientais para promover um futuro sustentável.

Implicações financeiras decorrentes de mudanças climáticas GRI 201-2

Atualmente, a Algar Telecom realiza o mapeamento de riscos e oportunidades considerando os aspectos estratégicos e operacionais, porém ainda não possui um sistema estruturado para calcular as implicações financeiras associadas a esses riscos e oportunidades antes da adoção de medidas mitigadoras. Reconhecemos a importância desse desdobramento, conforme previsto na Resolução CVM nº 193 e nos referenciais internacionais, como o TCFD, e estamos avaliando alternativas para desenvolver uma abordagem que permita mensurar os impactos financeiros potenciais, especialmente no fluxo de caixa e no desempenho econômico. O tema está em análise pelas áreas responsáveis e, em ciclo futuro, pretendemos evoluir nesse sentido, com definição de metodologia, responsáveis e cronograma.

Emissões em 2024

Em 2024, as emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) no Escopo 1 da Algar Telecom apresentaram um aumento de 6% em relação ao ano anterior. Esse crescimento está diretamente relacionado ao maior uso de óleo diesel, decorrente do acionamento mais frequente dos geradores, consequência das quedas de energia registradas ao longo do período.

Diante da necessidade de garantir a continuidade dos serviços prestados, foi imprescindível o uso intensificado de geradores fixos e móveis, resultando em um consumo maior de diesel. Além disso, para viabilizar o transporte desses geradores até as localidades afetadas, houve uma maior utilização de veículos pesados movidos a diesel, o que também impactou as emissões.

Apesar desse aumento pontual, seguimos firmes no compromisso de otimizar nosso consumo e reduzir cada vez mais nossas emissões. Um exemplo concreto dessa estratégia é o avanço no uso de etanol em nossa frota, que atingiu 95% de participação, um marco significativo para a empresa e um passo importante na transição para fontes de energia menos intensivas em carbono.

Justificativa para o Aumento das Emissões de Gases de Efeito Estufa da Algar Telecom – Escopo 2

As emissões de gases de efeito estufa (GEE) associadas ao Escopo 2 tiveram elevação de 25% em relação a 2023, mesmo com a redução do consumo total de energia pela empresa. Esse aumento é diretamente influenciado pelo fator de emissão do *grid* elétrico, que variou devido a diversos fatores externos à nossa operação da empresa.

Um dos principais motivadores da alta foi a maior participação da geração termelétrica na matriz elétrica brasileira. Em períodos de menor disponibilidade hídrica, como ocorreu em 2024, a redução na geração de energia hidrelétrica leva ao acionamento de usinas termelétricas, que possuem maior intensidade de emissões de CO_2. Isso ocorre porque as hidrelétricas, principal fonte de energia no Brasil, dependem do volume de água nos reservatórios e, em momentos de escassez, o sistema elétrico precisa recorrer a fontes fósseis, como carvão, gás natural e diesel.

Outro aspecto relevante é a variação na demanda energética do país. Se a necessidade de eletricidade aumentou em determinados períodos, o acionamento de usinas mais poluentes pode ter sido necessário para suprir o consumo.

Dessa forma, o aumento das emissões no Escopo 2 não está relacionado a um maior consumo de eletricidade, mas, sim, a fatores externos, como a composição da matriz elétrica nacional e suas variações ao longo do ano.

Continuaremos investindo em práticas sustentáveis e tecnologias mais eficientes, seguindo nosso compromisso de minimizar impactos ambientais e fortalecer nossa atuação alinhada às melhores práticas de gestão climática com a busca por fontes de energia mais limpas e estratégias de redução da pegada de carbono, reforçando a importância da transição energética para um modelo mais sustentável no país.

