

Relatório  
Integrado  
2022

Muito além da  
conectividade:

Inovação para expandir os  
negócios e o compromisso  
com a sustentabilidade

**Algar** ▶▶  
Telecom

▶▶ SEMPRE JUNTO

# Índice

## Mensagem da Administração 3

### A Algar Telecom 5

Propósito	6
Trajectoria	7
Nosso trabalho	8
Onde estamos	10
Infraestrutura de qualidade	11
Modelo de negócio	13
Experiência do cliente	17
Estratégia de crescimento	21
Inovação	23

### Governança corporativa e gestão de riscos 27

Estrutura de governança	28
Compliance	34
Gestão de riscos	38

## Nossa gente 39

Gestão de pessoas	40
Perfil dos associados	41
Atração e retenção de talentos	43
Diversidade	49
Disseminação da cultura	55
Capacitação	56
Incentivo e reconhecimento	58
Saúde e segurança	59

## Desenvolvimento sustentável 62

Compromissos	63
Nossas diretrizes	69
Materialidade	70
Relacionamento com stakeholders	74
Responsabilidade social	77
Desempenho ambiental	80
Energia	82
Emissões de GEE	86
Gestão de resíduos e logística reversa	88

## Desempenho financeiro 90

### Sobre o Relato 93

Sumário GRI e SASB	94
Carta de asseguração	98
Créditos	100

# Mensagem da Administração

GRI 2-22



**Jean Borges**

Presidente

## ODS



O ano de 2022 reafirmou a importância da conectividade como propulsora do desenvolvimento econômico, em paralelo à retomada gradual da economia do País. Do nosso lado atuamos com assertividade e resiliência durante o ano, suportados pela qualidade das nossas equipes e da nossa infraestrutura, composta por uma rede de 122 mil km de fibra óptica que serve, atualmente, 372 cidades distribuídas em 16 estados brasileiros e no Distrito Federal.

Nosso propósito “Gente servindo Gente” reforça nossa forma de fazer negócios pautada em um relacionamento próximo com nossos clientes para entender seus anseios e dificuldades e trazer soluções muito além da conectividade, agregando valor. Assim, nossos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, dentre eles gerenciamento e segurança de redes, gestão do wi-fi e cloud, cresceram 33,1% e responderam por 15,5% da receita do B2B.

Entre os destaques do ano está a integração da Vogel Telecom. Adquirida em 2021, foi um dos nossos grandes movimentos de expansão da companhia, adicionando 27 mil km à nossa rede em localidades de difícil acesso para novas construções e com alto potencial de consumo de telecomunicações. No período, ampliamos nossa capilaridade em quatro estados do Brasil: Minas Gerais, São Paulo, Rio de Janeiro e Rio Grande do Sul, fechando o ano com cerca de 195 mil clientes B2B e um crescimento de 13,1% na receita desses clientes.

Nosso foco em inovação é constante. Fomos a primeira operadora a lançar o 5G no Brasil, em 2021, usando a frequência 2,3 GB recém leiloada pela Anatel. Garantimos com o leilão o maior espectro para essa tecnologia em nossa área de atuação no B2C, o que nos habilita seguir ofertando os mais modernos serviços de telecomunicações. Adicionalmente, junto aos clientes residenciais, atingimos a marca de 98,2% de nossas conexões em fibra ótica, tecnologia que traz uma melhor experiência e satisfação na conexão à internet. Assim, seguimos fortes, com um portfólio completo de produtos e líderes de mercado na região onde completamos 69 anos de história e atuação. A inovação também esteve presente no lançamento da Algar Telecom Venture Builder, nova unidade de negócios focada em acelerar soluções digitais oriundas do ecossistema de startups.

**Acreditamos que nossa solidez e conquistas compartilhadas são resultado da dedicação dos nossos mais de 4,2 mil associados**



**Luiz Alexandre Garcia**

Presidente do Conselho de Administração do Grupo Algar

Inauguramos a 3ª usina fotovoltaica para atender as nossas operações, contribuindo para a nossa matriz energética que já é 100% advinda de fontes renováveis, e temos conduzido um conjunto de iniciativas, como a substituição das redes legadas por fibra óptica e a modernização de nossos equipamentos de climatização, na busca por eficiência energética. Nesse sentido fomos reconhecidos, por mais um ano, pela premiação do Guia Exame Melhores do ESG, credencial importante que demonstra o quanto temos uma cultura forte voltada para a sustentabilidade e que se reflete em nossas ações.

Acreditamos que nossa solidez e conquistas compartilhadas são resultado da dedicação dos nossos mais de 4,2 mil associados, do exercício de uma governança corporativa alinhada aos mais elevados padrões, do nosso compromisso

com a sustentabilidade e da assertividade com que atuam nossas áreas de operações e de inovação, nos permitindo consistência em períodos de volatilidade para nos manter sempre eficientes no nosso setor. Essas frentes de atuação nos trouxeram resultados significativos. Em 2022, nossa receita líquida cresceu 8,1%, atingindo R\$ 2,8 bilhões, e nosso EBITDA superou R\$ 1,1 bilhão, com margem de 41%. Sabemos que o ano de 2023 continuará trazendo desafios com a permanência de tensões geopolíticas e cenário macroeconômico, externo e interno, afetado por taxas mais altas de inflação e de juros. Mas mantemos a confiança no próximo ano, direcionaremos nossos esforços para ampliar e fortalecer nossa atuação nas regiões onde já estamos presentes e nas iniciativas de digitalização e eficiência.

Continuaremos acreditando no poder do trabalho em parceria com nossos stakeholders para crescermos juntos, de forma sustentável e com integridade, atuando por meio de processos que respeitam a sociedade e o meio ambiente. Levaremos nosso desejo genuíno de melhorar a vida das pessoas e nossa visão sobre a inovação ser o caminho para expandir nossos negócios e dos nossos clientes.



# A Algar Telecom

**Algar** ▶▶  
Telecom  
▶▶ SEMPRE JUNTO

ODS



## Propósito

Temos o desejo genuíno de servir e melhorar o dia a dia de pessoas e empresas por meio da prestação de serviços de Telecom e TI, com qualidade e proximidade dos clientes. Há quase 70 anos, somos parte do grupo Algar, um dos mais importantes grupos empresariais do país. Estamos sempre ao lado dos nossos clientes, buscando novas formas de entregar produtos e serviços para entender seus anseios e dificuldades. Queremos que eles cresçam com a gente, de forma sustentável, com integridade e respeito à sociedade e ao meio ambiente.



### Propósito e visão:

- Gente servindo Gente



### Missão:

- Servir e integrar pessoas e negócios de forma sustentável



### Valores:

- Cliente, nossa razão de existir
- Desenvolver e reconhecer os talentos
- Ser empreendedor
- Agir com integridade
- Ter compromisso com a sustentabilidade

## CulturAlgar

A CulturAlgar é única, baseada em viver nosso propósito de ser Gente servindo Gente todos os dias, pois foi assim que aprendemos e fazemos, desde a fundação do grupo Algar há mais de 90 anos. 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 um ambiente aberto, diverso e inclusivo, no qual todos se sintam ouvidos e considerados.
- ▶ **Perene:** Entregamos o que prometemos e fazemos escolhas que garantam a execução e o crescimento da empresa. Gerimos os riscos e as oportunidades do negócio, respeitando o meio ambiente, as pessoas e a governança.
- ▶ **Ágil:** Tomamos decisões com autonomia e responsabilidade. Simplificamos para dar agilidade.
- ▶ **Inovadora:** Inovamos constantemente para gerar resultados para o cliente e para a Algar Telecom. Aprendemos com os erros e corrigimos com rapidez.

# Trajetória

## 1954

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

## Década de 1960

- Em Uberlândia (MG), expansão dos negócios para mil linhas.
- 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 detém 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 ótica.
- 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, realizando a primeira emissão pública de debêntures.
- Compra e lançamento da licença 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.
- Inclusão de chamadas de longa distância no portfólio.

## 2010 - 2019

- Lançamento e expansão da Algar Franquias, atingindo 65 localidades e 9 *clusters* na área de concessão.

- A Algar Franquias torna-se a primeira empresa de telecomunicações do Brasil a franquear a operação de ponta a ponta.
- 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 ótica 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.
- Instituição do formato híbrido de trabalho, válido para todas as regiões em que operamos.
- Aderência aos 10 compromissos do Fórum de Empresas e Direitos LGBTQIA+.
- Descontinuidade do serviço de TV por assinatura.

## 2021

- Aquisição da Vogel Telecom.
- Vencedora do leilão de 5G na área de concessão da empresa em telefonia móvel.
- Primeira operadora a lançar o 5G na frequência de 2,3 GHz no Brasil.
- Fibra alcança 94,2% do total de conexões.
- Rede de fibra ótica atinge 115 mil km com atuação em 372 cidades.
- Reconhecida como a empresa do setor de Telecomunicações com as melhores práticas de ESG pelo Guia Exame Melhores do ESG 2021.

## 2022

- Expansão de banda larga residencial para além da área de concessão, iniciando por Araxá (MG).
- Avanço na diversificação do portfólio, incluindo serviços financeiros e de seguro e automação residencial, entre outros.
- Lançamento da Algar Telecom Venture Builder.
- Acordo de MVNO (*mobile virtual network*) com a TIM, para compartilhamento de infraestrutura para prestação de serviços de rede móvel virtual a partir da rede da TIM.
- Fibra ótica 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.

Saiba mais  
sobre o  
Grupo Algar

## Nosso trabalho

(GRI 2-1, 2-2, 2-6)

Somos a empresa de telecomunicações e tecnologia da informação que faz parte do grupo Algar. Na Algar Telecom, trabalhamos com tecnologia para trazer soluções que conectem as pessoas e melhorem o desempenho das empresas. Acreditamos na inovação para levar produtos e serviços cada vez mais eficientes e assertivos para os nossos clientes.

Conheça os destaques do nosso portfólio, que conta com soluções para clientes B2B, segmentados em corporativos (médias e grandes empresas) e MPEs (micro e pequenas empresas) e para clientes B2C.

### Telecomunicações



#### INTERNET

Conexão em alta velocidade sobre fibra ótica



#### TELEFONIA MÓVEL

Rede móvel em rede 5G



#### TELEFONIA FIXA

Com várias tecnologias, sendo IP a principal



### Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)

Temos uma ampla oferta de produtos e serviços em TIC, que abrange armazenamento e *backup* de dados em nuvem, segurança de redes e tráfego e soluções para gestão de dados. Veja alguns exemplos inovadores que estão beneficiando nossos clientes.

#### SECURITY INFORMATION AND EVENT MANAGEMENT (SIEM)

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



#### NEXT VISION CONTROL

Serviço *online* que transforma câmeras comuns em sistemas de vídeo inteligente com gravação em nuvem, desenvolvido com inteligência artificial em parceria com o Brain e com a empresa WeSafer. Com inteligência artificial, a solução gera alertas automáticos enviados via celular para aumentar a segurança de pequenas e média empresas.



#### MEDIQUO

Aplicativo de consultas médicas *online* nas principais áreas da saúde, como clínica geral, medicina da família e infantil, pediatria, ginecologia e obstetrícia, além de contar com profissionais da nutrição, psicologia e educação física. O serviço é fruto de parceria firmada com o Brain e com o MediQuo, líder em eHealth na Espanha. Além de clientes pessoa física, que já podiam usar a solução desde 2021, em 2022, passamos a oferecer o MediQuo também para pequenas e médias empresas, com o objetivo de disponibilizar saúde e bem-estar para seus colaboradores.



Cientes Empresariais



Cientes Residenciais



Lançamento 2022



### MOT

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

## Outras soluções



### UTILITIES CONTROL

Desenvolvida em parceria com o Brain, esta é uma solução IoT de eficiência energética sob demanda que pode apoiar empresas de todos os portes. Oferece informações precisas para agregar inteligência ao consumo de energia, juntamente com uma calculadora para acompanhar as emissões de CO2.



### OMNI PRO

Plataforma de gestão de atendimento desenvolvida em parceria com o Brain para integrar todos os canais de comunicação com clientes, como WhatsApp, Messenger, Telegram, Web Chat, SMS, e-mail e voz, em um só lugar. O produto também permite automação do atendimento via integração com soluções de inteligência artificial.



### SERVIÇOS FINANCEIROS

Em parceria com o banco BS2, são disponibilizados produtos de crédito, conta digital, adquirência, investimentos, câmbio e seguros para pequenas e médias empresas clientes da Algar Telecom.



### EASY HOME

Serviço de locação de dispositivos inteligentes para uso domiciliar, incluindo lâmpadas; plugues para ligar e desligar eletrodomésticos e monitorar consumo de energia elétrica; controles de ar-condicionado, televisão e som; câmeras wi-fi e porteiros eletrônicos. A solução foi desenvolvida em parceria com o Brain e utiliza dispositivos da Positivo Casa Inteligente, divisão de Internet das Coisas (IoT) da Positivo.



### CASA ON

Serviço adicional ao Algar Fibra, que instala dispositivos pela casa do cliente a fim de aumentar a estabilidade do sinal de internet wifi, com formato de contratação por assinatura mensal.



### REPAROS

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

O desenvolvimento de diversas soluções inovadoras tem participação do Brain. Saiba mais sobre o nosso Instituto de Ciência e Tecnologia no capítulo Inovação.

## Onde estamos

(GRI 2-1)

Nossas soluções chegam a 372 cidades, distribuídas em 16 estados brasileiros e no Distrito Federal. Em 2022, adensamos as redes de fibra ótica em 12 cidades, ao longo da rede adquirida com a Vogel Telecom, para atender pequenas e médias empresas nos estados de São Paulo, Rio Grande do Sul e Minas Gerais. Além disso, executamos expansões iniciais do nosso serviço de banda larga residencial em fibra para além da nossa área original de atuação no varejo.



## Infraestrutura de qualidade

(SASB TC-TL-550)

Produtos e serviços de conectividade são a base para a vida contemporânea e fazem parte da inclusão digital do país (saiba mais no Capítulo Desenvolvimento Sustentável). Para oferecer tais serviços com excelência, uma infraestrutura técnica de qualidade é fundamental. Em 2022, implantamos cerca de 6 mil Km de fibra ótica, atingindo um total de 122 mil Km. Esse incremento melhora consideravelmente a qualidade de conexão para os clientes, além de eliminar o uso de cabos de cobre. Ao fim do ano, mais de 98% dos nossos clientes de internet banda larga já eram atendidos via fibra ótica com dupla ou tripla abordagem, que garante grande resiliência. Também contamos com uma logística de equipes e equipamentos distribuídos estrategicamente, favorecendo um acesso ágil em caso de qualquer incidente técnico.

Outro avanço de 2022 foi a celebração de um acordo de MVNO (sigla em inglês para *mobile virtual network* ou operadora móvel virtual) entre a Algar Telecom e a TIM, para compartilhamento de infraestrutura para prestação de serviços de rede móvel virtual a partir da rede da TIM. De MVNO credenciada, a partir do acordo passamos a operar como MVNO autorizada da TIM, ampliando nossa capacidade de atuação e reforçando nosso compromisso com a qualidade do atendimento aos clientes.

### Confiabilidade da rede

Trabalhamos constantemente para garantir a disponibilidade das nossas redes, entregando qualidade na prestação de serviços para os usuários. Sabemos da importância desse tema para evitar impactos operacionais e financeiros aos nossos clientes, sejam residenciais, empresariais ou governamentais,

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

Estruturamos um Comitê de Governança de Qualidade que monitora indicadores de desempenho e disponibilidade das redes, assim como de experiência do cliente, que nos dão insumos para a implementação de correções e melhorias de processos no menor tempo possível. Dentre os indicadores acompanhados, destacamos: Net Promoter Score (NPS), Indicador de Quantidade de Reclamações (IQR), Indicador de Reparo Repetido (IRR), Indicador de Qualidade de Implantação (IQI) e Indicador de Reparo dentro do Prazo (IRDP). Quando há eventos de grande proporção, é acionado também um Comitê de Crise. Além disso, contamos com um time de ressarcimento, com o objetivo de garantir a devolução de valores referentes aos períodos de indisponibilidade da rede para nossos clientes.

### Índice de disponibilidade da rede - 2022

Dados e banda larga	99,94%
Telefonia móvel*	99,98%
Telefonia fixa	99,99%

**O case do bot CORA ficou em 1º lugar no Anuário Tele. Síntese Inovação 2022, na categoria Operadores e Fornecedores de Infraestrutura, e o líder do projeto na Algar Telecom foi eleito Executivo de TI do Ano pela IT Mídia**



## Centro de operações de rede (COR)

O COR monitora 100% dos elementos de rede (rede móvel e fixa, *backbone*, conexões internacionais e redes metropolitanas), em toda a nossa região de cobertura. O centro conta com recursos tecnológicos e uma equipe preparada para identificar e solucionar eventuais incidentes com agilidade. Com isso, conseguimos garantir ao máximo a disponibilidade dos nossos serviços.

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

Além disso, lançamos em 2021, a assistente virtual CORA, uma ferramenta interna com papel importante na melhoria do desempenho do COR. Com ela, alertas de incidentes, consulta dos circuitos envolvidos em falhas massivas, verificação de parâmetros dos equipamentos e escalonamento dos chamados são realizados de forma automática.

No segundo semestre de 2022, um ano após a sua implantação, a área passou a ter uma atuação mais analítica e preventiva, com melhorias na atuação dos técnicos de campo e na experiência do cliente final. Com o COR, os cerca de 1,6 milhão de alarmes recebidos por mês transformaram-se em apenas 4.500 ordens de serviço para campo.

Por ser dotada de inteligência artificial, desde sua implantação, a CORA já expandiu suas habilidades e segue em aprendizado para evolução contínua.

## Pioneirismo e expansão em 5G

Arrematamos no leilão sete lotes de frequências, o que nos assegurou o maior espectro para essa tecnologia em nossa área de atuação. Adquirimos lotes nas faixas 26 GHz, 3,5 GHz e 2,3 GHz. Lançamos a primeira rede 5G na faixa de 2,3 GHz em 2021 e, ao longo de 2022, seguimos adicionando clientes nessa tecnologia.

## Projeto InfraCo

Em 2022, criamos um projeto focado em viabilizar uma infraestrutura mais eficiente para os serviços prestados pela Algar Telecom e por outras operadoras do mercado de telecomunicações. Chamado Projeto de InfraCo, tem a atribuição de buscar o melhor uso dos ativos que compõem a infraestrutura de rede, com o objetivo de avaliar ativos ociosos e com potencial de compartilhamento, aluguel, venda ou franqueamento.

Um dos primeiros feitos da iniciativa foi a parceria firmada com a American Tower, líder global de infraestrutura para telecomunicações, para oferta de Internet das Coisas (IoT) por meio da rede neutra LoRaWAN no Brasil. A LoRaWAN (do termo em inglês long range) é uma tecnologia de comunicação sem fio que funciona por meio de radiofrequência e permite a comunicação entre distâncias médias de 15 km, com um consumo mínimo de energia. A partir dela, existe a possibilidade de uma série de aplicações para monitoramento de sistemas.

## Segurança da operação

Além de alta performance, nossa infraestrutura conta com sólidos mecanismos de segurança. Temos uma rede robusta, suportada por nosso *backbone* e realizamos testes de vulnerabilidade recorrentes. Em 2022, investimos na revitalização do nosso parque tecnológico, além de termos implantado plataformas de gestão de identidade, aumentando ainda mais o nível de segurança da operação. O zelo tem apresentado bons resultados, sem ocorrências graves nos últimos anos.