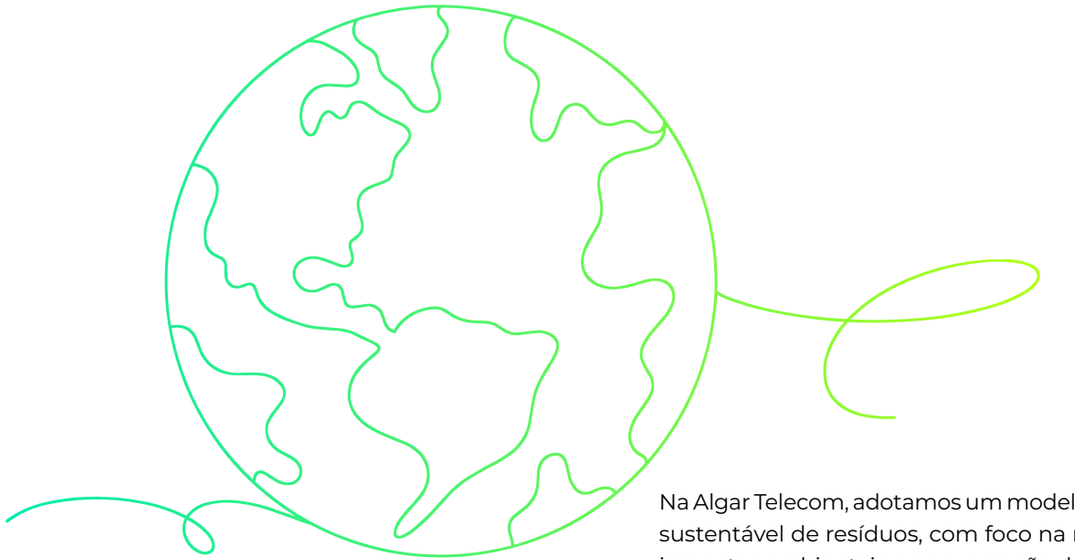
Comparativo de EMISSÕES

INDICADORES AMBIENTAIS	2023 (Gj)	2024 (Gj)	2023/2024
Emissão de gases de efeito estufa diretas escopo 1[1]	741	785	6%
Emissão de gases de efeito estufa indiretos escopo 2[2]	1.439	1.793	25%
Emissão de gases de efeito estufa indiretas escopo 3[3]	344	331	-4%
Total (ton CO_2e)	2.524	2.908	15%
Emissões biogênicas	4.783	5.221	9%
UGR	2.761	2.771	0%
Relação	0,91	1,05	15%

1 A base de cálculo considera: CO_2; CH4; N2O; HFCs (HFC-32, HFC-125, HFC-134, HFC-134a)
2 A base de cálculo considera: CO_2
3 A base de cálculo considera: CO_2; CH4; N2O

GESTÃO DE RESÍDUOS
e Logística Reversa

GRI 3-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5, SASB TC-TL-440a.1



Na Algar Telecom, adotamos um modelo de gestão sustentável de resíduos, com foco na redução de impactos ambientais e na promoção da economia circular. Seguimos as diretrizes da Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS) e realizamos 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. Para garantir a correta destinação desses materiais, implementamos critérios ambientais rigorosos na contratação de fornecedores e na rastreabilidade dos resíduos gerados.

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 estejam aptos para o serviço.

Boas práticas

Possuímos uma abordagem estruturada e digitalizada para a coleta, rastreamento e monitoramento de resíduos, garantindo transparência, conformidade regulatória e impacto ambiental reduzido. O uso de tecnologias como o sistema Eloverde, auditorias periódicas e análise de indicadores nos permitem aprimorar continuamente nossas práticas e fortalecer nosso compromisso com a sustentabilidade.

Adotamos um rigoroso processo de seleção, monitoramento e auditoria para garantir que os fornecedores responsáveis pelo gerenciamento de resíduos atuem em conformidade com obrigações contratuais, regulamentações ambientais e boas práticas do setor. 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.

Em 2024, implementamos programas do Comitê Socioambiental, incentivando a participação de funcionários e franqueados. Essas iniciativas estabeleceram critérios específicos para o gerenciamento correto dos resíduos gerados tanto nas instalações de serviços quanto nos escritórios. Também promoveram, na Algar Telecom e na Loja do Franqueado, uma cultura de sustentabilidade por meio de ações de coleta seletiva e descarte adequado de resíduos perigosos e não perigosos.