# Modelo de negócio

(GRI 2-6)



Capital Manufaturado



Capital Natural



Capital Humano



Capital Intelectual



Capital Financeiro



Capital Social e de Relacionamento



## Capital Manufacturado

### INSUMOS

- Infraestrutura de telecomunicações (122 mil km de rede de fibra ótica e frequências) distribuída por 372 cidades, em 16 estados brasileiros e no Distrito Federal

### RESULTADOS

- 503 mil domicílios conectados, sendo 446 mil por fibra ótica
- 195 mil empresas conectadas
- 1.098 clientes com comunicação móvel
- 3,3 milhões de chips dedicados a M2M (Machine-to-Machine)

### DESAFIOS

- Converter 100% dos clientes para fibra ótica



## Capital Natural

### INSUMOS

- Consumo de 266.530 giga joules de energia para suportar a operação
- Investimentos de R\$ 1,339 milhão em proteção ambiental, com projetos de eficiência energética, 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)

- 90% do combustível usado pela frota advém de fonte menos poluente (etanol)
- Emissão equivalente a 3.278 toneladas de gases de efeito estufa (CO<sub>2</sub>e), com redução de 21% no ano
- Geração de 429,59 toneladas de resíduos coletados, 83% destinados à reciclagem

### DESAFIOS

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



## Capital Humano

### INSUMOS

- 4,2 mil associados
- Completo programa de gestão, incentivo e treinamento dos associados
- R\$ 5,005 milhões investidos em treinamentos
- R\$ 389 mil investidos em desenvolvimento de associados
- Programa de diversidade “Algar Sem Barreiras”
- Gestão da saúde e segurança do trabalho
- Programa Uau
- Academia de Lideranças

### RESULTADOS

- 153.050 mil horas de treinamento
- Média de 34,9 horas de treinamento por associado
- 228 horas de mentoria para lideranças
- Reconhecimento de 300 associados por mês com o troféu Atitude Uau

- Zero óbitos decorrentes de acidentes de trabalho e zero acidentes graves de trabalho

### DESAFIOS

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



## Capital Intelectual

### INSUMOS

- Investimento em inovação e tecnologia
- Somos sócios-fundadores do Brain – Instituto de Ciência e Tecnologia, com atuação em quatro avenidas tecnológicas: Internet das Coisas (IoT), 5G, Cloud e Digital
- 517 associados dedicados à inovação
- Cultura e aplicação de metodologia ágil
- Parcerias

### RESULTADOS

- R\$ 88,8 milhões de receitas com novos produtos lançados nos últimos três anos
- Mais de 290 associados habilitados em metodologias ágeis
- 333 ideias vindas do programa Shark Tank
- 4 prêmios ganhos pela Algar Telecom
- Mais de 50 pessoas (entre associados e prestadores de serviço) reconhecidas com o prêmio máximo do Programa Uau: um curso sobre a Estratégia de Encantamento da Disney

### DESAFIOS

- Seguir transformando projetos inovadores em negócios



## Capital Financeiro

### INSUMOS

- R\$ 579,7 milhões investidos na operação
- Captação de R\$ 1,050 bilhão via 12ª emissão debêntures

### RESULTADOS

- R\$ 2,8 bilhões de receita líquida
- R\$ 1,1 bilhão de EBITDA
- R\$ 17,1 milhões distribuídos aos acionistas
- Rating - S&P - brAAA

### DESAFIOS

- Gerir a rentabilidade do negócio diante do cenário macroeconômico atual



## Capital Social

### INSUMOS

- Relacionamento com 3.630 fornecedores e 20 franqueados
- Apoio ao Instituto Algar de Responsabilidade Social e suas ações sociais
- 14 hubs comerciais
- Participação em associações setoriais

### RESULTADOS

- Experiência dos clientes reconhecida (Programa Uau e Selo Reclame Aqui 1000, por atender a cinco critérios, entre eles ter índices de resposta e de solução iguais ou superiores a 90%)
- Mais de 34 mil pessoas beneficiadas diretamente pelos programas sociais
- 294 ações realizadas pelo programa de voluntariado
- 503 mil lares conectados
- 195 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 nossa identidade e presença no mercado e formam nossa reputação. Consideramos esses bens fundamentais para o sucesso da nossa estratégia de crescimento e, portanto, estamos sempre valorizando e aprimorando cada um deles.

### MARCA

Nossa história confere à marca Algar Telecom características de credibilidade, confiabilidade, qualidade e inovação. 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 primeira linha aos nossos clientes. Um exemplo emblemático foi o lançamento da tecnologia 5G, introduzida em nossa área original de atuação, que promove a conexão necessária para viabilizar soluções como a telemedicina e associadas à Indústria 4.0 e à Internet das Coisas (IoT).

Além de nos destacarmos por meio da inovação, nos diferenciamos também pela proximidade que temos com os nossos clientes. Em 2022, evoluímos o nosso posicionamento de marca, reforçando o conceito “Sempre Junto”, que expressa a nossa forma de trabalhar com os públicos interno e externo. Atuar de forma humana, tratando as pessoas como elas devem ser tratadas, e colocando o cliente no centro são características fortes da marca e havia a necessidade de deixar isso ainda mais claro.

Na prática, a postura próxima é construída em iniciativas como o Programa Uau, que tem como objetivo criar laços emocionais com os clientes através de atitudes, priorizando o atendimento personalizado e humanizado, fortalecendo a conexão, tornando a experiência dele UAU.

Mensalmente, em média são reconhecidos 200 associados com o troféu Atitude UAU, que é um reconhecimento pela nossa maneira de servir, comprovado por depoimentos de clientes. Internamente, investimos na estruturação do portfólio e no aperfeiçoamento do nosso atendimento priorizando cinco jornadas transformacionais:

**Conectividade:** expressa, por exemplo, na chegada da tecnologia 5G, que permitirá aos clientes uma conexão com maior velocidade e mais estabilidade, garantindo uma melhor experiência digital.

**Futuro do trabalho:** em que apresentamos soluções para apoiar a produtividade dos funcionários, além de oferecer recursos que facilitam o trabalho em equipe.

**Operação inovadora:** o que requer o uso de recursos digitais para o desenvolvimento de tomadas de decisões mais assertivas e alinhadas às demandas e expectativas dos clientes.

**Infraestrutura digital:** o que significa garantir a entrega de soluções cada vez mais rápidas, proporcionando experiências digitais confiáveis. Nesse sentido, mantemos o Cloud Plus, so-

**Nossa história  
confere à marca  
Algar Telecom  
características  
de credibilidade,  
confiabilidade,  
qualidade e  
inovação.**

lução de infraestrutura como serviços (IaaS), sem cobrança de transferência de dados; o Cloud Backup, armazenamento de dados com segurança, em que o backup pode ser feito de um número ilimitado de *endpoints*, servidores físicos, virtuais, bancos de dados, aplicativos e cargas de trabalho na nuvem; e o Hosting, que proporciona segurança e disponibilidade para operação do cliente, eliminando gastos com o licenciamento de softwares, manutenção e novos equipamentos.

**Segurança:** que garantimos, entre outras formas, por meio SD-WAN Super Seguro, tecnologia de virtualização de redes em que as definições de tráfego são controladas por *software*, criando uma sobreposição virtual.

### GENTE SERVINDO GENTE

Nosso propósito guia a cultura, atuação e estratégia internas. Nele, estão inseridos princípios de relacionamentos éticos, respeitosos e transparentes com nossos associados, assim como com as demais partes interessadas (*stakeholders*). É um trabalho que faz com que sejamos reconhecidos pela inovação, relacionamento próximo, pela alta qualidade dos produtos e serviços e como uma das melhores empresas para trabalhar do Brasil, como foi atestado novamente, em 2022, pela consultoria global *Great Place to Work*. Saiba mais sobre nosso propósito e cultura no capítulo Propósito.

### Sustentabilidade

Atuamos alinhados às melhores práticas ESG (*Environmental, Social and Governance*), porque consideramos uma de nossas mais importantes missões contribuir para o enfrentamento e a solução dos desafios atuais e futuros, seja na área econômica, ambiental ou social.

Para tanto, consideramos imprescindível atuar com elevados padrões éticos e responsabilidade em nossos relacionamentos,

também 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.

Adotamos uma série de programas e projetos para garantir a governança climática e ambiental efetiva das operações e o engajamento das partes com as quais nos relacionamos, assim como atuamos em benefício da área social com uma série de iniciativas, por meio do Instituto Algar.

## Inovação

Somos reconhecidos no mercado por nossas soluções inovadoras. Em 2022, mantivemos nossa colocação entre as 150 empresas mais inovadoras do Brasil pelo prêmio Valor Inovação. É o reconhecimento de um trabalho que prima pelo desenvolvimento de tendências e novas tecnologias, a criação de oportunidades de colaboração com outras empresas, *startups*, instituições e comunidade. Nessa frente, contamos com a parceria do Brain, Instituto de Ciência e Tecnologia do qual somos sócios-fundadores; a Estação Algar Telecom, comunidade formada por equipes multidisciplinares que desenvolvem ideias, produtos e serviços com autonomia e foco no cliente; o Next, programa de transformação tecnológica que prospecta, testa e implanta tecnologias de ponta e soluções disruptivas para habilitar uma empresa cada vez mais simples e digital; e a Algar Telecom Venture Builder, unidade de negócios estruturada em parceria com a multinacional FCJ Venture Builder e com o Brain para selecionar e desenvolver *startups*.

Esse perfil nos permite apresentar ao mercado produtos, serviços e soluções alinhados à transformação digital, com multiconexão, automação e inteligência artificial, direcionados a diferentes segmentos de mercado. Além disso, mantemos quatro patentes depositadas, frutos do desenvolvimento de soluções inovadoras que conferem qualidade e eficiência à nossa atuação.

## Experiência do cliente

(GRI 41B)

As pessoas estão no centro da nossa estratégia e nossa cultura está orientada pelo propósito genuíno de servi-las, o que reflete diretamente na nossa dedicação aos clientes. Um dos maiores diferenciais da Algar Telecom é a proximidade que temos para compreender a realidade dos nossos clientes e entregar soluções que realmente facilitem o seu dia a dia, colocando em prática nosso propósito “Gente servindo gente”. Em 2022, demos passos importantes para melhorar cada vez mais a experiência dos clientes, tanto residenciais (B2C) quanto o segmento corporativo (grandes empresas) e de MPes (micro e pequenas empresas). Nossa interação com os clientes acontece via aplicativos, WhatsApp, Chatbot, portal e Unidade de Resposta Auditável (URA) inteligente.

Cada vez mais, investimos na digitalização do atendimento para proporcionar agilidade e praticidade na resposta às demandas dos clientes, desde a hora da compra até o suporte pós-venda. Em 2022, promovemos melhorias e lançamos novas funcionalidades no aplicativo da Algar Telecom, como login simplificado, agendamento de visita técnica e teste de velocidade. Também entregamos a primeira fase do projeto *Tracking* da Jornada, que permitirá aos clientes B2C e MPes acompanhar o status de todas as suas solicitações para a Algar Telecom por meio de notificações enviadas via SMS e *e-mail*, para os serviços de telefonia fixa, móvel e internet banda larga dentro da nossa área de concessão. A novidade reduz o esforço dos nossos clientes nos canais de atendimento, promovendo uma experiência digital de comodidade e autonomia.

Além disso, avançamos no Projeto Três Cliques, que começou a ser desenhado no final de 2021 para dar ao cliente a possibilidade de adquirir qualquer produto ou serviço da Algar Telecom de forma *online* com, no máximo, três cliques. Em 2022, entramos na primeira fase do projeto, iniciando a implantação de uma nova arquitetura e plataforma de vendas digitais (*e-commerce*), que permite a venda automática por meio dos canais digitais.

**Nossos clientes tiveram 2,5 milhões de interações mensais via autosserviço digital em 2022, representando 77% dos atendimentos feitos no ano**



## Segurança de dados pessoais

(GRI 418-1, SASB TC-TL-220, TC-TL-230)

A segurança das informações é uma prioridade para a Algar Telecom. Nosso projeto de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) teve início em 2019 e foi finalizado em setembro de 2020. Dentro do projeto, foram tratados temas como adequações tecnológicas, sistema de informação, contratos com fornecedores, gestão de terceiros e fornecedores, inventário e governança de dados pessoais, políticas corporativas e privacidade de dados e modelo operacional.

Foram mapeados todos os fluxos de dados pessoais dentro da companhia e dos terceiros, realizamos readequações em contratos com todos os terceiros que tratam dados pessoais, além de uma avaliação do nível de maturidade destes terceiros em relação à segurança da informação e privacidade de dados. Houve, ainda, comunicação massiva sobre o tema para associados e fornecedores e a realização de treinamentos e *workshops*. Contamos com o envolvimento de várias áreas da empresa, incluindo Segurança da Informação, Gestão de Processos, Jurídico e Privacidade de Dados.

Atualmente, contamos com um Escritório de Privacidade de Dados, que monitora todos os fluxos de dados pessoais existentes na companhia, além de avaliar novos projetos e produtos sob a visão do *Privacy by Design*. O escritório também é responsável pelo atendimento aos direitos dos titulares previstos na legislação, gestão dos terceiros (novos e legados), gestão do ciclo de vida dos dados pessoais e ponto focal para qualquer assunto relacionado ao tratamento de dados pessoais.

Além disso, nossa equipe de auditoria interna faz avaliações relacionadas às normas ISO 20000-1, 27001 e ISAE 3402, que determinam requisitos para a gestão de segurança da infor-

mação e controles gerais de tecnologia da informação e são suporte para a segurança cibernética. Também realizamos comunicações mensais para todos os associados com relação à postura de segurança da informação e Privacidade de Dados, além de aplicarmos um treinamento obrigatório com foco em segurança da informação e LGPD para novos associados.

Coletamos apenas os dados pessoais estritamente necessários para a prestação dos serviços contratados pelo cliente.

Mantemos 90 fluxos mapeados de dados pessoais, estruturamos e gerimos todos os processos de tratamentos de dados pessoais por meio do inventário de dados, cujas bases são definidas pela legislação. Após o fim do relacionamento do cliente com a Algar Telecom, os dados são mantidos para atender outras legislações e, depois do fim do prazo de todas as obrigações legais que exigem a manutenção do histórico do cliente, esses dados são excluídos.

Adotamos, ainda, uma série de políticas relacionadas à gestão de segurança de dados, como as de Entrega de Serviços; Segurança da Informação; Privacidade de Dados; Governança de Dados Pessoais; Uso de Cookies; Uso de Serviços; Uso do Site; e Compartilhamento de Dados Pessoais com Autoridades. Todas as políticas e procedimentos relacionados à Privacidade de Dados adotados pela Algar Telecom estão disponíveis no nosso [site](#) e os titulares de dados pessoais podem solicitar seus direitos pela [central de atendimento](#).

Desde a vigência da legislação, não registramos nenhum incidente de Segurança da Informação envolvendo dados pessoais e não recebemos nenhuma reclamação fundamentada sobre violações da privacidade de titulares de dados.



## Satisfação do cliente

A percepção dos clientes sobre a qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela Algar Telecom é de extrema importância para o crescimento e perenidade do nosso negócio. Estamos sempre atentos às necessidades dos clientes para as melhores soluções e garantir uma excelente experiência de uso. Temos uma estrutura dedicada ao mapeamento de cada jornada do cliente dentro da empresa, com objetivo de identificar oportunidades de melhoria e quaisquer ajustes que sejam necessários. O principal indicador de satisfação que norteia nosso trabalho atualmente é o *Net Promoter Score* (NPS), uma metodologia de pesquisa que mede a probabilidade de o cliente recomendar os serviços da companhia para outra pessoa. A pesquisa de NPS é gerenciada pelo nosso time de Experiência do Cliente, alocado na Estação Algar (saiba mais no capítulo Inovação).

## Premiações



**Prêmio Consumidor Moderno 2022:** vencedora na categoria Telefonia Banda Larga

**XXII Prêmio ABT**  
Excelência no Relacionamento com o Cliente.

**XXII Prêmio ABT - Excelência no Relacionamento com o Cliente:** reconhecimento na categoria Inovação em Produtos e Serviços ao Cliente

## Base de clientes

A base de clientes da Algar Telecom cresceu de forma significativa em 2022. Um dos destaques é o segmento de micro e pequenas empresas (MPEs), que alcançou a marca de 174 mil clientes. Também crescemos no segmento de clientes corporativos (médias e grandes empresas), atingindo mais de 21 mil clientes.

Número de clientes (mil)	2020	2021	2022	Varição 2021/2022
<b>Total</b>	<b>1.317</b>	<b>1.256</b>	<b>1.280</b>	<b>1,9%</b>
B2B	160	184	195	6%
B2C	1.157	1.072	1.085	1,20%
Total de acessos (mil)	2020	2021	2022	Varição 2021/2022
<b>Total</b>	<b>3.996</b>	<b>4.987</b>	<b>6.099,6</b>	<b>35,2%</b>
Conectividade	698	748	786,4	21,10%
Fibra	517	704	773	5,20%
Outras tecnologias	181	43	13,4	9,70%
% conectividade em fibra/total	74%	94,20%	98,30%	4,1 p.p
Telefonia móvel	2.616	3.543	4.550,4	28,4%
Humano	1.237	1.212	1.210,7	-0,10%
M2M (machine to machine)	1.379	2.331	3.339,7	43,30%
Telefonia fixa	682	698	703,1	0,80%
Clientes B2B (mil)	2020	2021	2022	Varição 2021/2022
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>184</b>	<b>195</b>	<b>6%</b>
Corporativos	17	20	21	64
MPEs	144	163	174	7%

<b>Acessos B2B (mil)</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Varição 2021/2022</b>
<b>Total</b>	<b>1.892</b>	<b>2.973</b>	<b>4.033</b>	<b>35,6%</b>
Conectividade	194	242	250	3,40%
Fibra	140	231	246	6,40%
Outras tecnologias	54	10	4	-62,50%
Telefonia móvel	1.476	2.452	3.452	40,80%
Humano	97	122	112	-7,60%
M2M (machine to machine)	1.379	2.331	3.340	43,30%
Telefonia fixa	222	279	331	18,60%

<b>Acessos B2C (mil)</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Varição 2021/2022</b>
<b>Total</b>	<b>2.104</b>	<b>2.014</b>	<b>2.066,6</b>	<b>-0,4%</b>
Conectividade	504	506	536,4	6%
Fibra	377	473	526,9	11,40%
Outras tecnologias	127	33	9,5	-71,20%
% conectividade em fibra/total	74,80%	93,50%	98,20%	48 p.p
Telefonia móvel	1.140	1.090	1.098,3	0,7%
Pós-pago humano	461	488	504,7	3,50%
Pré-pago humano	679	603	593,6	-1,50%
Telefonia fixa	460	418	371,9	-11,10%

## Estratégia de crescimento

Crescer nacionalmente os serviços de telecomunicações oferecendo a melhor experiência para os nossos clientes

### EXPANSÃO GEOGRÁFICA COM FOCO NO B2B

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

### CONSOLIDAÇÃO COMO UMA PLAYER NACIONAL DE B2B

Consolidação do posicionamento em B2B, em nível nacional  
Adensamento de redes e expansão no segmento MPE  
Transformação do negócio B2C com foco em fibra óptica

### CICLO ESTRATÉGICO ATUAL

**Alavancagem da infra já construída para crescer no B2B e B2C**

Aumentar penetração no mercado B2B em regiões com presença e base de ativos já construída  
Fortalecimento de portfólio de TIC & IoT sustentando negócio B2B

Queremos seguir crescendo de forma sustentável, sendo relevantes no mercado e, ao mesmo tempo, responsáveis com a sociedade, o meio ambiente e a solidez financeira da companhia.

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

Trabalhamos em ciclos estratégicos, com diretrizes que norteiam nossos investimentos e tomadas de decisão em prazos médios de cinco anos. Em 2022, encerramos um desses ciclos e estabelecemos as bases para os próximos anos. O ciclo atual prevê expansão geográfica e, principalmente, ampliação do nosso portfólio de produtos e serviços com forte abordagem de digitalização, no escopo da nossa jornada de evolução digital.

## Unidade de Negócios B2B

Saímos de uma região de concessão que abrange municípios em 4 estados do país e hoje estamos presentes em 372 cidades espalhadas em 16 estados e no Distrito Federal.

Elegemos os clientes empresariais (B2B) para serem o foco dos nossos serviços no processo de expansão geográfica. As médias e pequenas empresas, sobretudo, valorizam serviços especializados de Telecom aliados a um atendimento mais próximo e individualizado, características essas que coincidem exatamente com o jeito da Algar Telecom operar e atender os seus clientes.

Continuaremos investindo no crescimento da base de clientes alavancando a robusta e capilar infraestrutura que conquistamos ao longo dos anos e aumentando, assim, a nossa penetração nos mercados-alvo.

Além do crescimento orgânico estamos sempre atentos a potenciais oportunidades alinhadas à nossa estratégia e realizamos, de 2015 a 2021, 5 aquisições. A última delas, Vogel Telecom, adquirida em 2021, foi um dos nossos grandes movimentos de expansão.

Ao mesmo tempo, seguiremos indo além da conectividade, oferecendo serviços e produtos inovadores de valor agregado, com soluções de tecnologia da informação e comunicação (TIC) e internet das coisas (IoT). A inovação continuará no centro da nossa estratégia.

## Unidade de Negócios B2C

A infraestrutura alcançada atualmente nos permite expandir os serviços fixos a clientes B2C para além da nossa área original de atuação. A fibra ótica vem se consolidando na preferência do usuário nos serviços de conectividade, que passaram a ser essenciais na vida das pessoas.

Em 2022, iniciamos um movimento piloto de expansão com uma operação própria, na cidade de Araxá, cujos resultados superaram a nossa expectativa, e algumas unidades de franquia nos estados de São Paulo e Santa Catarina – modelo esse no qual fomos pioneiros em operação de ponta a ponta no nosso setor.

Comprovamos nossa capacidade de expandir de forma eficaz nossos serviços também ao B2C. A intensidade e velocidade das futuras iniciativas de expansão serão direcionadas pela geração de valor aos acionistas e a sustentabilidade do negócio.

## Inovação

A inovação é fundamental para expandir nossos negócios, sendo um dos pilares da CulturAlgar. O pensamento inovador cria serviços e produtos mais eficientes, que nos ajudam a cumprir nosso propósito de servir gente com qualidade. Investimos em diversas frentes de fomento à inovação, com destaque para a Estação Algar Telecom, os Programas Transformação e Next e a Algar Telecom Venture Builder. Juntas, essas iniciativas contribuem para avançarmos na nossa jornada de evolução digital e na oferta de soluções complementares ao portfólio de telecomunicações, especialmente nas frentes de tecnologia da informação e comunicação (TIC) e internet das coisas (IoT). Além disso, temos uma Política de Reconhecimento de Inovação, que busca estimular nossos associados. Os resultados são visíveis e comprovados por números consistentes de receita gerada por produtos “não tradicionais” (não relacionados diretamente a serviços de conectividade).

### Produtos não tradicionais - % da receita total

2020	2021	2022
13,51%	18,72%	26%



#### RECONHECIMENTO

A Algar Telecom ficou entre as três empresas mais inovadoras do setor de telecomunicações do Brasil no anuário Valor Inovação 2022, promovido pelo jornal Valor Econômico.

## Evolução digital

Em 2016, iniciamos um processo de transformação digital na Algar Telecom, amparados por nossas frentes de trabalho em inovação, envolvendo processos, pessoas, tecnologia e inovação pura. Em 2022, nosso direcionamento foi refinado, culminando em uma rota de evolução digital, dividida em cinco grandes dimensões:

**Be Digital:** transformar a Algar Telecom em uma organização cada vez mais digital, para facilitar processos internos e o trabalho dos nossos associados, tornando os fluxos da empresa cada vez mais eficientes. Nesta frente, avançamos em uma parceria com a Accenture para digitalização dos processos de vendas e F&A que gerou ganhos de eficiência e agilidade.

**Go Digital:** levar produtos e serviços digitais inovadores aos nossos clientes, que ajudem de forma efetiva a atender seus anseios e superar seus desafios.

**Olhar para o Futuro:** desenvolver novos produtos e serviços de essência digital em parceria com o Brain, nosso Instituto de Ciência e Tecnologia.

**Analytics:** tomada de decisões com base na análise de dados.

**Talentos Digitais:** foco em *mindset*, competências e habilidades digitais no time.

#### DIGITALIZAÇÃO

Em 2022, dentro do pilar **Be Digital**, implementamos um novo sistema de gestão integrado (Enterprise Resource Planning – ERP), que tornou nossos processos mais ágeis e eficientes, além de proporcionar análises mais assertivas, aumentar nossa produtividade e melhorar o monitoramento de riscos.

## Algar Telecom Venture Builder

Até 2021, já trabalhávamos com o conceito de inovação aberta em parceria com o Brain, nosso Instituto de Ciência e Tecnologia, que interage com o ecossistema de *startups*. Para avançar nesta frente, em 2022, lançamos a Algar Telecom Venture Builder, uma nova unidade de negócios estruturada em parceria com a multinacional FCJ Venture Builder e com o Brain. Nossa proposta é selecionar e desenvolver *startups* utilizando a metodologia de Venture Building da FCJ, que conecta *startups*, investidores, corporações e universidades para alavancar negócios inovadores.

A seleção é feita com o lançamento de desafios diretamente conectados à estratégia da Algar Telecom, com base nos elementos do nosso programa de Evolução Digital. Com esse foco, buscamos *startups* que resolvam dores de três frentes distintas: experiência digital para o atendimento ao cliente; sustentação das operações e tecnologias digitais da empresa; e criação de novos negócios e produtos digitais.

Ofereceremos a oportunidade de as *startups* realizarem negócios junto à Algar Telecom, seja fornecendo seus serviços à empresa, seja por meio de parcerias para oferta de seus serviços aos clientes da companhia. Além disso, as *startups* ficam livres para comercializar suas soluções no mercado. Em contrapartida existe um direito sobre uma participação minoritária (5% a 20%) das *startups*, a Algar Telecom Venture Builder atua em conjunto com os empreendedores, desenvolvendo e acompanhando as empresas durante as futuras rodadas de captação e escala do negócio.

## Estação Algar Telecom

Lançada em 2018, a Estação é um espaço destinado à inovação com cultura ágil e digital. Tendo como inspiração as estações espaciais, que realizam investigações profundas e trabalham missões críticas a partir de uma visão mais distante da Terra, a Estação dá aos nossos associados a

possibilidade de saírem do seu ambiente de trabalho tradicional e visitarem um espaço diferente em que ideias disruptivas, agilidade e dinamismo são premissas.

Atualmente, a Estação operacionaliza e escala as soluções desenvolvidas nas jornadas de segmentos (B2C e B2B) e em parceria com o Brain, além de atuar no desenvolvimento de serviços TIC para aprimorar nosso portfólio. Os *squads* acompanham o trabalho de inovação da Estação em tempo real, analisando e tomando decisões baseadas nos dados monitorados diariamente. Outro recurso disponibilizado pela Estação é o Gestão à Vista, um painel *online* com dados financeiros, de marketing, informações de clientes (índice de satisfação, entregas, retornos) e um backlog de entregas disponibilizado de forma clara e objetiva.

Em 2022, avançamos no processo de adoção de metodologias ágeis em toda a empresa, com capacitação de equipes, envolvimento de novas áreas e melhorias em processos internos, como a criação de uma avaliação de performance diferenciada para talentos que atuam com essa metodologia.

### CULTURA ÁGIL

A rapidez na tomada de decisão é um diferencial importante, que favorece a cultura de inovação. Por isso, a Estação trabalha com metodologias como *Scrum* e *Lean*, que tornam os processos mais ágeis, eficientes e assertivos. Desde 2020, 100% das áreas de marketing e TI trabalham com o modelo ágil da Estação e, em 2022, várias áreas da Algar Telecom já trabalhavam orientadas por metodologias ágeis. Nossos ciclos de desenvolvimento são curtos, com alinhamento constante e autonomia dos *squads* (equipes multidisciplinares), além de ajustes de rota sempre que necessário, facilitando a implementação das nossas iniciativas.



**As áreas de Atendimento e Talentos Humanos passaram a trabalhar com alguns squads de metodologias ágeis em 2022**

## NEXT

Programa de Transformação Tecnológica da Algar Telecom, desenvolvido no segundo semestre de 2019 para promover a modernização da infraestrutura tecnológica da empresa. Desde sua criação, o programa contribuiu para a modernização da nossa infraestrutura de redes e sistemas, a automação e simplificação de processos, a modernização de fontes de energia, entre diversas outras conquistas.

O Next potencializa e converge iniciativas que atuam na evolução do cenário tecnológico a partir de cinco jornadas:

**Arquitetura & Transformação Redes e Sites:** projetos que modificam e transformam a infraestrutura de redes, promovendo eficiência, escalabilidade e simplificação da arquitetura física e lógica.

**Automação:** projetos que promovem inteligência para a entrega de serviços e expansões de redes e sistemas, trazendo assertividade e agilidade nos processos.

**Virtualização & Move2Cloud:** projetos de transformação das funções de redes em *software*, a partir do uso de infraestruturas compartilhadas de *hardware* em nuvens públicas ou privadas, trazendo mais eficiência, resiliência e padronização para a infraestrutura de redes.

**Arquitetura & Simplificação de sistemas:** projetos que simplificam os sistemas internos, criando padrões de integração com parceiros, reduzindo o número de sistemas para uma mesma função ou, ainda, flexibilização destes para viabilização de novos negócios.

**Analytics:** projetos que geram, a partir de bases de dados comuns de redes e sistemas, informações relevantes e padrões para apoio a tomada de decisão em modelos de negócio, parcerias, operações e automações.

## Parceria com o Brain

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

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

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

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

O ICT também realiza treinamentos por meio do Brain Academy, para público interno e externo, sobre metodologias e processos de inovação. Em 2022, a iniciativa capacitou mais de 700 pessoas.



**O Brain Open já atraiu mais de mil startups, das quais 108 foram selecionadas e 19 já tiveram produtos lançados no mercado**

## BRAIN OPEN

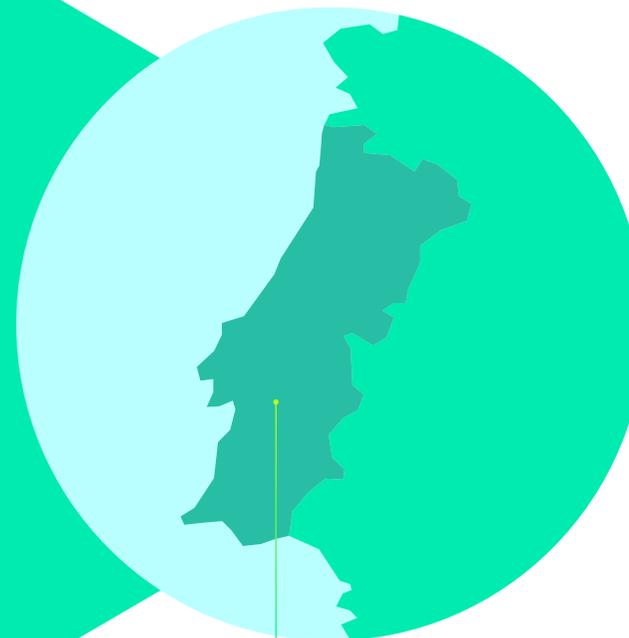
Iniciativa criada para identificar desafios a serem solucionados por *startups* selecionadas a partir de chamada pública divulgada periodicamente. O Brain Open foi lançado em 2019 e, em 2022, realizou três edições, com os temas Evolução Digital, Conexões do Futuro e 5G. As *startups* escolhidas recebem mentoria para avaliar o estágio de amadurecimento das suas soluções, identificar seus pontos fortes e estabelecer a melhor forma de defesa no mercado. Ao final do programa, todas podem ser escolhidas e dar continuidade ao trabalho com a Algar Telecom, garantindo a escalabilidade do seu negócio.

## SOLUÇÕES ESG

Um dos destaques da parceria com o Brain em 2022 foi o *Utilities Control*, uma solução para eficiência energética baseada em Internet das Coisas (IoT). O produto funciona a partir de sensores que monitoram os dados de consumo de energia elétrica de aparelhos de climatização, refrigeração e quadros de energia e os enviam para a nuvem. Em seguida, os dados são apresentados de forma amigável em um painel de gestão (*dashboard*) e em um aplicativo (iOS e Android). Com isso, os clientes conseguem monitorar os equipamentos em tempo real e ter uma visão de manutenção preditiva, de maneira a evitar potenciais falhas e perdas. O *Utilities Control* também disponibiliza uma calculadora de emissões de CO<sub>2</sub> derivadas do uso de eletricidade pelo cliente. A novidade é resultado de uma parceria junto à HEPHAENERGY, startup recifense de tecnologia.

## ALÉM DA CONECTIVIDADE

A parceria com o ICT esteve envolvida no lançamento de diversas iniciativas, como o acordo com o Banco BS2 para a prestação de serviços financeiros para pequenas e médias empresas, o *Next Vision Control* e a incorporação do MediQuo à gama produtos da Algar Telecom e sua extensão ao público empresarial. Além disso, tem atuado no desenvolvimento de soluções para o público residencial, dentro de um conceito batizado como “O Futuro do Viver”, que já engloba o seguro residencial Reparos e o *Easy Home* (saiba mais no capítulo Nosso Trabalho).



## INOVAÇÃO SEM FRONTEIRAS

Até 2021, o Brain operava em três localidades – Uberlândia, São Paulo e Recife – e, em 2022, deu um importante passo para expandir a prospecção de soluções inovadoras, estabelecendo uma filial em Lisboa (Portugal).

# Governança corporativa e gestão de riscos

(GRI 2-1, 2-9)



ODS



Somos uma empresa privada, de capital aberto desde 2007, não listada em bolsa e que acumula 12 emissões públicas de debêntures, além de uma de notas promissórias. Os 69 anos de história da companhia foram acompanhados pela constante evolução de suas práticas de governança, com o objetivo de criar um conjunto de mecanismos que contribua para a geração de valor de longo prazo, a sustentabilidade e perenidade do negócio. Entre os princípios da nossa governança estão a transparência das informações e dos relacionamentos, a igualdade no tratamento aos acionistas, a prestação de contas e a responsabilidade corporativa, alinhados aos preceitos do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), aos requisitos legais e à legislação pertinente de mercado de capitais.

## Estrutura de governança

### Conselho de Administração

(GRI 2-1, 2-9, 2-10, 2-11, 2-15, 2-16)

O Conselho de Administração (CA) é mais alto órgão de administração da empresa. Foi criado para garantir a profissionalização e sustentabilidade do negócio, conduzir o processo decisório, definir e acompanhar as estratégias definidas. Todos os anos, o órgão é submetido à avaliação em três frentes: uma análise do Conselho enquanto colegiado, dos conselheiros (individualmente) e do Presidente do Conselho.

É formado por seis conselheiros, dos quais dois independentes, com mandato de dois anos. Para evitar conflitos de interesses, os conselheiros estão impedidos de pertencer ao conselho de administração, comitês de assessoramento, conselho fiscal ou quadro de funcionários de grupos concorrentes, bem como não podem deter interesses na cadeia de valor dos negócios da companhia.

O CA conta, ainda, com o suporte de dois comitês especializados, não deliberativos, que auxiliam os conselheiros no aprofundamento das análises de temas específicos para a tomada de decisão. Preocupações críticas são comunicadas nas reuniões ordinárias do CA e dos Comitês de Assessoramento, considerando relatos das áreas de Auditoria Interna, Gestão de Riscos, *Compliance*, Ouvidoria, entre outras. Também são feitas comunicações extraordinárias por meio do Portal de Governança utilizado pela companhia, sempre que necessário. Em casos mais críticos, reuniões extraordinárias podem ser convocadas.



Para mais detalhes sobre a composição do CA e seus membros, acesse este link.

## Gestão ESG

(GRI 2-12, 2-13, 2-14, 2-16, 2-17, 2-24)

Os temas ESG são levados ao conhecimento do Conselho de Administração, que monitora seus desdobramentos durante todo o ano, de acordo com calendário temático das reuniões ordinárias, previamente aprovado a cada exercício – em 2022. A sustentabilidade está na forma de fazer negócios da Algar Telecom e, assim, cada membro da diretoria é responsável pela execução das ações dos assuntos de sua responsabilidade e essas ações são monitoradas pelo CA.

O Conselho delega ao Diretor-Presidente a responsabilidade de gerenciar os impactos da companhia na economia, meio ambiente e pessoas. Este, por sua vez, delega a seus executivos tal responsabilidade: os tópicos econômicos são de responsabilidade do Vice-Presidente Financeiro e de Relações com Investidores; os tópicos ambientais são geridos pelo Vice-Presidente de Tecnologia e Evolução Digital, e os sociais são de responsabilidade da Vice-Presidente de Gente. Os principais resultados desses esforços são compilados e divulgados neste relato anual integrado.

### Composição em 31/12/2022

Membro	Cargo	Gênero	Externo	Independente	Mandato
<b>Luiz Alexandre Garcia</b>	Presidente	M	Sim	Não	20/04/2022 a 30/04/2024
<b>Eliane Garcia Melgaço</b>	Vice-presidente	F	Sim	Não	20/04/2022 a 30/04/2024
<b>Divino Sebastião de Souza</b>	Membro	M	Sim	Não	20/04/2022 a 30/04/2024
<b>Luiz Alberto Garcia</b>	Membro	M	Sim	Não	20/04/2022 a 30/04/2024
<b>Luiz Eduardo Falco Pires Correa</b>	Membro	M	-	Sim	20/04/2022 a 30/04/2024
<b>Thilo Helmut Georg Mannhardt</b>	Membro	M	-	Sim	20/04/2022 a 30/04/2024

## Comitê de Auditoria e Gestão de Riscos

Trabalha para assegurar a qualidade, integridade, transparência e credibilidade das divulgações econômico-financeiras e promover o monitoramento e a gestão de riscos corporativos e operacionais, com efetividade nos processos de auditoria interna e independente e de controles internos. É composto por conselheiros e especialistas externos, totalizando, no mínimo, três membros, sendo um deles independente.

### Composição em 31/12/2022

Membro	Cargo	Gênero	Externo	Independente	Mandato
Thilo Helmut Georg Mannhardt	Coordenador	M	-	Sim	31/05/2022 a 11/05/2023
Carlos Biedermann	Membro	M	Sim	Não	31/05/2022 a 11/05/2023
Gustavo Uramoto Matsumoto	Membro	M	Sim	Não	31/05/2022 a 11/05/2023
João Ricardo Pereira da Costa	Membro	M	Sim	Não	31/05/2022 a 11/05/2023

## Comitê de Gente

Tem como missão garantir uma gestão estratégica de Talentos Humanos que seja percebida e valorizada pelos *stakeholders* como diferencial competitivo da Algar Telecom. Formado por até quatro membros, sendo, no mínimo, um membro do Conselho de Administração.