Indicadores

Na categoria "resíduos perigosos - classe I" foram enviadas para reciclagem 81,20 toneladas de baterias (equipamento) e resíduos de geradores. Já na categoria "não perigosos - classe II", foram enviados para a reciclagem 3.931,32 toneladas de bobinas e paletes (madeiras), CTP, cabo coaxial, sucata (fios e cabos), sucata metálica, sucata plástica, sucata eletrônica, equipamentos de proteção individual (óculos, botinas, capacete e colete), materiais de *marketing* (*folders*, painéis, *banners*, etc), sucatas metálicas gerais (desmobilização de *sites*, e escritórios), *modens*, massa verde (resíduos de jardinagem), uniformes, eletrônicos (*mouses*, teclados, foninhos) e recicláveis administrativos (papel, plástico e outros materiais).

O aumento dos resíduos classe II ocorreu devido à troca dos cabos metálicos por fibra óptica para melhorar os serviços prestados aos clientes. Esse projeto teve a duração de três anos, por isso, neste período, tivemos aumento de resíduos enviados para a reciclagem. Na classificação de resíduos "comum – classe II", foram destinadas para aterro sanitário e industrial 67,05 toneladas de resíduos.

Além disso, recuperamos materiais como *modem*, *switch*, roteadores e placas por meio de programas de devolução de produtos e serviços de reciclagem. Em 2024, reutilizamos 84,59% dos itens recolhidos, o equivalente a 75,40 toneladas. Os materiais recuperados que foram enviados para aterro totalizaram 62,04 toneladas de *drop* óptico. SASB TC-TL-440a.1

Composições dos RESÍDUOS*

EM TONELADAS (t)	2022	2023	2024
Resíduos perigosos - Classe I	0	44,6	81,2
Resíduos não perigosos - Classe II	0	2.860,3	3.931,3
Resíduo comum - Classe II	153,8	136	67,05
TOTAL	**153,8**	**3.040,9**	**4.079,5**

RESÍDUOS NÃO DESTINADOS para tipo e por destinação*

EM TONELADAS (t)	2022	2023	2024
Resíduos perigosos - Classe I	44,6	81,2	82%
Reciclagem	44,6	81,2	82%
Total destinado para disposição final - Perigosos	44,6	81,2	82%
Total destinado para disposição final - Perigosos	0	0	0%
Resíduos não perigosos - Classe II	2.860,30	3.931,32	37%
Total não destinado para disposição final - Não perigosos	2.860,30	3.931,32	37%
Reaproveitamento	0	0	0%
Reciclagem	2.860,30	3.931,32	37%
Resíduo comum - Classe II*	136	67,05	-51%
Total não destinado para disposição final - Comum	0	0	0%
Confinamento em aterro	136	67,05	-51%
Total destinado para disposição final Comum	**136**	**67,05**	**-51%**
Total de resíduos destinado para disposição final	**2.904,90**	**4.012,52**	**38%**
TOTAL GERAL	**3.040,90**	**4.079,57**	**34%**

* As informações de pesagens são obtidas através de pesagens internas de resíduos (realizadas em balanças calibradas), notas fiscais, certificados de destinação e manifestos de transportes de resíduos com a descrição de quantidade.

Algar
SEMPRE JUNTO

94 Resultados de 2024

Desempenho Econômico

RESULTADOS de 2024

GRI 3-3, 201-1

Encerramos o ano de 2024 com um resultado negativo de R$ 331 milhões, impactado de forma significativa pelo resultado operacional, com uma margem EBITDA de 34,7%, e também pelas despesas financeiras. Ao memo tempo, na ótica econômico-financeira, o ano foi marcado por importantes aprimoramentos no ambiente de controles internos e nas práticas contábeis da Companhia.

UNIDADE DE NEGÓCIOS B2B

As receitas dos clientes B2B, 66% das receitas totais, somaram R$ 1.873,3 milhões, estável em relação ao ano anterior (+0,2%). As receitas com serviços TIC, outras receitas e voz fixa cresceram 21,4%, 15,4% e 0,8%, respectivamente, mas foram neutralizadas pelo decréscimo de 6,7% nos serviços de conectividade e de 14,2% em M2M. As menores receitas com serviços de conectividade, cerca de 47% das receitas do B2B, foram decorrentes da combinação entre o cenário macroeconômico mais restritivo para as empresas e questões internas da própria Companhia. Para reativar o crescimento da Unidade de Negócios B2B uma série de ações foi executada na segunda metade do ano, indo desde a revisão do desenho organizacional até alterações em incentivos e processos comerciais. Além disso, estamos revisitando a atuação da empresa em cada uma das regiões geográficas e intensificando ações nas áreas mais densas no nosso mercado potencial.