### Composição em 31/12/2022

Membro	Cargo	Gênero	Externo	Independente	Mandato
Eliane Garcia Melgaço	Coordenadora	F	Sim	Não	31/05/2022 a 11/05/2023
José Luciano Duarte Penido	Membro	M	Sim	Não	31/05/2022 a 11/05/2023
Marcelo José Ferreira e Silva	Membro	M	Sim	Não	31/05/2022 a 11/05/2023

## Diretoria

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

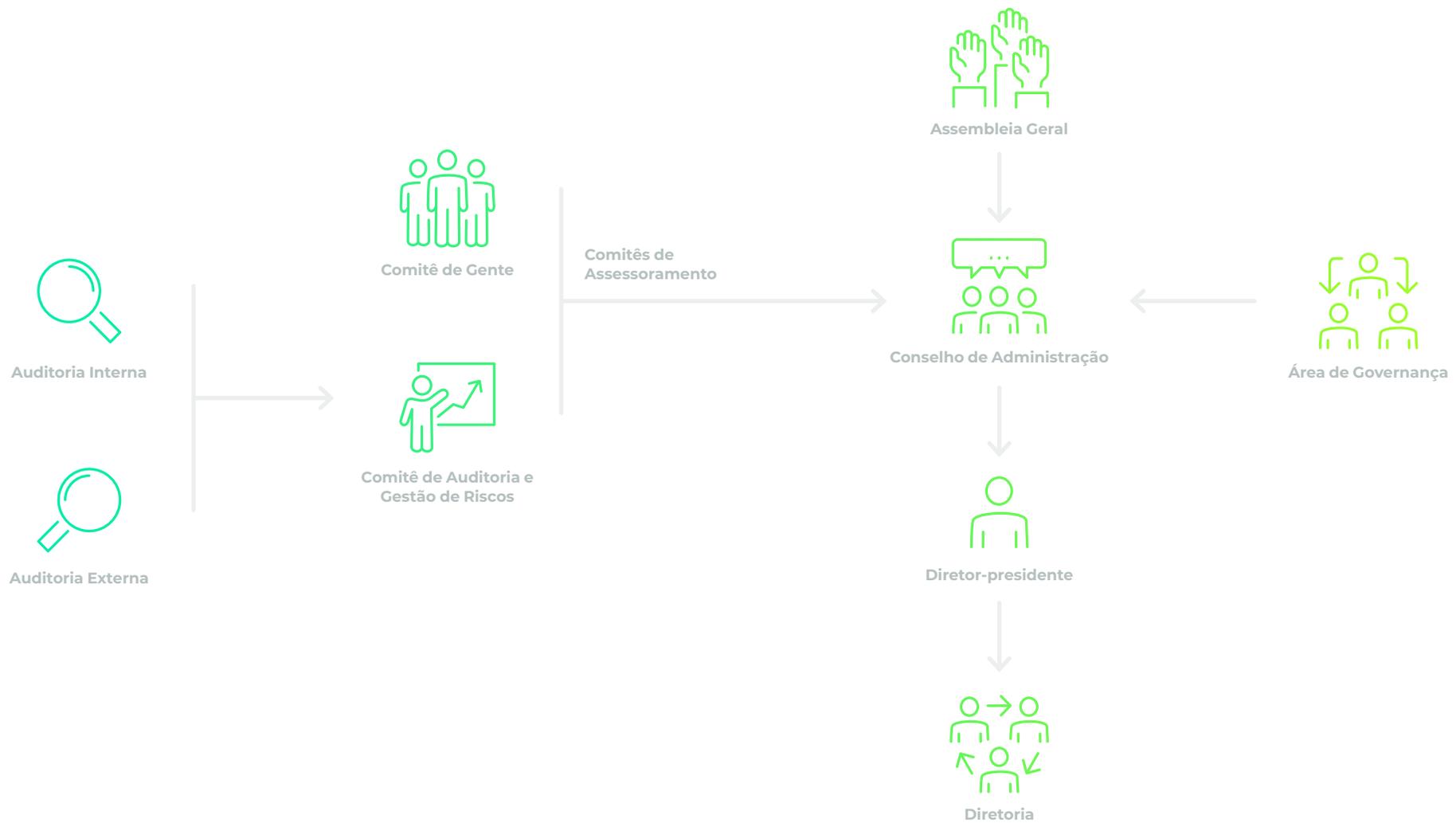
## Diretoria estatutária

### Composição em 31/12/2022

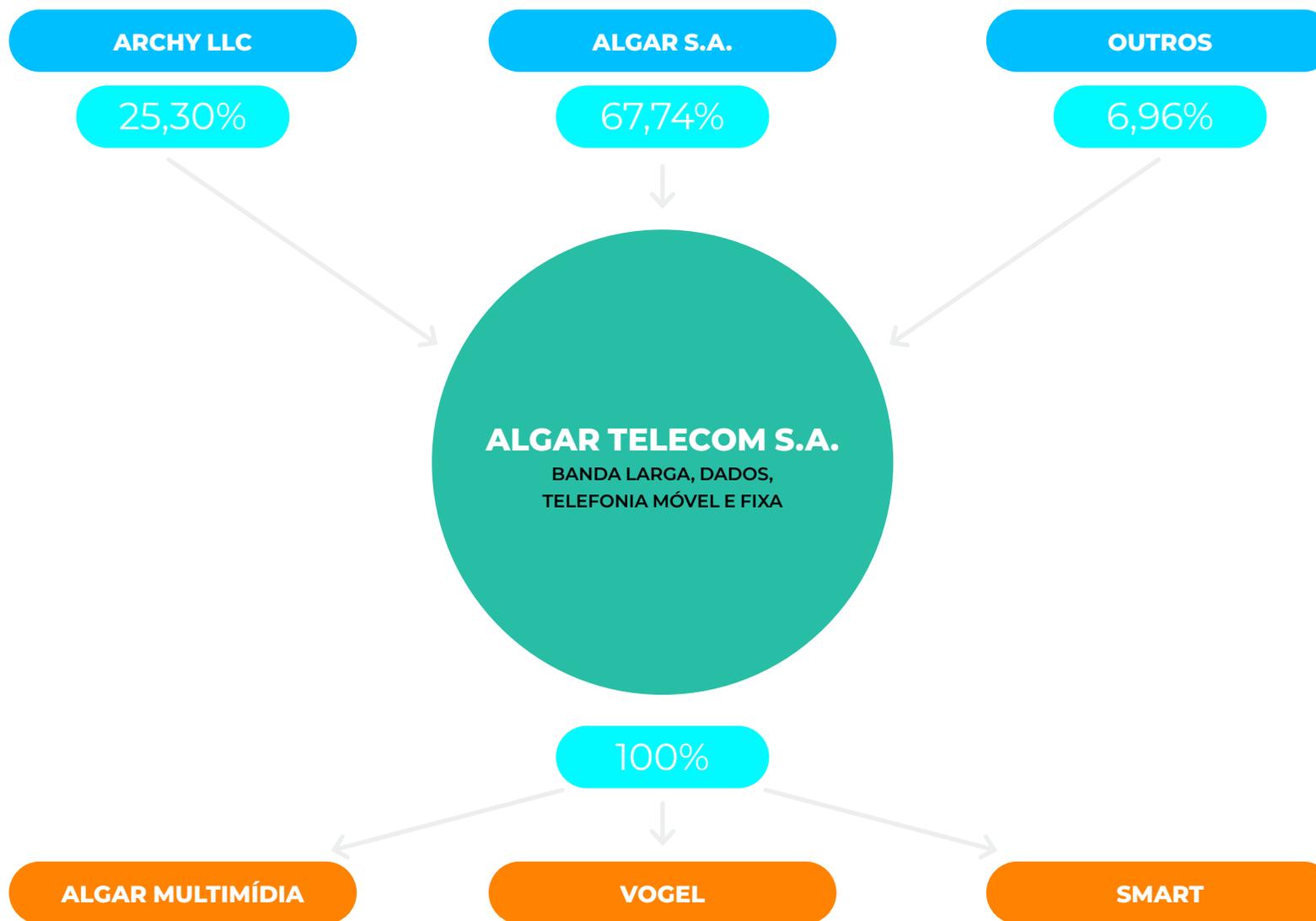
Membro	Cargo	Gênero	Mandato
Jean Carlos Borges	Diretor-presidente	M	02/02/2022 a 30/04/2023
Ana Paula R. M. de Oliveira	Vice-Presidente de Gente	F	02/02/2022 a 30/04/2023
Luís Antônio Andrade Lima	Vice-Presidente de Tecnologia e Evolução Digital	M	02/02/2022 a 30/04/2023
Osvaldo César Carrijo	Vice-Presidente de Negócios	M	02/02/2022 a 30/04/2023
Renato Paschoareli	Vice-Presidente de Estratégia e Regulatório	M	02/02/2022 a 30/04/2023
Tulio Toledo Abi-Saber	Vice-Presidente de Finanças, Relações com Investidores e Jurídico	M	02/02/2022 a 30/04/2023
Augusto Marcos N. Salomon	Vice-Presidente da BU ServB	M	02/02/2022 a 30/04/2023
Márcio de Jesus da Silva	Vice-Presidente da BU ServC	M	02/02/2022 a 30/04/2023



Clique aqui para conhecer o currículo dos conselheiros e diretores



## Estrutura Societária



# Compliance

(GRI 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 206-1)

Agir com integridade é um dos valores essenciais da Algar Telecom. Utilizamos uma série de mecanismos para orientar nossos associados e fornecedores sobre boas práticas de conformidade. Nossas ferramentas de *compliance* evoluem a cada ano e, em 2022, aproveitamos a implementação de um novo sistema de gestão integrado (*Enterprise Resource Planning* – ERP) para rever e realizar melhorias em processos, controles e monitoramentos de riscos. Em 2022, não tivemos registro de qualquer caso de não-conformidade com leis e regulamentos ou ações por concorrência desleal.

## Programa de Integridade

(GRI 205-2)

A área de *compliance* da Algar Telecom gerencia o Programa de Integridade, um conjunto de mecanismos que visa prevenir, identificar e sanar atitudes contrárias às regras da companhia. O programa se baseia no nosso Código de Conduta, que define os preceitos éticos demandados dos associados da Algar Telecom em temas como combate à corrupção e suborno, conduta digital, privacidade de dados pessoais, relações de trabalho e direitos humanos, entre outros, e está alinhado à legislação anticorrupção do Brasil e demais aspectos legais aplicáveis. O programa abrange, ainda, o monitoramento da matriz dos riscos de *compliance*, que são periodicamente reportados ao Comitê de Auditoria e Gestão de Riscos.

## Políticas

Disponibilizamos políticas e normas que reforçam os princípios do nosso Código de Conduta e detalham as orientações específicas para cada segmento de atividade da empresa. Alguns exemplos são a Política de Gestão de Consequências, a Política de Relacionamento com Agentes Públicos, o Procedimento de Parceiros de Alto Risco e a Norma de Relacionamento com Concorrentes e Antitruste. Nossos principais códigos e políticas podem ser acessados [neste link](#).

## Subcomissão de Integridade

É o principal órgão de disseminação do conceito de ética e integridade da Algar Telecom. Também é responsável por aplicar as medidas cabíveis aos casos de não conformidade investigados pela ouvidoria da companhia, seguindo a política de Gestão de Consequências. A subcomissão é formada pelo *Compliance Officer*, Vice-Presidente de Talentos Humanos e pelo Diretor Jurídico da Algar Telecom, respondendo diretamente ao Conselho de Administração.

## Ouvidoria

Canal para recebimento e apuração de denúncias de eventuais violações do Código de Conduta da companhia, com garantia de anonimato do denunciante e confidencialidade das denúncias. No ano, foram recebidas 357 denúncias, sendo que todas foram tratadas e resolvidas no decorrer do ano. A ouvidoria também recebe sugestões, elogios e reclamações do público. Pode ser acessada online, por telefone, e-mail, Whatsapp, Telegram ou carta, para os contatos disponíveis [no site do canal](#).



**Nosso ERP proporciona auditoria contínua das transações da companhia, atuando preventivamente em questões de compliance.**

## Treinamentos internos

Aplicamos, anualmente, treinamentos *online* e presenciais para disseminação da cultura de integridade da Algar Telecom para todos os nossos associados, desenvolvidos com a participação dos líderes da companhia, que têm papel fundamental como exemplos de conduta e na orientação das equipes.

## Combate à corrupção

(GRI 205-1, 205-2, 205-3)

A Algar Telecom é signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, promovido pelo Instituto Ethos para promover um mercado mais íntegro e ético, buscando erradicar qualquer tipo de ilegalidade e corrupção. Assumimos o compromisso de divulgar a legislação brasileira anticorrupção para nossos associados e *stakeholders*, além de vedar qualquer forma de suborno, trabalhar pela legalidade e transparência nas operações e, ainda, primar pela transparência de informações e colaboração em investigações, quando necessário.

Internamente, avaliamos 12 operações quanto a riscos relacionados à corrupção, o equivalente a 63% do total de operações da companhia. Em 2022, não houve casos confirmados de corrupção envolvendo associados nem parceiros de negócios, tampouco processos judiciais relacionados à corrupção movidos contra a empresa ou nossos associados. A avaliação de riscos significativos relacionados ao tema faz parte do *Compliance Risk Assessment (CRA)*. Durante o processo de mapeamento, foram identificados os seguintes riscos, para os quais adotamos as devidas estratégias de mitigação:

- Admitir/readmitir associados envolvidos em casos de fraudes identificadas anteriormente.
- Ocorrência de ilícito por subcontratados, como corrupção, suborno, fraudes e demais ilicitudes.
- Não haver, no recrutamento, verificação de potencial conflito de interesse.
- Bloqueios legais de empresas do Grupo Algar, podendo gerar danos reputacionais, financeiros e impedimentos temporários da Algar Telecom participar de licitações.
- Contabilização inadequada relativa a processos de concessão de brindes, hospitalidades, doações ou patrocínios, dificultando a identificação de eventual irregularidade.
- Empresa não manter registros pertinentes à demonstração de conformidade com as exigências legais, relacionadas principalmente nas questões financeiras, tributárias, contábeis e trabalhistas, cíveis.
- Risco de redes não aprovadas e/ou ausência de seus respectivos cadastros nas concessionárias em empresas adquiridas.
- Prospecção de clientes não estar de acordo com a legislação de privacidade de dados.
- Haver retaliação ao denunciante inibindo a utilização do canal de Ouvidoria.
- Associados cometerem um desvio de conduta por desconhecer o Código de Conduta.
- Contratar junto à administração pública sem licitação, exceto nos casos previstos em lei.
- Área de governança não definir adequadamente as metas (desafiadoras, mas atingíveis), não supervisionar e/ou incentivar seus liderados de forma alinhada com os princípios de *compliance*.
- Compras de pequeno valor não possuem processos claros para evitar roubo, pagamento de facilitação, etc.
- Ações judiciais referentes à legislação de *compliance* reincidirem por falta de controles preventivos.
- Risco de homologação de parceiros inidôneos.



**Em 2022, realizamos 111 horas de treinamento *online* e *workshops* presenciais sobre integridade para os associados**

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

Categorias de funcionários	Número	Porcentagem
Não executivos	3.880	100%
Ascensão	231	100%
Estagiários	85	100%
Executivos	166	100%

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

Regiões	Número	Porcentagem
Centro-Oeste	162	100%
Nordeste	207	100%
Norte	2	100%
Sudeste	3.621	100%
Sul	370	100%

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

Categorias de funcionários	Número	Porcentagem
Não executivos	3.711	99%
Ascensão	217	99%
Estagiários	81	99%
Executivos	151	97%

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

Regiões	Número	Porcentagem
Centro-Oeste	159	99%
Nordeste	206	100%
Norte	2	100%
Sudeste	3.473	99%
Sul	363	98%

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

Tipos de parceiros de negócios	Número	Porcentagem
Tipo de parceiro de negócios 1*	581	100%
Tipo de parceiro de negócios 2	0	-

\*Fornecedores

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

Regiões	Número	Porcentagem
Centro-Oeste	0	0%
Nordeste	0	0%
Norte	0	0%
Sudeste	7	88%
Sul	0	0%

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

Regiões	Número	Porcentagem
Centro-Oeste	0	0%
Nordeste	0	0%
Norte	0	0%
Sudeste	8	100%
Sul	0	0%

## Gestão de riscos

A Matriz de Riscos da Algar Telecom foi atualizada em 2022. Ela identifica os principais fatores que possam ameaçar o bom desempenho dos negócios da companhia, em aspectos estratégicos, financeiros, operacionais e legais, entre outros. Esses temas são gerenciados pela nossa Política de Gestão Estratégica de Riscos, desenvolvida com base nas melhores práticas e padrões internacionais, como os do *Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission (COSO)*. A Política determina processos que identificam as causas dos riscos; mapeiam os controles internos mitigatórios; avaliam o impacto e a probabilidade de ocorrência; definem limites e implementam planos de ação.

Em 2022, seguimos aprimorando os processos, testando os controles implementados e fortalecendo a segunda linha de defesa para que a cultura de gestão de riscos permeie cada vez mais o dia a dia da organização.

### Principais Grupos de Riscos

#### RISCOS GLOBAIS

Fatores externos podem produzir ruptura nas cadeias locais e globais de logística e suprimentos provocando escassez de produtos e serviços essenciais. Há também o risco de que os fornecedores enfrentem problemas, como tentativa de retaliação comercial por parte de governos, sendo impedidos de comercializar seus produtos e serviços. Monitoramos periodicamente esses riscos, antecipando decisões para diminuir possíveis impactos nos resultados do negócio.

#### SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

Atuamos em um ecossistema amplamente exposto a riscos de segurança cibernética. Para mitigar esses riscos, contamos com soluções de proteção contra contaminação intencional ou acidental, *malware* e antivírus; estrutura para detecção

de anomalias em nossa rede interna e externa de ataques cibernéticos e de tráfego anômalo. Também utilizamos ferramentas de controle de acesso a dados confidenciais. Em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), adequamos processos e políticas internas, disseminamos as mudanças para todos os níveis e implementamos um sistema de proteção contra vazamento de dados, visando dar cumprimento aos requisitos legais e reforçando o ambiente de segurança cibernética.

#### DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

A disponibilidade dos nossos serviços depende de tecnologias, sistemas, processos e pessoas, o que faz com que eventuais falhas em algum desses segmentos possam afetar o atendimento aos nossos clientes. Para reduzir esses riscos, identificamos e elaboramos planos de ação para os principais fatores internos ou externos. Elementos de rede e serviços são monitorados continuamente pelo Centro de Operações de Redes, que possui tecnologias, sistemas e profissionais capacitados para identificar e tratar os incidentes no menor prazo possível, reduzindo o tempo de indisponibilidade dos serviços e seus impactos na vida dos clientes e da companhia.

#### CONTENCIOSO

É representado pela possibilidade de mudança de grau de risco do contencioso tributário, trabalhista, regulatório, cível, etc. em virtude de alterações de jurisprudência que possam impactar negativamente o negócio. Planos de ação são definidos com as áreas envolvidas como forma de atuar na causa-raiz dos riscos.

#### FRAUDE, VENDAS AO GOVERNO, CORRUPÇÃO E SUBORNO

Esses riscos são representados pela possibilidade de descumprimento da legislação relacionada a órgãos públicos, podendo ocasionar multas e danos à imagem e reputação da companhia.



# Nossa gente



**Algar** ▶  
Telecom  
▶ SEMPRE JUNTO

ODS



## Gestão de pessoas

(GRI 401)

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.

Um grande marco de 2022 foi a retomada do trabalho presencial, culminando em um modelo híbrido após o controle da pandemia de Covid-19 com a campanha nacional de vacinação. Nesse cenário, o modelo de trabalho presencial foi acompanhado de um reforço nos processos de acompanhamento e prevenção, com forte monitoramento da saúde dos nossos times, tanto referente à Covid-19 quanto com o retorno de exames preventivos periódicos.

Ao mesmo tempo, realizamos um trabalho intenso de cuidado emocional, com processos de escuta ativa das equipes e acompanhamento próximo dos gestores, além de programas específicos para as lideranças. Promovemos encontros presenciais para aproximação entre os associados, considerando reencontros de equipes afastadas pela pandemia e apresentação de profissionais contratados durante o período de isolamento social.

Ainda em 2022, nosso time de Talentos Humanos (TH) começou a trabalhar com metodologias ágeis, tendo a primeira experiência de integração de novos associados (*onboarding*) 100% em formato ágil. A área também passou atuar em conjunto com a equipe de ESG da Algar Telecom, reforçando a sua contribuição com a agenda climática e o desenvolvimento sustentável, além de demonstrar as melhores práticas ESG da companhia.



Prêmio Gupy Destaca  
os 100 RHs  
que **inspiram**



### PREMIAÇÕES

Em 2022, nosso empenho em gestão de pessoas voltou a ser reconhecido. A Algar Telecom conquistou o quarto lugar no Prêmio **Gupy Destaca** – 100 RHs que inspiram na categoria Atração e ficou em 33º lugar no ranking geral. E, pelo 14º ano consecutivo, ficamos entre as melhores empresas para trabalhar no Brasil, de acordo com a premiação **Great Place to Work (GPTW)**.

## Perfil dos associados

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

Encerramos 2022 com 4.230 associados, uma redução de 4% em relação ao ano anterior, causada por fatores como mudanças estruturais e de processos. Apesar disso, o percentual de desligamento voluntário teve uma queda expressiva, ficando em 4,77% em 2022, diante de 67,47% verificados em 2021, como resultado do nosso empenho em ações de atração e retenção de talentos.

Além dos associados, no fim do ano, nosso time contava com 85 estagiários e jovens aprendizes remunerados realizando atividades administrativas, de suporte em planejamento e análises práticas em todas as áreas de atuação e estudo.

### Empregados por contrato de trabalho - Gênero

Gênero	2020		2021		2022	
	Temporário	Permanente	Temporário	Permanente	Temporário	Permanente
Feminino	16	1.272	81	1.131	26	1.102
Masculino	69	2.886	91	3.259	60	3.133
<b>Total*</b>	<b>85</b>	<b>4.158</b>	<b>172</b>	<b>4.390</b>	<b>86</b>	<b>4.235</b>

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

### Empregados por contrato de trabalho - Região

Região	2020		2021		2022	
	Temporário	Permanente	Temporário	Permanente	Temporário	Permanente
Norte	0	0	0	0	0	0
Nordeste	3	245	7	218	4	194
Sul	6	280	13	412	1	373
Sudeste	76	3.509	147	3.632	77	3.522
Centro-Oeste	0	124	5	128	4	146
<b>Total*</b>	<b>85</b>	<b>4.158</b>	<b>172</b>	<b>4.390</b>	<b>86</b>	<b>4.235</b>

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

### Empregados por tipo de emprego - Gênero

Gênero	2020		2021		2022	
	Período parcial	Período integral	Período parcial	Período integral	Período parcial	Período integral
Feminino	4	1.284	77	1.135	26	1.102
Masculino	21	2.934	79	3.271	60	3.133
<b>Total*</b>	<b>25</b>	<b>4.218</b>	<b>156</b>	<b>4.406</b>	<b>86</b>	<b>4.235</b>

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

### Empregados - Gênero e Região

Região	2020		2021		2022	
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
Norte					0	0
Nordeste					28	170
Sul					52	322
Sudeste					1.023	2.576
Centro-Oeste					25	125
<b>Total*</b>					<b>1.128</b>	<b>3.193</b>

\* Não fazíamos o controle desse indicador nos anos anteriores, iniciamos em 2022.

## Atração e retenção de talentos

(GRI 404-3)

Para a Algar Telecom, a atração e retenção de talentos tem papel estratégico. Atuar com profissionais capazes, na posição ideal e no momento correto é de extrema relevância para a entrega dos resultados do negócio, sejam financeiros, sociais ou ambientais. Investimos no nosso posicionamento como marca empregadora, destacando os diferenciais 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, em 2022, incluímos a avaliação de fit cultural nos processos seletivos, buscando profissionais com alinhamento aos valores da companhia. Em paralelo, mantivemos 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 2022, de 110 estagiários atuando na companhia, 47% foram efetivados.

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

**Employee Net Promoter Score (ENPS):** métrica de satisfação dos associados com as práticas da área de TH que, em 2022, passou a ser acompanhada mensalmente, a fim de identificarmos rapidamente eventuais necessidades de ajustes. No mesmo ano, implementamos o monitoramento de ENPS da jornada de contratação de novos associados.

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

**Avaliações de desempenho:** realizadas anualmente, com a metodologia Nine Box, que considera as realizações do profissional e seu potencial para o futuro, analisando competências técnicas e comportamentais, em formatos 180° (superior e autoavaliação), 270° (incluindo pares) e 360° (incluindo pares e subordinados), além de *feedbacks* frequentes para orientar e ajustar procedimentos, promovendo o desenvolvimento profissional. Em 2022, 2.675 associados realizaram o processo de avaliação.

### Avaliações de desempenho

<b>Associados – total</b>	<b>2.675</b>
Executivos	110
Ascensão	104
Não executivos	2.223
Ágil	227
Estagiários	11

### Avaliações de desempenho

Homem	1.943
Mulher	732
<b>Total</b>	<b>2.675</b>

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

### Novas contratações - Região

Região	2020		2021		2022	
	Número	Taxa	Número	Taxa	Número	Taxa
Sudeste	632	80,60%	833	80,20%	720	81,20%
Sul	52	6,60%	114	11%	63	8,20%
Centro-Oeste	22	2,80%	42	4%	38	4,60%
Norte	0	0%	0	0%	-	0%
Nordeste	78	9,90%	50	4,80%	52	6%
<b>Total</b>	<b>784</b>	<b>100%</b>	<b>1.039</b>	<b>100%</b>	<b>873</b>	<b>100%</b>

### Avaliações da empresa Algar Telecom

4,6 ★★★★★



Recomendam  
para outras  
pessoas

Em 2022, nossa nota  
no Glassdoor aumentou  
de 4,1 para 4,6

### Taxa de rotatividade - Região

Região	2020		2021		2022	
	Número	Taxa	Número	Taxa	Número	Taxa
Sudeste	632	80,60%	833	80,20%	720	81,20%
Sul	52	6,6%	114	11%	63	8,20%
Centro-Oeste	22	2,80%	42	4%	38	4,60%
Norte	0	0%	0	0%	-	0%
Nordeste	78	9,90%	50	4,80%	52	6%
<b>Total</b>	<b>784</b>	<b>100%</b>	<b>1.039</b>	<b>100%</b>	<b>873</b>	<b>100%</b>

### Novas contratações - Região

Região	2020	2021	2022
Sudeste	18,40%	22,80%	20,70%
Sul	18,40%	26,80%	22,90%
Centro-Oeste	18,40%	29,60%	25,80%
Norte	0%	0%	-
Nordeste	33,80%	24,50%	30,70%

### Novas contratações - Faixa etária

Faixa etária	2020		2021		2022	
	Número	Taxa	Número	Taxa	Número	Taxa
Abaixo de 30 anos	359	45,70%	484	46,60%	340	38,90%
De 30 a 50 anos	401	51,10%	521	50,10%	487	55,80%
Acima de 50 anos	24	3%	34	3,30%	46	5,30%
<b>Total</b>	<b>784</b>	<b>100%</b>	<b>1.039</b>	<b>100%</b>	<b>873</b>	<b>100%</b>

### Taxa de rotatividade - Faixa etária

Faixa etária	2020	2021	2022
Abaixo de 30 anos	29,80%	35%	40,60%
De 30 a 50 anos	16,20%	19,40%	18,60%
Acima de 50 anos	9,10%	11%	13,20%

### Novas contratações - Gênero

Gênero	2020		2021		2022	
	Número	Taxa	Número	Taxa	Número	Taxa
Feminino	297	37,80%	339	32,60%	268	30,70%
Masculino	487	62,10%	700	67,40%	605	69,30%
<b>Total</b>	<b>784</b>	<b>100%</b>	<b>1.039</b>	<b>100%</b>	<b>873</b>	<b>100%</b>

### Taxa de rotatividade - Gênero

Gênero	2020	2021	2022
Feminino	22,70%	29,70%	24,70%
Masculino	18,20%	20,60%	20,50%

## Remuneração e benefícios

(GRI 2-21, 2-30, 401-2, 402)

A remuneração e o pacote de benefícios também contribuem para atrair e manter talentos na companhia. Nossos associados recebem remuneração fixa mais parcela variável, atrelada ao cumprimento de metas individuais e corporativas. Os executivos têm regras de remuneração previstas em regimento, enquanto 93% dos associados são cobertos por acordos de negociação coletiva e os 7% restantes têm condições estabelecidas por cláusulas previstas no contrato de trabalho assinado no momento da admissão.

Ao final de 2022, a proporção entre a remuneração total anual (salário base mais variáveis de curto e longo prazo) do indivíduo mais bem pago da Algar Telecom (presidente) e a remuneração total anual média de todos os demais associados era de 54,93%. Já 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 estava em 5,93%. Nestes cálculos, não consideramos estagiários, jovens aprendizes e associados afastados há mais de um ano.

Em 2022, adequamos a tabela salarial da companhia à média de mercado e realizamos melhorias na previdência privada oferecida aos executivos. 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)
- Allya (programa de descontos em compras diversas)
- Auxílio a filhos com deficiência
- Auxílio deficiência e invalidez
- Auxílio home office
- Auxílio-creche/babá
- Auxílio-educação
- Aviva (descontos em hotéis)
- Benefício automóvel
- Crediempair
- Doutor + Saúde\*\*
- Empréstimo consignado
- Gympass\*
- Licença-maternidade/ paternidade
- Momento Universo\*
- PDI da Saúde (prevenção e promoção da saúde)
- Plano de saúde/odontológico
- Plano de telefonia móvel
- Previdência privada
- Programa Psicologia Viva\*
- Salário-família
- Seguro de vida
- Vale-alimentação/refeição
- Vale-transporte

\*Saiba mais no capítulo Saúde e Segurança



### REMUNERAÇÃO TOTAL NA PALMA DA MÃO

Com objetivo de dar mais clareza aos associados sobre sua real remuneração, lançamos em 2022 a ferramenta digital “Remuneração total na palma da mão”, que calcula o valor total recebido por cada profissional, somando ao salário os montantes de benefícios, como vale refeição, transporte, previdência e plano de saúde, entre outros. Também são apresentadas as estimativas de remuneração variável, como prêmios e bonificações do período vigente.

## Diversidade

(GRI 405-1)

Queremos 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. 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.



**Realizamos um estudo de igualdade salarial, que comprovou não existir discrepância entre gêneros nos cargos de liderança**



### MULHERES DE FIBRA

Lançado em 2022, o programa tem objetivo de contratar mulheres para as áreas técnico-operacionais da Algar Telecom, visando a inclusão de gênero em atividades predominantemente realizadas por homens. A iniciativa também contribui para melhorar os resultados da operação em campo e aumentar a qualidade do atendimento ao cliente. Partimos de um total de três mulheres em campo em 2021 – o equivalente a 0,35% da equipe – para 12 em 2022, representando 1,4% do time. Estamos trabalhando constantemente para crescermos esse percentual e, para isso, iniciamos a divulgação de vagas de trabalho em campo exclusivas para mulheres, realizamos treinamentos de sensibilização para gestores da área e estabelecemos encontros bimestrais para troca de experiências, entre outras ações de suporte ao programa.

## Gênero

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

Outro projeto que ajuda a reforçar a diversidade de gênero na companhia é o Talentos de Futuro: Garotas Digitais, que prepara o público feminino para atuar na área de tecnologia (saiba mais no capítulo Responsabilidade Social).

### Percentual de associados que integram os órgãos de governança\*, por gênero

Gênero	2020		2021		2022	
	Total	%	Total	%	Total	%
Masculino	15	88,20%	15	88,20%	10	91%
Feminino	2	11,70%	2	11,70%	1	9%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

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

### Percentual de associados por categoria funcional, por gênero

Categoria funcional	Gênero	2020		2021*		2022	
		Total	%	Total	%	Total	%
Executivos	Masculino	95	78,50%	118	77,6%	119	78,30%
	Feminino	26	21,40%	34	22,4%	33	21,70%
	<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>
Ascensão	Masculino	99	71,20%	133	72,7%	142	74,70%
	Feminino	40	28,70%	50	27,3%	48	25,30%
	<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>100%</b>	<b>183</b>	<b>100%</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>
Associados	Masculino	2.731	69,50%	3.042	73,5%	2.867	73,70%
	Feminino	1.195	30,40%	1.096	26,5%	1.021	26,30%
	<b>Total</b>	<b>3.926</b>	<b>100%</b>	<b>4.138</b>	<b>100%</b>	<b>3.888</b>	<b>100%</b>
Estagiários	Masculino	34	66,60%	52	62,7%	60	70%
	Feminino	17	33,30%	31	37,3%	25	30%
	<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>Masculino</b>	<b>2.959</b>	<b>69,80%</b>	<b>3.345</b>	<b>73,4%</b>	<b>3.188</b>	<b>73,90%</b>
	<b>Feminino</b>	<b>1.278</b>	<b>30,10%</b>	<b>1.211</b>	<b>26,6%</b>	<b>1.127</b>	<b>26,10%</b>
	<b>Total</b>	<b>4.237</b>	<b>100%</b>	<b>4.556</b>	<b>100%</b>	<b>4.315</b>	<b>100%</b>

\*Já considera aquisição da Vogel.

## Etnia

Realizamos uma coleta de percepções do ambiente de trabalho para pessoas negras, com intuito de contribuir para o combate ao racismo e à desigualdade social. Isso foi feito junto aos grupos de afinidade, com nossos ritos de reuniões “sextou com etnia” e “quarta índica” além de espaço para escuta ativa e reforço no canal de ouvidoria 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, visando à promoção.

### Percentual de associados que integram os órgãos de governança\*, por indicador de diversidade

Indicador de diversidade	2020		2021		2022	
	Total	%	Total	%	Total	%
Negro (preto + pardo)	1	5,80%	1	5,80%	0	0%
Branco	16	94,10%	16	94,10%	11	100%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

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

### Percentual de associados por categoria funcional, por indicador de diversidade

Categoria funcional	Gênero	2020		2021		2022	
		Total	%	Total	%	Total	%
Executivos	Negro (preto + pardo)	31	25,60%	37	24,30%	46	30,30%
	Branco	89	73,50%	107	70,40%	104	68,40%
	Amarelo	1	0,8%	0	0%	0	0%
	Indígena	0	0%	0	0%	0	0%
	Não identificado	0	0%	8	5,30%	2	1,30%
	<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

### Percentual de associados por categoria funcional, por indicador de diversidade

Categoria funcional	Gênero	2020		2021		2022	
		Total	%	Total	%	Total	%
Ascensão	Negro (preto + pardo)	60	43,10%	65	35,50%	64	33,70%
	Branco	77	55,40%	109	59,60%	122	64,30%
	Amarelo	2	1,40%	4	2,20%	2	1%
	Indígena	0	0%	0	0%	0	0%
	Não identificado	0	0%	5	2,70%	2	1%
	<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>100%</b>	<b>183</b>	<b>100%</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>
Associados	Negro (preto + pardo)	2.321	59,10%	2.085	50,40%	1.957	50,30%
	Branco	1.571	40%	1.808	43,70%	1.756	45,20%
	Amarelo	24	0,60%	28	0,70%	32	0,90%
	Indígena	3	0%	4	0,10%	4	0%
	Não identificado	7	0,10%	213	5,10%	139	3,60%
	<b>Total</b>	<b>3.926</b>	<b>100%</b>	<b>4.138</b>	<b>100%</b>	<b>3.888</b>	<b>100%</b>
Estagiários	Negro (preto + pardo)	22	43,10%	32	38,60%	33	38,90%
	Branco	29	56,80%	44	53%	49	57,60%
	Amarelo	0	0%	0	0%	2	2,30%
	Indígena	0	0%	0	0%	0	0%
	Não identificado	0	0%	7	8,40%	1	1,20%
	<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>Negro (preto + pardo)</b>	<b>2.434</b>	<b>57,40%</b>	<b>2.219</b>	<b>48,70%</b>	<b>2.100</b>	<b>48,30%</b>
	<b>Branco</b>	<b>1.766</b>	<b>41,60%</b>	<b>2.068</b>	<b>45,40%</b>	<b>2.031</b>	<b>47,10%</b>
	<b>Amarelo</b>	<b>27</b>	<b>0,60%</b>	<b>32</b>	<b>0,70%</b>	<b>36</b>	<b>0,80%</b>
	<b>Indígena</b>	<b>3</b>	<b>0%</b>	<b>4</b>	<b>0,10%</b>	<b>4</b>	<b>0,10%</b>
	<b>Não identificado</b>	<b>7</b>	<b>0,10%</b>	<b>233</b>	<b>5,10%</b>	<b>144</b>	<b>3,30%</b>
	<b>Total</b>	<b>4.237</b>	<b>100%</b>	<b>4.556</b>	<b>100%</b>	<b>4.315</b>	<b>100%</b>

## LGBTQIAP+

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 LGBTQIAP+ e tornando a nossa empresa cada vez mais plural, diversa e respeitosa para todos. Além disso, adotamos o uso do nome social no crachá.



## 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 60 anos), reconhecendo aqueles que já possuem mais tem de Algar Telecom e criando oportunidade para os que ainda virão. Para incentivar esses profissionais e promover trocas de experiências com os demais associados, desenvolvemos, em 2021, o Programa de Mentoria entre Multigerações.

### Percentual de associados que integram os órgãos de governança\*, por faixa etária

Faixa etária	2020		2021		2022	
	Total	%	Total	%	Total	%
Abaixo de 30 anos	0	0%	0	0%	0	0%
30 a 50 anos	2	11,70%	2	11,70%	1	9%
Acima de 50 anos	15	88,20%	15	88,20%	10	91%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

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

### Percentual de associados por categoria funcional, por faixa etária

Categoria funcional	Faixa etária	2020		2021		2022	
		Total	%	Total	%	Total	%
Executivos	Abaixo de 30 anos	0	0%	2	1,30%	0	0%
	30 a 50 anos	101	83,40%	124	81,60%	119	78,30%
	Acima de 50 anos	20	16,50%	26	17%	33	21,70%
	<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>
Ascensão	Abaixo de 30 anos	1	0,70%	6	3,30%	5	2,60%
	30 a 50 anos	122	87,70%	149	81,40%	148	77,90%
	Acima de 50 anos	16	11,50%	28	15,30%	37	19,50%
	<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>100%</b>	<b>183</b>	<b>100%</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>
Associados	Abaixo de 30 anos	987	25,10%	923	22,30%	686	17,60%
	30 a 50 anos	2.621	66,70%	2.839	68,60%	2.760	71%
	Acima de 50 anos	318	8%	376	9,10%	442	11,40%
	<b>Total</b>	<b>3.926</b>	<b>100%</b>	<b>4.138</b>	<b>100%</b>	<b>3.888</b>	<b>100%</b>
Estagiários	Abaixo de 30 anos	51	100%	79	95,20%	78	91,80%
	30 a 50 anos	0	0%	4	4,80%	6	7,10%
	Acima de 50 anos	0	0%	0	0%	1	1,20%
	<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>Abaixo de 30 anos</b>	<b>1.039</b>	<b>24,50%</b>	<b>1.010</b>	<b>22,20%</b>	<b>769</b>	<b>17,80%</b>
	<b>30 a 50 anos</b>	<b>2.844</b>	<b>67,10%</b>	<b>3.116</b>	<b>68,40%</b>	<b>3.033</b>	<b>17,80%</b>
	<b>Acima de 50 anos</b>	<b>354</b>	<b>8,30%</b>	<b>430</b>	<b>9,40%</b>	<b>513</b>	<b>11,90%</b>
	<b>Total</b>	<b>4.237</b>	<b>100%</b>	<b>4.556</b>	<b>100%</b>	<b>4.315</b>	<b>100%</b>

## Pessoas com Deficiência (PCD)

Nosso propósito é ampliar a contratação de pessoas com deficiência e temos trabalhado em diversas frentes para alcançar esse objetivo. Em 2020, lançamos o projeto Indique PCD, para associados e sociedade indicarem profissionais PCDs para o Banco de Talentos Algar. Em 2021, lançamos o Aprendiz sem barreiras, em busca de profissionais PCDs, de qualquer faixa etária, para trabalharem como aprendizes. Também somos parceiros do Programa Diversidade+, projeto criado em 2019 pelo grupo Algar com programas de aprendizagem e inclusão de PCDs 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 2022, nosso time contava com 70 associados PCDs, dos quais 29 eram menores aprendizes.

### COMBATE À DISCRIMINAÇÃO

(GRI 406)

Estabelece que as pessoas devem ser respeitadas de forma integral na companhia, em oposição a discriminações, preconceitos e assédio – sobretudo moral e sexual – de qualquer natureza. Nossa ouvidoria recebeu relatos de sete casos de discriminação em 2022, todos apurados e encaminhados internamente para implementação de soluções. Os casos foram inteiramente tratados com as medidas cabíveis.



## Disseminação da cultura

Queremos que todos os nossos associados e parceiros estejam alinhados aos valores da CulturAlgar (saiba mais no capítulo Propósito). Para fortalecer nossa cultura, em 2022, lançamos o Workshop Essência para parceiros, focado em difundir as nossas crenças e a nossa estratégia entre os franqueados, afiliados e força de vendas da Algar Telecom. No ano, foram realizados 13 workshops pelo Brasil.

Também lançamos o programa Pé na Estrada, porque entendemos que o melhor lugar para conhecer as necessidades e desenvolver nossa Gente de Fibra é perto, é próximo, é do lado, caminhando junto com as nossas lideranças e associados. No escopo do programa, realizamos mais de 20 *road shows* em diversas localidades, com visitas dos nossos times de Talentos Humanos, *Compliance* e *Segurança*.