UNIDADE DE NEGÓCIOS B2C

O ano de 2024 foi mais um ano de destaque para o nosso B2C, cuja receita líquida evoluiu 8,2% em relação a 2023. O serviço de banda larga cresceu 11,7%, resultado da combinação entre o reajuste anual de preços, o crescimento do número de usuários em fibra e a migração de clientes para planos de maior ARPU. Os serviços de valor adicionado – SVAs também mantiveram sua trajetória de crescimento, com destaque para o serviço Casa-ON, que faz a gestão do wi-fi do cliente, e o Mediquo, aplicativo de telemedicina. Por fim, na telefonia móvel, serviço no qual temos 1,2 milhão de clientes, sendo 1,1 milhão no B2C, seguimos modernizando nossas ofertas com foco no uso de dados, com impacto positivo no serviço pós-pago.

CUSTOS E DESPESAS OPERACIONAIS

Os custos e despesas operacionais consolidados, excluindo amortização e depreciação, totalizaram R$ 1.841,7 milhões em 2024, um aumento de 4,0% em relação a 2023 (+ R$ 71,5 milhões). Esse aumento é explicado principalmente por: (i) + R$ 57,8 milhões de provisão para crédito de liquidação duvidosa – PCLD, (ii) + R$ 53,4 milhões em serviços de terceiros , (iii) + R$ 44,9 milhões em pessoal e (iv) + 32,9 milhões em interconexão e meios de conexão. Esses aumentos foram parcialmente compensados por menores despesas com aluguéis e, sobretudo, com outras receitas operacionais oriundas da venda de cabos metálicos, retirados da nossa planta, e dos efeitos da operação de venda do direito de uso do cabo submarino Monet. As receitas líquidas oriundas destas vendas totalizaram R$ 96,6 milhões no ano.

EBITDA

O EBITDA da Algar Telecom contabilizou R$ 980,1 milhões no ano, um aumento de 0,4% em relação a 2023, com margem de 34,7%.

INVESTIMENTOS

Investimos R$ 629,2 milhões no ano e destinamos esses recursos às ações necessárias para a execução da nossa estratégia, sobretudo, à ativação de clientes, expansão do serviço 5G e manutenção das operações. Em 2024 fizemos, também, investimentos para a melhoria da qualidade das redes em algumas regiões, investimento este que ocorre esporadicamente.

O Relatório da Administração e as Demonstrações Financeiras Padronizadas, com informações mais detalhadas do ano de 2024, podem ser acessados em nossa Central de Resultados neste link.

DESTAQUES ECONÔMICO-FINANCEIROS (R$ Milhões)

	2023	2024	Variação anual
Receita Líquida de Serviços	**R$ 2.746,7**	**R$ 2.821,8**	**2,7%**
B2B	R$ 1.870,1	R$ 1.873,3	0,2%
B2C	R$ 876,6	R$ 948,5	8,2%
EBITDA	**R$ 976,5**	**R$ 980,1**	**0,4%**
Margem %	35,6%	34,7%	-0,8 pp
Resultado Líquido	**-R$ 149,6**	**-R$ 331,2**	**121,3%**
Margem Líquida	-5,4%	-11,7%	-
Investimentos	**R$ 505,0**	**R$ 629,2**	**25%**
Caixa operacional livre *(after leasing)*	**R$ 368,4**	**R$ 401,7**	**9,0%**

DESTAQUES OPERACIONAIS consolidado (em mil)

	2023	2024	Variação anual
TOTAL	**5.673,7**	**6.070,5**	**7,0%**
Conectividade	**810,7**	**828,9**	**2,2%**
Fibra	803,7	824,6	2,6%
Outras tecnologias	7,0	4,3	-38,0%
Acessos fibra / total acessos conectividade	99,1%	99,5%	0,4 pp
Telefonia móvel	**4.116,4**	**4.464,8**	**8,5%**
M2M	2.912,7	3.299,1	13,3%
Humano	1.203,7	1.165,7	-3,2%
Telefonia fixa	**746,6**	**776,8**	**4,0%**

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

	2023	2024
Receitas	**R$ 3.301,5**	**R$ 3.398,8**
Valor econômico direto gerado	**R$ 1.630,5**	**R$ 1.631,7**
Valor econômico distribuído	**R$ 1.630,5**	**R$ 1.631,7**
Remuneração de capitais próprios:	-R$ 149,6	-R$ 331,2
Remuneração de capitais de terceiros:	R$ 644,8	R$ 614,4
Impostos, taxas e contribuições:	R$ 567,9	R$ 718,0
Pessoal, encargos e benefícios	R$ 567,5	R$ 630,6

Sobre o RELATO

GRI 2-2

A publicação do Relato Integrado 2024 faz parte do nosso compromisso com as melhores práticas ESG (*Environmental, Social and Governance*), que vem de longa data. Desde 2008, publicamos relatórios de sustentabilidade, primando pela transparência com todas as partes interessadas (*stakeholders*) da Algar Telecom. O conteúdo do Relato foi orientado pela nossa matriz de materialidade, que identifica e prioriza temas e impactos relevantes para os *stakeholders*.

O material foi estruturado de acordo com as diretrizes do *Integrated Reporting Framework*, estabelecido pela Fundação IFRS (*International Financial Reporting Standards*), que recomenda a divulgação de informações ESG e econômico-financeiras de forma integrada. Dessa forma, conectamos nosso desempenho e geração de valor no curto, médio e longo prazo, considerando os capitais Financeiro, Intelectual, Humano, Manufaturado, Natural e Social e de Relacionamento.

As informações apuradas também estão em conformidade com as normas da *Global Reporting Initiative* (GRI) e do *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB), considerado mais assertivo com relação às demandas de stakeholders do mercado de capitais. As demonstrações financeiras individuais e consolidadas seguem, ainda, as normas internacionais de contabilidade *International Financial Reporting Standards* (IFRS).

O Conselho de Administração – mais alto órgão de governança da Companhia – foi consultado por meio de entrevista para o Relato e, após a redação dos textos, foi responsável por analisar e aprovar seu conteúdo, incluindo o da nossa matriz de materialidade. GRI 2-14 Além disso, o documento foi submetido a asseguração externa coordenada pela Algar Telecom, cujo orçamento foi aprovado no âmbito da vice-presidência responsável pela elaboração do Relato, com envolvimento de integrantes da Alta Direção. GRI 2-5

Neste Relato, apresentamos os resultados do trabalho da Algar Telecom S.A e sua subsidiária Voguel Soluções em Serviços e Informática S.A para contribuir com o desenvolvimento sustentável entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2024, como parte de um calendário anual de publicações. Não houve reformulação de informações de períodos de relato anteriores. GRI 2-4 Dúvidas e comentários sobre este Relato Integrado podem ser tratados pelo e-mail **ri@algartelecom.com.br** ou pelo telefone **(34) 3256-2978**. GRI 2-3

98 Sumário de Conteúdo GRI e SASB
103 Carta de Asseguração
105 Créditos

Anexos

Algar
SEMPRE JUNTO

Sumário de conteúdo da GRI E SASB

Declaração de uso:

A Algar Telecom relatou em conformidade com o GRI Stantards para o período de 1° de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024.