## Capacitação

(GRI 404-1)

Trabalhamos com diversas frentes de treinamento, sempre priorizando o desenvolvimento profissional dos nossos times e, conseqüentemente, a potencialização do nosso negócio. Além de cursos, realizamos webinars específicos para a área de negócios e formamos multiplicadores internos de conteúdo, no contexto do Programa de Desenvolvimento ASES, que atua em quatro eixos de aprendizado: Ágil, Negócios, Cliente e Relacionamento, Gente e Cultura. Paralelamente, trabalhamos com iniciativas voltadas para assistência para transição de carreira, empregabilidade continuada e a gestão de final de carreira devido a aposentadoria ou rescisão do contrato de trabalho, cujas informações completas serão apuradas para divulgação detalhada a partir de 2023.

### Capacitação

Categoria funcional	2022	
	Total de horas	Média de horas
Executivos	9.082	54
Ascensão	6.748	30
Não executivos	131.674	21
Estagiários	5.546	36
<b>Total horas de treinamento</b>	<b>153.050</b>	<b>23</b>

### Capacitação

Gênero	2022	
	Total de horas	Média de horas
Homens	118.860	26
Mulheres	34.191	16
<b>Total horas de treinamento</b>	<b>153.050</b>	<b>23</b>



Também atuamos em parceria com universidades, como a Fundação Dom Cabral e a Fundação Getúlio Vargas, 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). Em 2022, investimos em formações internacionais de alto nível para o nosso Comitê Executivo e começamos a capacitar também nossos franqueados. Conheça nossas principais iniciativas:

## UniAlgar

A Universidade Corporativa do Grupo Algar (UniAlgar) realiza capacitações presenciais e *online*, utilizando um formato que prioriza o aprendizado na prática, complementado por sessões de mentoria e conteúdo de apoio. Muitas das vivências em treinamentos da UniAlgar foram adotadas na prática da Algar Telecom.

## Academia de Lideranças

Lançada em 2022 para capacitar os líderes da Algar Telecom, em parceria com a Fundação Dom Cabral. O programa aborda temas como estratégia de negócios, finanças, inovação, CulturaAlgar e gestão de pessoas por meio de treinamentos e sessões de mentoria. Organizados em grupos, os líderes são desafiados a propor soluções a serem testadas no mercado para posterior implementação na companhia. A primeira turma da Academia iniciou os estudos em agosto de 2022, com conclusão prevista para abril de 2023. O grupo com a melhor solução, avaliada por uma banca avaliadora formada por alguns membros do *board* da companhia (Presidente, VPs e Presidente do Brain), será premiado com uma viagem a um *hub* de inovação internacional. O projeto também teve um módulo específico para coordenadores, visando preparar sucessores, com foco em habilidades comportamentais.



## Programa de Desenvolvimento ASES

Atua com quatro eixos de aprendizado: Ágil, Negócios, Cliente e Relacionamento e Gente e Cultura. Para cada uma das trilhas, são designados diretores responsáveis por apoiar os associados em treinamento.

## Às do Futuro

Prepara associados de alta performance para assumirem cargos de liderança. Em 2022, o programa focou no desenvolvimento de *soft skills*, como comunicação, influência, relacionamento e gestão de conflitos. No ano, foram realizadas 11 turmas nos formatos *online* e presencial.



## Academia Startex

Programa de capacitação e desenvolvimento para os profissionais das áreas de Tecnologia da Informação (TI), Analytics e Segurança da Informação 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 Análise e Desenvolvimento de Sistemas, além de trilhas específicas para estagiários. Em formato gamificado, a Startex propõe missões a serem superadas.

O primeiro colocado na edição de 2022 foi premiado com uma viagem à sede da NASA, nos Estados Unidos, e o segundo e terceiro lugares ganharam uma viagem para o Porto Digital, parque tecnológico em Recife com atuação nas áreas de tecnologia da informação e comunicação e economia criativa.

## Formação de agilistas

Em 2022, concluímos a primeira turma de formação em metodologias ágeis, após um processo seletivo que recebeu um total de 130 candidaturas internas. Os interessados passaram por uma análise que considerou seu histórico de contato com o Ágil, avaliação 360 graus e desempenho em uma dinâmica na qual foi dado um problema real de agilidade. Ao final, foram escolhidos onze colaboradores de diferentes áreas e cargos – dentre eles POs (*Product Owner*), *Scrum Masters*, consultores de negócios e analistas de TH. Eles receberam um treinamento em cinco etapas abordando *hard skills*, *soft skills*, conceitos, ritos e cerimônias ágeis.



## Incentivo e reconhecimento

Desenvolvemos programas internos para motivar e reconhecer o empenho dos nossos associados. O Programa Uau, lançado em maio de 2022, homenageia os associados que se destacam no contato com os clientes da Algar Telecom. Todos os meses, 300 associados são reconhecidos com o troféu Atitude Uau por seu atendimento diferenciado, comprovado por depoimentos de clientes. O Uau também oferece capacitação em cultura e atendimento ao cliente. Em 2023, os 50 maiores destaques do programa irão para a Disney, nos Estados Unidos, participar de um treinamento sobre como encantar clientes.



### Brain Innovation Academy

Desde 2020, trabalhamos em parceria com a Brain Innovation Academy, aberta para públicos interno e externo, que mantém acordos com empresas inovadoras em três eixos de capacitação: metodologia, tecnologia e comportamento. A academia é o braço de educação do Brain, Instituto de Ciência e Tecnologia do qual somos sócios-fundadores.

## Saúde e segurança

(GRI 403-3, 403-4, 403-5, 403-9)

Na Algar Telecom, adotamos uma série de medidas para manter a saúde e garantir a segurança dos nossos times. 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 a exercer suas funções do ponto de vista clínico e técnico. As informações mais relevantes sobre saúde e segurança do trabalho ficam disponíveis na *intranet* da companhia, além de serem disseminadas nos grupos oficiais de comunicação interna.

### Cuidados com a saúde

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. Também oferecemos diversos programas e benefícios para aumentar o nível de saúde e bem-estar dos associados:

- **Algar + Saúde:** Área que faz a gestão corporativa de planos de saúde / odontológicos e benefícios saúde.
- **Dr + Saúde:** Consultoria especializada com atendimento por telefone para tirar dúvidas e que está disponível 24 horas por dia, sete dias da semana. Os associados recebem aconselhamento médico e são direcionados à consulta por telemedicina, quando necessário. Em 2022, mais de 1.900 associados utilizaram o serviço.

- **Telemedicina Saúde 24h:** Benefício gratuito para todos os associados, com consultas *online* disponíveis 24 horas por dia, sete dias da semana. Em 2022, 1.940 associados passaram por consulta por telemedicina.
- **Gympass:** Acesso ilimitado a academias, estúdios, aulas, treinos e aplicativos de bem-estar parceiros.
- **Psicologia Viva:** Benefício que oferece ao associado consultas psicoterápicas online, que poderão ser realizadas por celular, computador ou tablet de forma gratuita. Em 2022, foram realizadas 5.422 sessões de terapia, com atendimento de 2.007 associados.
- **Momento Saúde e Bem-estar:** Momento criado pensando no bem-estar dos nossos associados, com aulas diárias *online* de alongamento e fortalecimento muscular, meditação e pilates.
- **Amor de Mãe:** Programa lançado em 2022 para acompanhamento da saúde de gestantes do primeiro ao último mês de gravidez, fornecendo todo suporte necessário. Em 2022, 38 gestantes participaram do programa.



- **Sempre Bem:** Acompanhamento dos nossos associados que possuem doença crônica com uma equipe médica especializada. Em 2022, 16 associados foram acompanhados por equipes especializadas.
- **Inteligência Emocional:** Sessões *online* e presenciais para as lideranças da companhia, conduzidas por especialistas no tema, para compartilhamento de experiências e aprendizado de ferramentas de gestão emocional no trabalho.
- **Projeto Farol:** Lançado em 2022 como piloto com as áreas de TI e Comunicação para promover conversas que possam ajudar os colaboradores a cuidarem da sua saúde mental, atuando na prevenção de doenças como *burnout*, depressão e ansiedade. Durante as sessões, o colaborador preenche uma escala de emoção que varia de um a cinco, chamada de “felizômetro”, para entender o seu estado de saúde mental. Caso seja identificado um ponto sensível, a conversa é norteadora para tentar resolver a questão.

## Segurança a quatro mãos

Nossos associados são peças-chave no processo de desenvolvimento do sistema de gestão de saúde e segurança da Algar Telecom. 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. Dentre esses grupos, um dos destaques é o Comitê do Coronavírus, estabelecido em 2020 com representantes da alta administração da companhia e dos times de saúde e segurança com foco em ações de prevenção e mitigação de riscos relacionados à pandemia.

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. Em 2022, 80% dos associados estavam representados por essas comissões, versus 80% verificados em 2021.

## Foco na prevenção

Em 2022, com a retomada mais intensa do trabalho presencial após o controle da pandemia de Covid-19, reforçamos a realização de treinamentos preventivos e auditorias para mitigação de acidentes. Também 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), cuidados no enfrentamento da Covid-19 e sobre como proceder no caso de um acidente de trabalho. Além disso, periodicamente, divulgamos boletins internos sobre prevenção de acidentes (Pílulas de Segurança) e promoção da saúde (Saúde em Evidência).

Ainda com foco na prevenção de acidentes, monitoramos os veículos da nossa frota com registro de anomalias e controle de velocidade, utilizamos varas de manobra entre vãos (eliminando, em muitos casos, a necessidade de trabalhos em altura), implantamos a linha de vida e dispositivos de ancoragem para uso em cordoalhas. Além disso, em 2022, realizamos pelo segundo ano a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho e Meio Ambiente e, pela primeira vez, disponibilizamos uma plataforma interativa e 100% digital para acesso remoto ao seu conteúdo.

## Indicadores

Monitoramos indicadores de saúde e segurança no trabalho, com o objetivo de mantê-los zerados pelo maior tempo possível, 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 três 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 2022, foram registrados 28 acidentes, com 520 dias perdidos de trabalho, causados por fatores como choques elétricos, manuseio de ferramentas e equipamentos, acidentes de carro e quedas de escadas. Diante das ocorrências, tomamos providências como investigação detalhada de cada registro, realização de diálogos de segurança para conscientização sobre as causas dos acidentes, acompanhamento do estado de saúde e retorno ao trabalho, atualização de treinamentos normativos, entre outros.

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

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.

Sob a ótica de riscos, pela característica das nossas redes (majoritariamente aérea), existem riscos que se estendem à sociedade e precisam ser monitorados, como acidentes de trânsito, acidentes com rompimentos de cabos (óticos ou metálicos) e energização acidental de redes metálicas.

### Acidentes de trabalho\* - Associados

	2020	2021	2022
Número/índice de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0	0	0
Número de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	3	0	3
Índice de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	0,29	0	0,30
Número de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	21	26	28
Índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	2,05	2,64	2,77
Número de horas trabalhadas	10.228.923	9.846.383	10.108.971

### Acidentes de trabalho\* - Terceiros

	2020	2021	2022
Número de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0	0	0
Índice de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0	0	0
Número de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	0	0	1
Índice de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	0	0	0,99
Número de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	1	1	3
Índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	66,67%	66,67%	2,98
Número de horas trabalhadas	1.500.000	1.500.000	1.007.944

\* Dados compilados por meio dos dispositivos NR1 - Disposições Gerais, do Ministério do Trabalho, e NBR14280 (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.

# *Desenvolvimento sustentável*



**Algar** ▶▶  
Telecom  
SEMPRE JUNTO

## Compromissos

(GRI 2-23, 2-28)

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 apoio da área de Comunicação e Sustentabilidade, dedicada ao acompanhamento das ações e indicadores e à elaboração de relatórios dos avanços nos principais temas materiais da Algar Telecom.

### PACTO GLOBAL

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 nosso dia a dia de trabalho.

## Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Estamos alinhados aos ODS, agenda criada pela Organização das Nações Unidas (ONU) em 2015 para guiar o alcance de 17 objetivos até 2030. Identificamos internamente nossa aderência a 10 ODS, com os quais contribuimos, 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
	<p>1.4) Até 2030, garantir que todos os homens e mulheres, particularmente os pobres e vulneráveis, tenham direitos iguais aos recursos econômicos, bem como o acesso a serviços básicos, propriedade e controle sobre a terra e outras formas de propriedade, herança, recursos naturais, novas tecnologias apropriadas e serviços financeiros, incluindo micro finanças.</p>	<p>Promoção do acesso ao serviço básico e a tecnologias apropriadas de telefonia e internet pelas comunidades de sua região de concessão. Oferecimento de serviço de banda larga fixa e móvel em todas as suas regiões de atuação de varejo, independentemente do tamanho da cidade. Utilização das TICs para ampliar e priorizar a capacidade de tráfego em áreas sensíveis, como saúde e educação, atendendo a hospitais, clínicas, escolas e faculdades da rede pública e privada para garantir internet de qualidade. Da mesma forma, apoiamos o comércio digital, fundamental para a sobrevivência de muitos negócios em tempos de distanciamento social. Conectividade em larga escala, com foco em resultados obtidos a partir de produtos e serviços que auxiliem a tomada de decisão mais ágil e segura.</p>	<p>GRI 2-28: Participação em associações; GRI 203-2: Impactos econômicos indiretos significativos; GRI 404-1: Média de horas de capacitação por ano, por empregado; GRI 413-1: Operações com envolvimento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento GRI 413-2: Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais;</p>
	<p>4.1) Até 2030, garantir que todas as meninas e meninos completem o ensino primário e secundário livre, equitativo e de qualidade, que conduza a resultados de aprendizagem relevantes e eficazes.</p> <p>4.4) Até 2030, aumentar substancialmente o número de jovens e adultos que tenham habilidades relevantes, inclusive competências técnicas e profissionais, para emprego, trabalho decente e empreendedorismo.</p> <p>4.7) Até 2030, garantir que todos os alunos adquiram conhecimentos e habilidades necessárias para promover o desenvolvimento sustentável, inclusive, entre outros, por meio da educação para o desenvolvimento sustentável e estilos de vida sustentáveis, direitos humanos, igualdade de gênero, promoção de uma cultura de paz e não violência, cidadania global e valorização da diversidade cultural e da contribuição da cultura para o desenvolvimento sustentável.</p> <p>4.c) Até 2030, substancialmente aumentar o contingente de professores qualificados, inclusive por meio da cooperação internacional para a formação de professores, nos países em desenvolvimento, especialmente os países menos desenvolvidos e pequenos Estados insulares em desenvolvimento.</p>	<p>A Algar Telecom é parceira e mantenedora do Instituto Algar, que tem como foco a melhoria da educação de comunidades em regiões onde o Grupo Algar está presente. A companhia está comprometida com o desenvolvimento sustentável e mantém continuamente a comunicação dos pilares, além de apoiar os projetos educacionais do Instituto Algar.</p>	<p>GRI 2-28: Participação em associações GRI 404-1: Média de horas de capacitação por ano, por empregado; GRI 404-2: Programas para o aperfeiçoamento das habilidades dos empregados e programas de assistência para transição de carreira; GRI 404-3: Porcentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e desenvolvimento de carreira.</p>

ODS	Metas dos ODS trabalhadas pela Algar Telecom	Ações para contribuir com o alcance da meta	Indicadores GRI/SASB relacionados
	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 à campanhas de comunicação em relação à igualdade de gênero para seus públicos de interesse. Evolução do Programa Algar Sem Barreiras, para tornar a empresa cada vez mais plural e diversa por meio de práticas que não toleram a discriminação.	<p>GRI 401-1: Novas contratações e rotatividade de empregados;</p> <p>GRI 401-3: Licença maternidade/paternidade;</p> <p>GRI 405-1: Diversidade em órgãos de governança e empregados;</p> <p>GRI 405-2: Proporção entre o salário-base e a remuneração entre mulheres e homens.</p> <p>GRI 406-1: Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas.</p>
	10.3) Garantir a igualdade de oportunidades e reduzir as desigualdades de resultados, inclusive por meio da eliminação de leis, políticas e práticas discriminatórias e da promoção de legislação, políticas e ações adequadas a este respeito.	Engajamento quanto à redução de práticas discriminatórias dentro da empresa, formalizando tal compromisso por meio de políticas internas, adesão voluntária ao Pacto Global e cumprimento regular do código de conduta corporativo. Com o Programa Algar sem Barreiras, buscamos tornar a empresa cada vez mais plural e diversa por meio de práticas que não toleram a discriminação.	<p>GRI 2-15: Conflitos de interesse;</p> <p>GRI 2-23: Compromissos de política;</p> <p>GRI 2-27: Conformidade com leis e regulamentos;</p> <p>GRI 2-29: Abordagem para engajamento de stakeholders;</p> <p>GRI 204-1: Proporção de gastos com fornecedores locais;</p> <p>GRI 206-1: Ações legais por comportamento anticompetitivo, antitruste e práticas de monopólio;</p> <p>GRI 207-3: Engajamento dos stakeholders e gestão das preocupações relacionadas com tributos;</p> <p>GRI 407-1: Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e de negociação coletiva pode estar em risco;</p> <p>GRI 414-1: Novos fornecedores que foram selecionados usando critérios sociais.</p>



## Eixo ambiental

ODS	Metas dos ODS trabalhadas pela Algar Telecom	Ações para contribuir com o alcance da meta	Indicadores GRI/SASB relacionados
	<p>7.2) Até 2030, aumentar substancialmente a participação de energias renováveis na matriz energética global.</p> <p>7.3) Até 2030, dobrar a taxa global de melhoria da eficiência energética.</p>	<p>A Algar Telecom utiliza, em grande parte, energias renováveis em suas atividades. Mantém indicadores específicos de eficiência energética e planos de investimentos em energias limpas.</p>	<p>GRI 302-1: Consumo de energia dentro da organização;</p> <p>GRI 302-4: Redução do consumo de energia;</p> <p>SASB TC-TL-130a.1: (1) Energia total consumida, (2) porcentagem de eletricidade, (3) porcentagem de energia renovável</p>
	<p>12.2) Até 2030, alcançar a gestão sustentável e o uso eficiente dos recursos naturais.</p> <p>12.5) Até 2030, reduzir substancialmente a geração de resíduos por meio da prevenção, redução, reciclagem e reúso.</p> <p>12.6) Incentivar as empresas, especialmente as empresas grandes e transnacionais, a adotar práticas sustentáveis e a integrar informações de sustentabilidade em seu ciclo de relatórios.</p> <p>12.8) Até 2030, garantir que as pessoas, em todos os lugares, tenham informação relevante e conscientização para o desenvolvimento sustentável e estilos de vida em harmonia com a natureza.</p>	<p>Campanhas de comunicação dos programas de uso eficiente de recursos naturais, principalmente nas ações com o comitê de engajamento socioambiental com ações estruturantes para reúso, reciclagem, consumo consciente, entre outras, para melhoria de suas metas. Investimentos em fontes renováveis, como em usinas fotovoltaicas e na compra de energia no mercado incentivado. Incentivo ao uso de etanol em toda frota flex.</p> <p>Gestão de seus resíduos sólidos na Política Nacional de Resíduos Sólidos. PGRS protocolado na prefeitura municipal, parcerias formais com cooperativas habilitadas legalmente, campanhas de conscientização e destinação certificada de seus resíduos.</p> <p>Campanhas de comunicação e sensibilização para inspirar outras empresas (especialmente da sua rede de relacionamento), sendo uma multiplicadora das melhores práticas. Visa tornar-se empresa-referência em seu setor e em sustentabilidade.</p>	<p>GRI 306-1: Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos;</p> <p>GRI 306-2: Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos;</p> <p>GRI 306-3: Resíduos gerados;</p> <p>GRI 306-4: Resíduos não destinados para disposição final;</p> <p>GRI 306-5: Resíduos destinados para disposição final;</p> <p>SASB TC-TL-440a.1.: (1) Materiais recuperados por meio de programas de devolução, porcentagem de materiais recuperados que foram (2) reutilizados, (3) reciclados e (4) aterrados.</p>
	<p>13.3) Melhorar a educação, aumentar a conscientização e a capacidade humana e institucional sobre mitigação, adaptação, redução de impacto e alerta precoce da mudança do clima.</p>	<p>Influência sobre parceiros por meio do Programa de Relacionamento e Compliance de Fornecedores. Desenvolvimento de programa de comunicação e treinamento de práticas sustentáveis de fácil replicação, que estimula novas atitudes 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.</p>	<p>GRI 2-28: Participação em associações;</p> <p>GRI 305-1: Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)</p> <p>GRI 305-2: Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia</p> <p>GRI 305-3: Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)</p> <p>GRI 305-5: Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE);</p> <p>GRI 308-2: Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas.</p>