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/ Onde estamos		15			
	2-2: Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	Sobre o Relato		96			
	2-3: Período de relato, frequência e ponto de contato	Sobre o Relato		96			
	2-4: Reformulações de informações	Sobre o Relato		96			
	2-5: Verificação externa	Sobre o Relato		96			
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021: Atividades e Trabalhadores	2-6: Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	A Algar Telecom/ Nosso trabalho; Modelo de Negócio		6, 16			
	2-7: Empregados	Desempenho Social/ Nossa Gente		64			
	2-8: Trabalhadores que não são empregados		Não é aplicável pois a Algar Telecom não controla o quadro de funcionários disponibilizados pelos fornecedores, bem como os contratos de trabalho.				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021: 3. Governança	2-9: Estrutura de governança e sua composição	A Algar Telecom/ Governança e Gestão de Riscos		48			16
	2-10: Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	A Algar Telecom/ Governança e Gestão de Riscos		48			
	2-11: Presidente do mais alto órgão de governança	A Algar Telecom/ Governança e Gestão de Riscos		48			
	2-12: Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	A Algar Telecom/ Governança e Gestão de Riscos		52			16
	2-13: Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	A Algar Telecom/ Governança e Gestão de Riscos		52			
	2-14: Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Sobre o Relato		96			
	2-15: Conflitos de Interesse	A Algar Telecom/ Governança e Gestão de Riscos		49			10
	2-16: Comunicação de preocupações cruciais	A Algar Telecom/ Governança e Gestão de Riscos		48			
	2-17: Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	A Algar Telecom/ Governança e Gestão de Riscos		52			
	2-18: Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	A Algar Telecom/ Governança e Gestão de Riscos		49			
	2-19: Políticas de remuneração	Desempenho Social/ Nossa Gente		68			
	2-20: Processo para determinação da remuneração	Desempenho Social/ Nossa Gente		68			
	2-21: Proporção da remuneração total anual	Desempenho Social/ Nossa Gente		68			

Divulgação geral	Conteúdo	Localização - Capítulo/Subcapítulo	Dados/Informações	Páginas	Omissão		ODS
					Motivo	Explicação	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021: 4. Estratégia, políticas e práticas	2-22: Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	Mensagem da Liderança		5,6			
	2-23: Compromissos de política	A Algar Telecom/ Governança e Gestão de Riscos Gestão Sustentável/ Compromissos		31, 53			10, 16
	2-24: Incorporação de compromissos de política	A Algar Telecom/ Governança e Gestão de Riscos		53			16
	2-25: Processos para reparar impactos negativos	A Algar Telecom/ Governança e Gestão de Riscos Gestão Sustentável/ Relacionamento com Stakeholders		37,54			
	2-26: Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	A Algar Telecom/ Governança e Gestão de Riscos		54			
	2-27: Conformidade com leis e regulamentos	A Algar Telecom/ Governança e Gestão de Riscos		53			10, 16
	2-28: Participação em associações	Gestão Sustentável/ Compromissos; Relacionamento com Stakeholders		31, 42			1, 4, 13
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021: 5. Engajamento de stakeholders	2-29: Abordagem para engajamento de stakeholders	Gestão Sustentável/ Relacionamento com Stakeholders		37			10
	2-30: Acordos de negociação coletiva	Desempenho Social/ Nossa Gente		68			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-1: Processo de temas materiais	Gestão Sustentavel/ Avaliação de Materialidade		43			
	3-2: Lista de temas materiais	Gestão Sustentavel/ Avaliação de Materialidade		43			

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	Desempenho Social/ Nossa Gente		67			
GRI 401: Emprego 2016	401-1:Novas contratações e rotatividade de empregados	Desempenho Social/ Nossa Gente		64,67			5
	401-2:Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	Desempenho Social/ Nossa Gente		68			
	401-3:Licença-maternidade e licença-paternidade	Desempenho Social/ Nossa Gente		68			5
GRI 404: Treinamento e Educação 2016	404-1:Média de horas de capacitação por ano por empregado	Desempenho Social/ Nossa Gente		75			1, 4
	404-3:Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Desempenho Social/ Nossa Gente		67			4
Confiabilidade da rede e disponibilidade de sistemas							
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	A Algar Telecom/ Infraestrutura		23			
SASB - Telecom	Gerenciando riscos sistêmicos decorrentes de interrupções tecnológicas (TC-TL-550a.1)	A Algar Telecom/ Governança e Gestão de Riscos		59			9
	Gerenciando riscos sistêmicos decorrentes de interrupções tecnológicas (TC-TL-550a.2)	A Algar Telecom/ Governança e Gestão de Riscos		59			
Conformidade com leis e regulamentos							
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	A Algar Telecom/ Governança e Gestão de Riscos		53			
GRI 205: Anticorrupção 2016	205-1:Operações avaliadas quanto a riscos relacionados com a corrupção	A Algar Telecom/ Governança e Gestão de Riscos		55			16
	205-2:Comunicação e capacitaçao em políticas e procedimentos de combate à corrupção	A Algar Telecom/ Governança e Gestão de Riscos		55			16
	205-3:Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	A Algar Telecom/ Governança e Gestão de Riscos		55			16
GRI 206: Concorrência Desleal 2016	206-1:Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	A Algar Telecom/ Governança e Gestão de Riscos		55			10, 16