## Eixo econômico

ODS	Metas dos ODS trabalhadas pela Algar Telecom	Ações para contribuir com o alcance da meta	Indicadores GRI/SASB relacionados
	<p>8.2) Attingir níveis mais elevados de produtividade das economias por meio da diversificação, modernização tecnológica e inovação, inclusive por meio de um foco em setores de alto valor agregado e dos setores intensivos em mão de obra.</p>	<p>Realiza investimentos significativos em modernização tecnológica e em inovação, com percentuais ousados do CAPEX total anual.</p> <p>Reconhecimento da imprensa, cases e premiações de modernização tecnológica e inovação da Algar Telecom.</p>	<p>GRI 201-1: Valor econômico direto gerado e distribuído; GRI 203-1: Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços.</p>
	<p>9.1) Desenvolver infraestrutura de qualidade, confiável, sustentável e resiliente, incluindo infraestrutura regional e transfronteiriça, para apoiar o desenvolvimento econômico e o bem-estar humano, com foco no acesso equitativo e a preços acessíveis para todos.</p> <p>9.c) Aumentar significativamente o acesso às tecnologias de informação e comunicação e empenhar-se para procurar ao máximo oferecer acesso universal e a preços acessíveis à internet nos países menos desenvolvidos, até 2020.</p>	<p>Auditoria de conformidade legal anual, além de compromisso com o desenvolvimento da sua infraestrutura de qualidade, confiável, sustentável e que coopera com o desenvolvimento econômico e bem-estar humano.</p> <p>Acompanhamento de indicadores específicos de acesso a tecnologias por preços acessíveis. O aumento dos índices de acesso a tecnologias por meio da comunidade, bem como a implementação de programas que visam alavancar a transformação tecnológica nas mesmas, são fatores intrínsecos aos negócios da Algar Telecom, que está constantemente empenhada em levar a melhor qualidade de infraestrutura e serviços para os seus clientes, apoiando o desenvolvimento econômico e o bem-estar humano.</p>	<p>GRI 201-1: Valor econômico direto gerado e distribuído; GRI 203-1: Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços; GRI 203-2: Impactos econômicos indiretos significativos; SASB TC-TL-520a.2: Velocidade média real de download (1) própria e de conteúdo comercialmente associado e (2) conteúdo não associado; SASB TC-TL-550a.1: (1) Frequência média de interrupção do sistema e (2) duração média da interrupção do cliente.</p>

## ODS

## Metas dos ODS trabalhadas pela Algar Telecom

## Ações para contribuir com o alcance da meta

## Indicadores GRI/SASB relacionados



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;

GRI 207-1: Abordagem tributária;

GRI 207-2: Governança, controle e gestão de riscos tributários;

GRI 207-3: Engajamento dos stakeholders e gestão das preocupações relacionadas com tributos;

SASB TC-TL-520a.1: Montante total de perdas monetárias como resultado de processos judiciais associados a regulamentos de comportamento anticoncorrencial

## Nossas diretrizes

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



**Em 2022, a Algar Telecom foi reconhecida pelo nono ano consecutivo como a empresa do setor com as melhores práticas de sustentabilidade, segundo o prêmio Melhores do ESG Exame.**

## Direitos Humanos

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.

Proativamente, 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 (saiba mais no capítulo Nossa Gente). Além disso, o Código de Conduta de Fornecedores reforça que respeitamos e promovemos os direitos humanos em nossas atividades e ao longo da cadeia produtiva. Dessa forma, não estabelecemos relações comerciais com fornecedores que utilizem práticas irregulares e/ou ilegais de trabalho de crianças e adolescentes e os análogos ao escravo ou forçado. Os fornecedores também devem zelar pela seleção de parceiros comerciais que operem dentro da legislação trabalhista e dos padrões éticos compatíveis com as premissas do nosso Código de Conduta.

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

## Princípio da precaução

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

## Atuação setorial

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

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

**Telcomp:** congrega mais de 70 empresas, dentre operadoras de telefonia fixa e móvel, banda larga e acesso à internet, TV por assinatura, data centers e serviços corporativos, buscando promover a competição como alavanca para o desenvolvimento do setor. Atua nas esferas da Anatel, Congresso Nacional e poder judiciário. Participamos do Conselho de Administração, dos Comitês Executivos e dos Grupos Técnicos.

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

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

**Instituto Ethos:** somos signatários do Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção, segundo o qual assumimos o compromisso de divulgar a legislação brasileira anticorrupção para nossos associados e stakeholders, a fim de que ela seja cumprida integralmente.

## Materialidade

(GRI 3-1, 3-2)

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

- Associados (colaboradores da empresa)
- Acionistas
- Investidores
- Franqueados
- Parceiros de negócios
- Fornecedores
- Órgãos reguladores
- Especialistas do setor de telecomunicações e tecnologia da informação (TI)
- Clientes de cada segmento de negócios da companhia
- Jornalistas especializados no setor de telecomunicações e tecnologia da informação (TI)
- Conselho de Administração da empresa

Em 2022, mantivemos a matriz de materialidade elaborada em 2021 como norteadora dos nossos esforços em prol do desenvolvimento sustentável e optamos, voluntariamente, por coletar novos indicadores GRI, a fim de complementar a abordagem dos temas materiais neste relato integrado. Os indicadores adicionados nesta edição pertencem às temáticas “Avaliação ambiental de fornecedores” (308), “Avaliação social de fornecedores” (414), “Relações de trabalho” (402) e “Não discriminação” (406).

## Temas materiais

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

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	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.
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 a 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.

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
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.

# Relacionamento com stakeholders

(GRI 2-25, 2-29, 203-2, 308-1, 414-1, 414-2)

As pessoas estão no centro da nossa estratégia e nossa cultura está orientada pelo propósito genuíno de servi-las. Por isso, compreendemos a importância de conhecer e engajar todos aqueles com os quais nos relacionamos. Proximidade, transparência e comunicação são os elementos fundamentais para o engajamento da companhia com *stakeholders*. A estrutura e condução organizacional da Algar Telecom nos direciona a identificar necessidades e demandas, antecipar riscos, estabelecer e manter o relacionamento próximo com as partes interessadas no negócio, construir relações de confiança e colaboração, além de gerar responsabilidade compartilhada para o desenvolvimento sustentável de todos os envolvidos.

Nossos *stakeholders* foram identificados por sua relação (direta ou indireta) com a Algar Telecom, pela influência que cada um deles exerce nas nossas atividades e pelo mapeamento dos impactos econômicos, sociais e ambientais causados sobre eles pela companhia. Conheça nossos stakeholders, o propósito das nossas relações e nossas ações de engajamento:

## ODS



## Clientes

Em linha com nossos valores, o cliente é nossa razão de existir, estando no centro de todas as conversas dentro da Algar Telecom. Nosso propósito é levar a melhor experiência em soluções, qualidade e atendimento ao cliente, com relacionamentos baseados nos princípios de ética, responsabilidade e transparência.

Para engajamento deste público, acompanhar a experiência do cliente é fundamental, de modo a detectarmos pontos de aprimoramento em cada etapa de sua jornada. Nesse sentido, contamos com o apoio do time de Experiência do Cliente, integrante da Estação Algar (saiba mais no capítulo Inovação). Avaliamos a satisfação dos clientes solicitando *feedbacks* sobre a qualidade dos nossos serviços – que atendem aos parâmetros de *service level agreement* (SLA) definidos pela Anatel – e acompanhamos os processos que geram impactos na satisfação. Estamos em constante processo de evolução, ouvindo nossos usuários por meio de pesquisas realizadas em cada ponto de contato com eles. Estas pesquisas geram insumos para a implantação de melhorias.

Em caso de queixas de clientes, é realizado registro no sistema de *Customer Relationship Management* (CRM), que gera demandas e indicadores de resolução conforme o tipo de queixa, em linha com os modelos de registros e tratativas instituídos



Algar  
Telecom

pela agência reguladora do setor. Estes processos são auditados e retornados ao cliente no em SLA definido pela agência.

Com o intuito de agir de forma preventiva diante de impactos negativos que possam ser causados pela Algar Telecom, contamos com um processo bastante estruturado de gerenciamento de potenciais crises. O principal instrumento para isso é o Manual de Gestão Institucional de Crise que tem por objetivo orientar e estabelecer o detalhamento da conduta de comunicação em situações de crise instauradas. Além de definir de forma clara papéis e responsabilidades, o documento também traz as lideranças responsáveis e os gatilhos de crise (parâmetros pré-definidos e acordados de incidentes que podem ocorrer em vários setores da empresa e que são considerados para acionamento do Comitê de Crises). Nosso comitê de crises é formado pelo Presidente, Vice-presidentes, além de outras lideranças da Companhia, conferindo assim agilidade na tomada de decisão para resolução de eventuais problemas e queixas.

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

## Associados

Nosso propósito é oferecer a melhor experiência em relação ao ambiente de trabalho, às possibilidades de desenvolvimento profissional e construção de carreiras, e às condições de segurança e de saúde (saiba mais sobre o engajamento dos nossos associados no capítulo Nossa Gente).

**Canais de relacionamento:** rede social corporativa, e-mail, treinamentos, grupos temáticos, programas de ação conjunta e voluntariado fazem parte das ferramentas de engajamento com esse público.

## Fornecedores

A Algar Telecom tem o propósito de obter uma cadeia com fornecedores cada vez mais íntegros, sustentáveis e conscientes, com um trabalho pautado na ética, integridade e transparência – valores essenciais à perenidade do nosso negócio. Todos os fornecedores recebem o Código de Conduta de Fornecedores Algar Telecom e passam por um rigoroso processo de *due diligence*, homologação e diversas verificações, incluindo o atendimento a normas e requisitos legais, ambientais e sociais. Além disso, podem passar por treinamentos de *Compliance*, de acordo com as atividades que desempenham. Também enviamos comunicações pontuais para este público, reforçando nossas diretrizes, políticas e outros temas relevantes da companhia.

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

**Sustentabilidade/impactos ambientais:** Fornecedores que realizam serviço de coleta e destinação de resíduos perigosos e não perigosos, limpeza e conservação de ambientes,

manutenção e limpeza de ar-condicionado e geradores, serviços de infraestrutura (obras civis e de rede), manutenção e contratação de serviços de frota, recebem engajamento constante de temas socioambientais.

**Segurança do trabalho:** Nossa área de Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) realiza a homologação dos fornecedores. As documentações do fornecedor e dos seus funcionários devem comprovar a regularidade e conformidade com normas e requisitos legais. Além disso, são realizadas inspeções em campo, diálogos de segurança, workshops, entre outras ações.

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

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

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

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



### AVALIAÇÃO SOCIOAMBIENTAL

Nossos fornecedores passam por um processo de avaliação de requisitos legais ambientais e por um questionário de avaliação de índice de sustentabilidade. Nele, conhecemos o seu engajamento com as principais temáticas ESG. Também encaminhamos frequentemente comunicados incentivando boas práticas sustentáveis entre este público e mantemos contato recorrente para garantir que mantenham sua documentação legal sempre atualizada. Em 2022, 256 fornecedores foram avaliados pela nossa área de Compliance com relação a critérios e impactos sociais (53,78%). Deste total, cinco foram identificados como causadores de impactos sociais negativos reais e potenciais (recolhimento de fundo de garantia por tempo de serviço de seus empregados), dos quais dois foram descredenciados e três regularizados. Além disso, 2,82% dos fornecedores contratados no ano foram selecionados com base em critérios ambientais. Para 2023, está programado um Workshop ESG semestral para fornecedores e franqueados.

## Parceiros e franqueados

Nosso propósito é estabelecer proximidade com parceiros e franqueados, 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. Em 2022, iniciamos o projeto Franquias mais sustentáveis, que pretende levar boas práticas de sustentabilidade para nossos franqueados, de modo a ampliar o impacto positivo de nossas atividades indiretas.

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

## Investidores

Temos um canal de diálogo permanente para estabelecer relações honestas e construtivas e reforçar o comprometimento e desempenho financeiro da empresa, e geração de valor para o investidor. Temos uma área de relações com investidores, que colabora com a garantia da transparência – informações completas, precisas, claras e tempestivas sobre o negócio – e da equidade, com tratamento justo e igualitário de todos os investidores e demais partes interessadas.

**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.

## Acionistas

Mantemos práticas de governança corporativa e canais de comunicação baseados na transparência e na confiança mútua.

**Canais de relacionamento:** Comunicados, Portal do Acionista, Conselho de Administração, Comitês executivos e reuniões.

## 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 criações de leis e regulamentos aplicáveis aos nossos negócios, promovendo prontamente as adequações necessárias para garantir a conformidade das atividades.

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

## Mídia especializada

Temos como objetivo manter comunicação e diálogo baseados na transparência e no compromisso com a veracidade das informações. Atendemos solicitações de veículos de comunicação, concedemos entrevistas de executivos da Algar Telecom e divulgamos informações relevantes sobre a atuação da companhia.

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

# Responsabilidade social

## Inclusão digital

(GRI 203-1)

Os serviços e produtos da Algar Telecom promovem o acesso de pessoas e empresas a recursos de comunicação, principalmente via conexão pela internet e serviços de voz, sendo importantes instrumentos de inclusão digital. De acordo com o relatório de Desenvolvimento Humano da ONU, as novas tecnologias se tornaram fundamentais no processo de desenvolvimento de toda a sociedade, favorecendo setores como saúde, educação e agricultura, todos considerados básicos no combate à pobreza. Após a pandemia de Covid-19, os recursos digitais tornaram-se ainda mais relevantes, gerando impactos como maior empregabilidade e mobilidade social de forma ampla e inclusiva.

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. Além disso, criamos o Plano Controle 5Gb de dados, destinado exclusivamente aos professores, e o Plano Controle 3Gb, direcionado aos alunos, ambos da rede pública.



### ALÔ, MINAS!

Em 2022, mantivemos nosso apoio ao programa Alô, Minas!, uma iniciativa do governo de Minas Gerais focada em promover a inclusão digital no estado. Ativamos a tecnologia 4G na localidade de Ilha, em Arcos, área de baixa densidade demográfica e deficiência em cobertura celular. Além disso, disponibilizamos 5G em Parque das Árvores, em Nova Ponte, que se tornou a primeira localidade rural do país a contar com a tecnologia. A região beneficiada abrange 6.307 habitantes.



Somos parceiros e um dos mantenedores do Instituto Algar, organização sem fins lucrativos que trabalha com foco no desenvolvimento de pessoas e na transformação de vidas nas comunidades em que estamos presentes. Desde 2002, a entidade realiza programas sociais estruturados e de médio prazo, que buscam contribuir com a formação de crianças, adolescentes e jovens em situação de vulnerabilidade social, por meio da educação, cultura e esporte. Além disso, cerca de 2.900 associados atuam como voluntários, sendo agentes de transformação nas comunidades em que estão inseridos.

**Visão:** Contribuir com o desenvolvimento do ser humano, conectando pessoas às oportunidades, transformando vidas.

**Missão:** Desenvolver pessoas, mobilizar organizações e gerar oportunidades para construção de uma sociedade melhor, por meio da educação, cultura, esporte e voluntariado.

Em 2022, os programas sociais do Instituto Algar beneficiaram quatro mil crianças, adolescentes e jovens, e contaram com a parceria de 97 organizações sociais. Também foram realizadas atividades pontuais de formação, que, somadas às ações voluntárias, impactaram mais de 34.400 mil pessoas. Investimos R\$ 2.067.126,40 milhões de forma direta e selecionamos alguns dos projetos patrocinados via leis de incentivo para fortalecer as ações sociais. Conheça as principais iniciativas do Instituto:

## TALENTOS DE FUTURO

Case de sucesso na área de educação, o programa foi concebido para aumentar substancialmente o número de jovens com habilidades importantes para o mercado de trabalho e, consequentemente, para a vida. A iniciativa engloba a realização de

turmas no formato presencial e online, dedicadas ao desenvolvimento de habilidades e competências comportamentais e técnicas de jovens em situação de vulnerabilidade social a partir de 15 anos. Além disso, a metodologia do programa também é replicada por organizações sociais parceiras. Foram certificados 224 alunos – com 50% dos participantes concentrados em Minas Gerais – e mais de 260 pessoas participaram de atividades pontuais de formação, relacionadas ao mercado de trabalho. Um dos principais projetos destinados a jovens com mais de 18 anos, focado na formação em tecnologias, é o Super Talentos, realizado em parceria com Doar Futuro, que resultou em 47 certificações internacionais em Java e Linux.

## JORNADA PARA O FUTURO

Programa desenvolvido com a Cia de Talentos e mais 16 empresas parceiras, que integra universitários e empresas, apoiando o desenvolvimento de *soft skills* valorizadas pelo mercado de trabalho, para que seus participantes estejam mais bem preparados e façam escolhas profissionais mais conscientes. A iniciativa oferece atividades, experiências e ferramentas de autoconhecimento e desenvolvimento para jovens universitários em graduação ou com até um ano de formados. Em 2022, foram 1.481 participantes no Imersão, Imersão Tech, Jornada Xperience e eventos presenciais. Além disso, mais de 7.000 pessoas foram impactadas por webinars e outras atividades de formação.



## GAROTAS DIGITAIS

Em 2022, foi realizado pela primeira vez o Talentos de Futuro: Garotas Digitais, uma edição especial do programa focada em auxiliar mulheres de Uberlândia entre 17 e 24 anos que queiram começar a se desenvolver profissionalmente no mercado de tecnologia. O programa abordou temas como lógica, lógica de programação e Java, por meio da plataforma Alura.

### PROGRAMA TRANSFORMA

Tem por finalidade gerar oportunidades de desenvolvimento para crianças e adolescentes por meio da educação, esporte e cultura. Ao longo de 2022, a iniciativa beneficiou 1.748 crianças e adolescentes de 13 organizações sociais parceiras de Uberlândia (MG), Campinas (SP), Franca (SP) e Ribeirão Preto (SP), com a oferta de vagas em quatorze projetos culturais e nove esportivos, patrocinados via leis de incentivo. Além disso, o Instituto Algar ofereceu atividades de recuperação de defasagem escolar para alunos de algumas das organizações parceiras e um projeto de geração de renda para as famílias dos alunos atendidos pelo Transforma, que beneficiou 30 microempreendedores.

### BÚSSOLAS DO AMANHÃ

Em 2022, continuamos com o projeto Bússolas do Amanhã, iniciativa da equipe de *Compliance* em parceria com o Instituto Algar, cujo objetivo é estender para a sociedade o valor da integridade, que faz parte da nossa cultura. Em 2022, o projeto foi executado com o apoio do comitê de voluntariado da Algar Telecom de Uberlândia, com oferta de ações educativas que auxiliem na formação ética e moral de crianças e jovens, formando cidadãos conscientes, conhecedores de seus deveres e capazes de lutar por seus direitos. A disseminação dessas ideias se dá por meio da promoção da valorização das diferenças e da igualdade de oportunidades para todas as pessoas. Assim, com o Bússolas do Amanhã, construímos valores sociais permanentes, desenvolvendo a consciência cidadã dos estudantes e esclarecendo de forma lúdica os males resultantes da corrupção.



### Projetos incentivados

Dispomos de um comitê multidisciplinar, formado por representantes de áreas internas, do Instituto Algar e da Algar Holding, para avaliar projetos que buscam verbas concedidas por meio das leis de incentivo. Nessa análise, verificamos se a iniciativa segue todos os requisitos necessários, como a aprovação de um órgão regulador e a capacidade de contribuir com o desenvolvimento de comunidades nas quais atuamos. Em 2022, foram destinados R\$ 6,2 milhões a projetos nas áreas de esporte e cultura.