Temas Materiais e Normas GRI	Conteúdo	Localização - Capítulo/ Subcapítulo	Dados	Páginas	Omissão		ODS
					Motivo	Explicação	
SASB - Telecom - Comportamento Competitivo e Internet Aberta	Comportamento Competitivo e Internet Aberta (TC-TL-520a.1)		Não houve 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		94			
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1:Valor econômico direto gerado e distribuído	Desempenho Econômico		94			8, 9
	201-3: Obrigações do plano de benefícios definidos e outros planos de aposentadoria	Desempenho Social/ Nossa Gente		68			
	201-4: Apoio financeiro recebido do governo						
Gestão climática							
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Desempenho Ambiental/ Emissões de GEE		85			
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-2:Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	Desempenho Ambiental/ Emissões de GEE		88,89			
GRI 302: Energia 2016	302-1:Consumo de energia dentro da organização	Desempenho Ambiental/ Energia		86			7
	302-3:Intensidade energética		Informação indisponível				
	302-4:Redução do consumo de energia	Desempenho Ambiental/ Energia		86			7
	302-5:Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	Desempenho Ambiental/ Energia		86			
GRI 305: Emissões 2016	305-1:Emissões diretas (Escopo 1) de GEE	Desempenho Ambiental/ Emissões de GEE		88			13
	305-2:Energia indireta (Escopo 2) Emissões de GEE	Desempenho Ambiental/ Emissões de GEE		88			13
	305-3:Outras emissões indiretas (Escopo 3) de GEE	Desempenho Ambiental/ Emissões de GEE		88			13
	305-4:Intensidade das emissões de GEE	Desempenho Ambiental/ Emissões de GEE		88			
	305-5:Redução das emissões de GEE	Desempenho Ambiental/ Emissões de GEE		88			13
SASB - Telecom	Pegada Ambiental das Operações (TC-TL-130a.1)	Desempenho Ambiental/ Energia		86			7
Gestão de resíduos							
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Desempenho Ambiental/ Gestão de Resíduos e Logística Reversa		91			

GRI 306: Resíduos 2020	306-1:Geração de resíduos e impactos significativos relacionados	Desempenho Ambiental/ Gestão de Resíduos e Logística Reversa	91	12
	306-2:Gestão dos impactos significativos relacionados com os resíduos	Desempenho Ambiental/ Gestão de Resíduos e Logística Reversa	91	12
	306-3:Resíduos gerados	Desempenho Ambiental/ Gestão de Resíduos e Logística Reversa	91	12
	306-4:Resíduos não destinados para disposição final	Desempenho Ambiental/ Gestão de Resíduos e Logística Reversa	91	12
	306-5:Resíduos destinados para disposiçãoo	Desempenho Ambiental/ Gestão de Resíduos e Logística Reversa	91	12
SASB - Telecom	Gerenciamento de fim de vida do produto (TC-TL-440a.1)	Desempenho Ambiental/ Gestão de Resíduos e Logística Reversa	91,92	12
Governança corporativa e integridade				
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	A Algar Telecom/ Governança e Gestão de Riscos	53	
Inclusão digital				
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Desempenho Social/ Inclusão Digital	83	
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1:Investimentos em infraestruturas e serviços apoiados	Desempenho Social/ Inclusão Digital	83	8, 9
	203-2:Impactos econômicos indiretos significativos	Desempenho Social/ Inclusão Digital	83	1, 9
Inovação				
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	A Algar Telecom/ Inovação	25	
Privacidade do cliente e cibersegurança				
SASB - Telecom	Privacidade de dados (TC-TL-220a.1)	A Algar Telecom/ Governança e Gestão de Riscos	60	
	Privacidade de dados (TC-TL-220a.2)	A Algar Telecom/ Governança e Gestão de Riscos	60	
	Privacidade de dados (TC-TL-220a.3)	A Algar Telecom/ Governança e Gestão de Riscos	60	
	Segurança de dados (TC-TL-230a.1)	A Algar Telecom/ Governança e Gestão de Riscos	60	
	Segurança de dados (TC-TL-230a.2)	A Algar Telecom/ Governança e Gestão de Riscos	60	
Satisfação e experiência do cliente				
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	A Algar Telecom/ Modelo de Negócio	16	
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1:Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	A Algar Telecom/ Governança e Gestão de Riscos	60	

Temas Materiais e Normas GRI	Conteúdo	Localização - Capítulo/ Subcapítulo	Dados	Páginas	Omissão		ODS
					Motivo	Explicação	
Saúde e segurança dos trabalhadores							
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1:Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Desempenho Social/ Nossa Gente		76			
	403-2:Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Desempenho Social/ Nossa Gente		76			
	403-3:Serviços de saúde do trabalho	Desempenho Social/ Nossa Gente		76			
	403-4:Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	Desempenho Social/ Nossa Gente		76,77			
	403-5:Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Desempenho Social/ Nossa Gente		76			
	403-6:Promoção da saúde do trabalhador	Desempenho Social/ Nossa Gente		76			
	403-7:Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	Desempenho Social/ Nossa Gente		76			
	403-8:Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Desempenho Social/ Nossa Gente		78			
	403-9:Acidentes de trabalho	Desempenho Social/ Nossa Gente		76,77			
	403-10:Doenças profissionais		Não houve óbitos decorrentes de doenças profissionais				

Normas Temáticas	Conteúdo	Localização - Capítulo/ Subcapítulo	Dados	Páginas		ODS
GRI 204: Práticas de Compras 2016	204-1: Proporção de gastos com fornecedores locais	Gestão Sustentável/ Relacionamento com Stakeholders		39		10
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1:Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Gestão Sustentável/ Relacionamento com Stakeholders		39		
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1:Diversidade dos órgãos de governança e em empregados	Desempenho Social/ Nossa Gente		69		5
	405-2:Proporção entre o salário-base e a remuneração entre mulheres e homens	Desempenho Social/ Nossa Gente		69		5
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1:Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Desempenho Social/ Nossa Gente		73		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	Gestão Sustentável/ Compromissos				
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1: Novos fornecedores que foram selecionados usando critérios sociais	A Algar Telecom/ Governança e Gestão de Riscos Gestão Sustentável/ Relacionamento com Stakeholders		39,55		10
	414-2: Impactos sociais negativos na cadeia de suprimentos e ações tomadas	A Algar Telecom/ Governança e Gestão de Riscos		39,55		

Métricas de Atividade	Conteúdo	Localização - Capítulo/ Subcapítulo	Dados	Páginas	Omissão		ODS
					Motivo	Explicação	
SASB - Telecom	Número de assinantes wireless (TC-TL-000.A)		865.021				
	Número de assinantes de telefonia fixa (TC-TL-000.B)		406.043				
	Número de assinantes de banda larga (TC-TL-000.C)		774857				
	Tráfego de rede (TC-TL-000.D)		8.103,24 Petabytes				

Carta de ASSEGURAÇÃO

ALGAR TELECOM

Relatório de asseguração limitada do auditor independente

Referente ao exercício de 2024.

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 2024, elaborado em conformidade com as diretrizes do *Global Reporting Initiative* ("GRI"), versão *Standards,* relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2024.

Responsabilidades da administração da ALGAR TELECOM

A administração da ALGAR TELECOM é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações constantes no Relato Integrado 2024, 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 2024, 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 2024, em outras circunstâncias do trabalho e em nossa consideração sobre áreas e processos associados às informações materiais de sustentabilidade divulgadas no Caderno de Indicadores 2024, 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 2024 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 2024;

· 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 2024. Consequentemente, 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 o objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado 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 sujeitas 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 2024 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 2024 da ALGAR TELECOM, relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2024, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, em conformidade com as diretrizes da *Global Reporting Initiative* – GRI, versão *Standards*.

Barueri, 28 de maio de 2025

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

ROGER MACIEL DE OLIVEIRA:90238435091
Assinado de forma digital por ROGER MACIEL DE OLIVEIRA:90238435091
Dados: 2025.05.29 10:48:45 -03'00'

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

Créditos

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 | Getty Images | IA