### Voluntariado

Fortalece o nosso propósito de sermos Gente servindo Gente nas comunidades em que estamos inseridos. Por meio desse programa, os nossos associados são convidados a participarem de iniciativas sociais organizadas pelo Instituto Algar. O objetivo é que cada um possa contribuir com o seu tempo, trabalho e talento em prol de uma sociedade melhor. O programa possibilita a realização de ações voluntárias contínuas, que visam contribuir com a educação de alunos de escolas públicas, e com ações pontuais, que são atividades mais abrangentes desenhadas pelos comitês, partindo de uma necessidade específica identificada na comunidade ou em datas como Dia das Crianças e o Natal. Além disso, anualmente é realizado o Encontro de Voluntários, um momento de inspiração, reflexão e celebração do voluntariado. Em 2022, foram realizadas 294 ações voluntárias por mais de 2.900 voluntários do grupo Algar.

# Desempenho ambiental

(GRI 201-2, 305)

O cuidado com o meio ambiente faz parte do nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável. Para garantir a proteção de recursos naturais, a prevenção da poluição e uma governança climática efetiva, desenvolvemos programas e projetos há mais de 12 anos, sempre orientados pelas diretrizes da Política Ambiental da Algar Telecom. Também buscamos o alinhamento constante dos nossos critérios ambientais com todas as partes com as quais nos relacionamos (*stakeholders*). 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, uma das metas estabelecidas pela Organização das Nações Unidas (ONU) para serem cumpridas até 2030.

## Sistema de Gestão Ambiental

Trabalhamos com o Sistema de Gestão Ambiental (SGA), cujo objetivo é aprimorar o controle dos riscos e evitar possíveis passivos ambientais, multas e danos à reputação da companhia. A partir do SGA, realizamos um plano anual de auditorias, que verificam a eficácia dos controles operacionais, a gestão dos aspectos e impactos da nossa operação e o atendimento aos requisitos legais. Diariamente, acompanhamos informações e atualizações de normas e leis nos municípios onde atuamos, com apoio de consultoria externa e plataforma de soluções para gestão integrada. Realizamos, anualmente, auditorias de segunda parte para verificar processos e requisitos legais e, periodicamente, conduzimos auditorias internas com relação às práticas de *compliance* de gestão ambiental, de acordo com as normas da certificação da ISO 14001, que são reportadas à alta gestão.



**Investimos mais de R\$ 1,3 milhão em melhorias da gestão ambiental em 2022, com foco em projetos de eficiência energética.**

### ODS



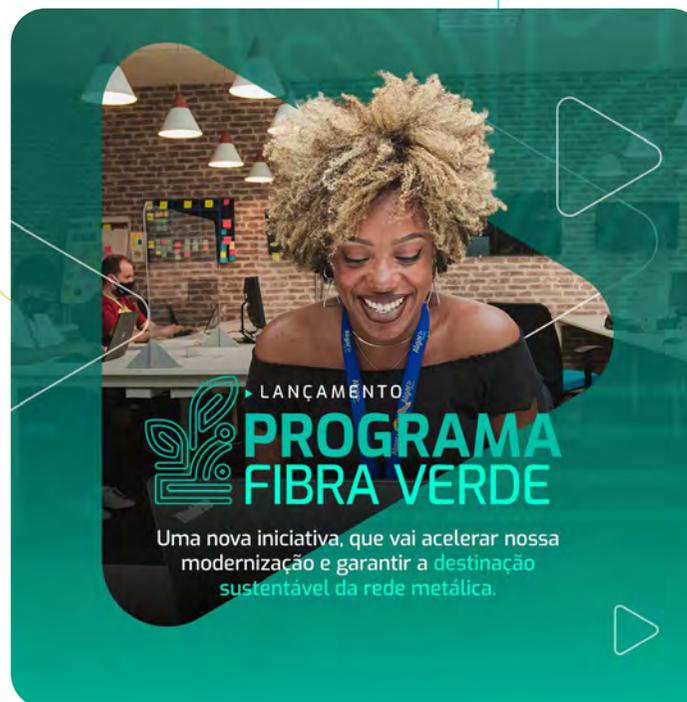
## Compras sustentáveis

Em 2018, começamos a elaborar o projeto de Fornecedores Críticos ao Meio Ambiente, a partir de um levantamento de aspectos e impactos ambientais, sendo eles fornecedores das categorias: Coleta e destinação de resíduos perigosos e não perigosos, limpeza e conservação de ambientes (limpeza, jardinagem e controle de pragas), manutenção e limpeza de ar-condicionado e geradores, serviços de infraestrutura (obras civis e de rede), manutenção e contratação de serviços de frota. Revisamos cláusulas ambientais em todos os contratos e criamos um manual com os requisitos para a contratação de fornecedores com potencial de impactos ao meio ambiente, com o intuito de fazer uma gestão eficaz das contratações.

O projeto ganhou robustez em 2022, com a gestão desses fornecedores. Para garantir que se engajem com temáticas socioambientais, os fornecedores passam por um processo de avaliação de requisitos legais ambientais e por um questionário de avaliação de índice e Sustentabilidade. Nele, conhecemos o engajamento do fornecedor com as principais temáticas ESG. Além disso, a Algar Telecom encaminha constantemente comunicações aos fornecedores com diversos assuntos importantes da temática ESG.

## Compartilhamento de postes

Para oferecer mais segurança à população e melhorar a paisagem com a arrumação dos cabos, realizamos, em 2022, um programa piloto em parceria com outras empresas do nosso setor e com distribuidoras de energia para ordenação de postes em vias públicas da cidade de Vitória (ES). Com isso, é possível aumentar a capacidade de concorrência e contribuir com a universalização dos serviços de telecomunicações.



### PROGRAMA FIBRA VERDE

O Programa Fibra Verde visa a criação de autossuficiência a partir da destinação sustentável e rentável da rede metálica da Algar Telecom. A expansão da nossa rede de fibra ótica viabiliza a retirada de cabos de cobre, proporcionando benefícios ambientais – redução no consumo de energia elétrica – e econômicos – diminuição de gastos com energia e renda obtida com a venda do cobre –, além da melhoria nos serviços prestados aos nossos clientes. Em 2021, iniciamos a retirada dos cabos de cobre e, em 2022, avançamos com a prospecção e negociação com parceiros e na comercialização e destinação adequada dos resíduos. No escopo do programa, duas toneladas de cobre serão desmobilizadas e direcionadas para reciclagem.

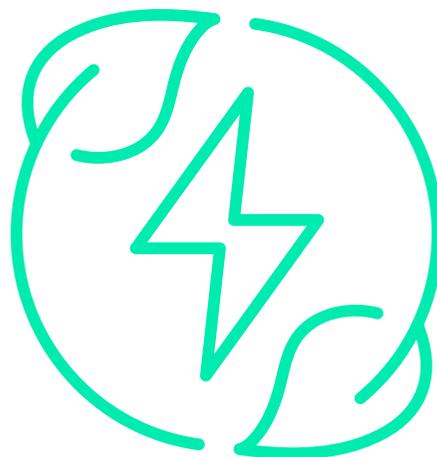
## Energia

(GRI 302-1, 302-4, 302-5)

A energia elétrica de qualidade é insumo essencial e insubstituível para garantir a estabilidade e segurança das nossas operações. Devido à sua relevância e potencial impacto ambiental, a Algar Telecom estabelece sua diretriz de gestão da energia em duas frentes de atuação: a eficiência energética e a transição da matriz elétrica para fontes renováveis – ambas com vistas à redução do consumo relativo de energia e emissões de CO<sub>2</sub>.

Com a expansão da Algar Telecom, realizamos mais de 250 novas ligações de energia em 2022, o que representaria um aumento de 8,1% no total de consumo de energia elétrica da companhia. Porém, devido aos projetos de eficiência energética e otimizações de sites realizados ao longo do ano, conseguimos reduzir o impacto do aumento em 6,3 pontos percentuais, fechando 2022 com aumento de somente 1,8% no consumo.

Entre as ações de eficiência energética promovidas, está a continuidade do compromisso da companhia com o investimento na modernização e otimização dos equipamentos de climatização. Como destaque, demos seguimento à substituição de aparelhos de ar-condicionado que utilizavam um tipo de gás mais prejudicial à camada de ozônio e ao monitoramento do consumo de energia elétrica de nossos escritórios e prédios em tempo real, respectivamente, reduzindo o impacto das nossas atividades no aquecimento global e atuando ativamente sobre pontos de desperdício e oportunidades de otimização do consumo. Além



**Em 2022, mantivemos  
nossa matriz elétrica  
100% renovável**

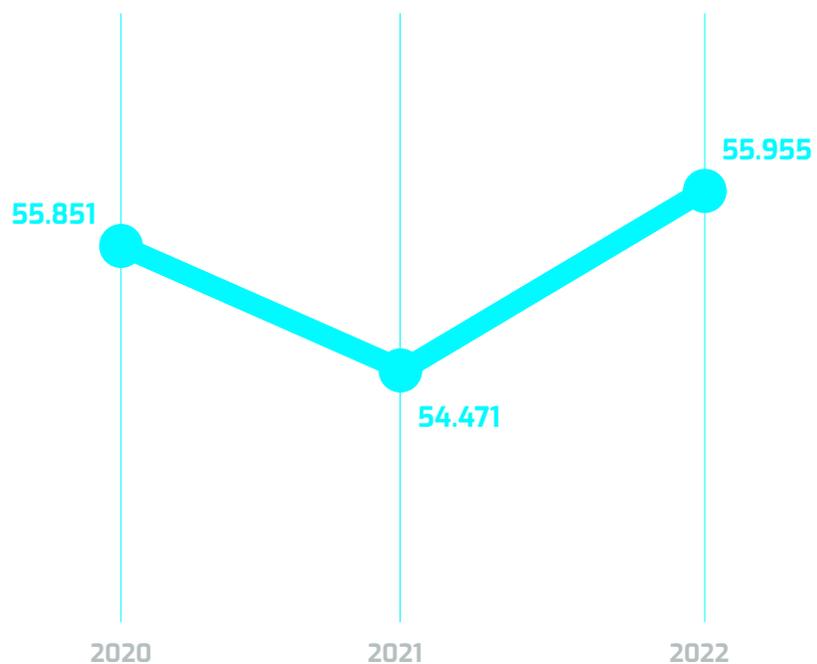
disso, outros projetos relevantes foram desenvolvidos: Falcon e Full GPON, os quais contribuíram com a otimização de sites e desativação de equipamentos sem uso.

Ao longo dos anos, também caminhamos para a transição da matriz elétrica, tendo sido a primeira operadora a ter um site de telecomunicações do Brasil com energia fotovoltaica conectada à rede elétrica. Esta tem se consolidado como a principal fonte de

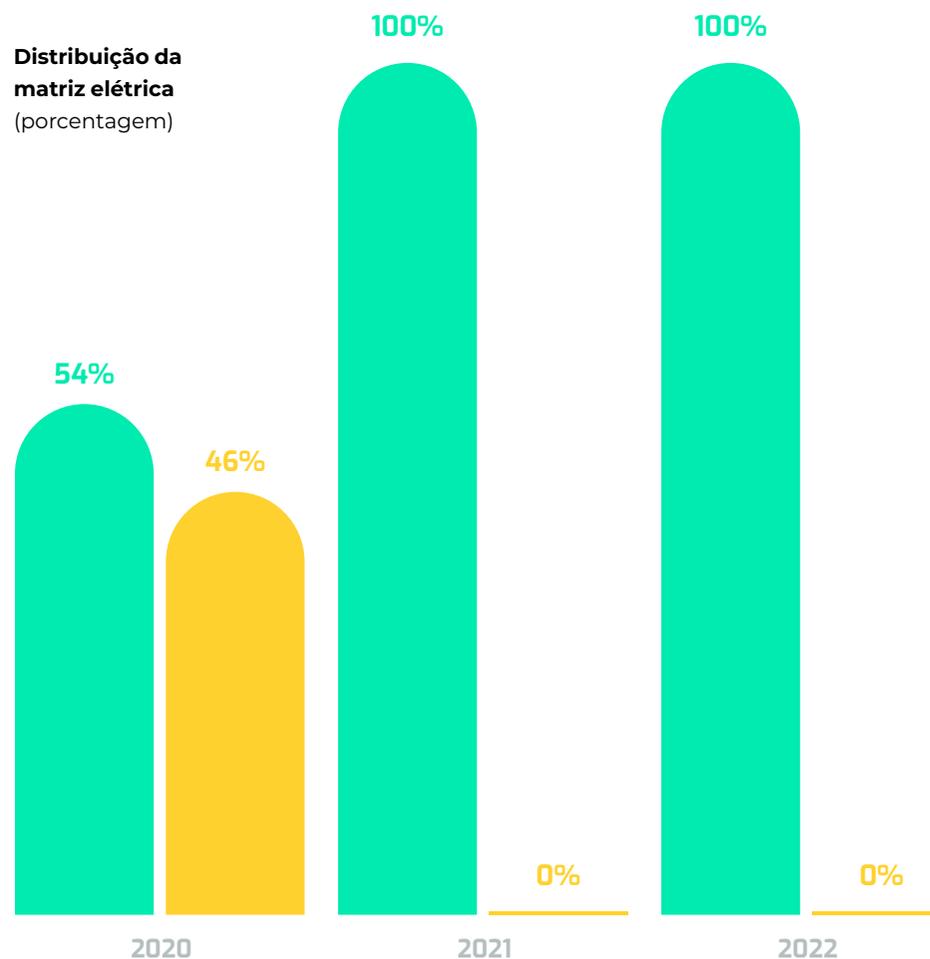
energia para suportar nossas operações, que vão do Sul ao Nordeste do País. Em 2022, atingimos mais um marco significativo nessa evolução, com a inauguração da terceira usina fotovoltaica própria da Algar Telecom, a UFV Bela Vista, em Bela Vista de Goiás. A unidade atende nosso consumo na região de concessão da Equatorial Goiás e amplia a nossa matriz elétrica de energia renovável para reduzir, ainda mais, a emissão de gases de efeito estufa da companhia. A nova fazenda solar tem 0,603 MWp de potência, ocupa uma área de 1,5 hectares e conta com 1.800 painéis fotovoltaicos. A UFV Bela Vista se junta às nossas outras duas usinas fotovoltaicas para autogeração, a Capim Branco I e Capim Branco II, inauguradas em 2018 e 2020, respectivamente ambas na região de Uberlândia (MG), elas somam capacidade para gerar 18.600 MWh por ano. A energia gerada pelas três usinas não é comercializada para terceiros, sendo integralmente destinada ao consumo pela Algar Telecom.

Em paralelo, fazemos a compra de fontes incentivadas por meio do mercado livre de energia e realizamos a aquisição de certificados de energia renovável (I-REC). Ações que, uma vez consolidadas, contribuíram para que, em 2022, atingíssemos o marco de 100% de consumo de energia proveniente de fontes renováveis. Salientando que o número é 17% menor que a quantidade de RECs adquirida no ano anterior, o que evidencia a eficiência das ações de transição da matriz energética realizadas durante 2022.

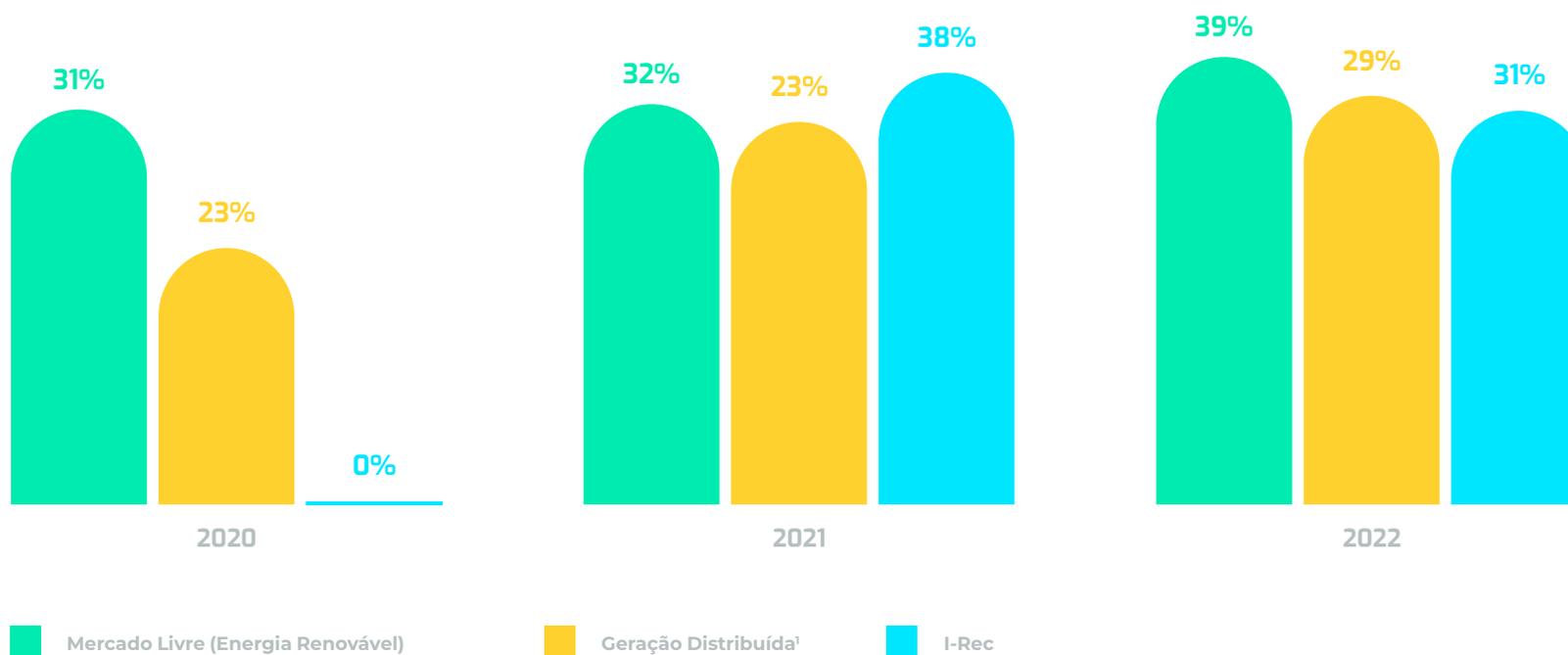
**Consumo total de energia elétrica**  
(Megawatt-hora)



**Distribuição da matriz elétrica**  
(porcentagem)



■ Energia não renovável
 ■ Energia renovável

**Matriz elétrica  
por fonte**  
(porcentagem)

(1): Usinas solares e, a partir de 2021, solares + biogás.

Na gestão da frota de veículos, promovemos a substituição de energia fóssil por energia renovável. A maior parte dos veículos são de duo fio, com prioridade para o uso de etanol – que responde por mais 90% do consumo total de combustível. Todos os veículos são equipados com telemetria, o que permite, entre outros aspectos, verificar se algum problema está provocando aumento no consumo de combustível.

Continuamos em busca de soluções com parceiros que possam trazer veículos mais eficientes e, em 2022, fizemos a troca de nossa frota por unidades mais sustentáveis e eficientes. Uma demonstração do sucesso da nossa gestão nessa área é o fato de nos destacarmos no cenário de gestão de frotas no Brasil. Na avaliação do time de especialistas do Instituto PARAR e da Associação Norte Americana Frotista (NAFA), nos posicionamos entre os seis melhores em 2022 no prêmio 100 Best Fleets – Etapa Brasil, o que representa evolução de três posições em relação ao nosso resultado do último ano.

Conquistamos, ainda, o 1º lugar no prêmio Fleet Excellence Awards – Latin America, que destaca o melhor profissional de frotas a partir de uma análise de suas ações e resultados no último ano. Essa é a maior premiação de gestão de frotas do Brasil, reconhecida pela NAFA, a maior associação de Gestores de Frotas do mundo.

Consolidamos, assim, nosso compromisso com o meio ambiente, com iniciativas em andamento e planejadas para serem implementadas no decorrer de 2023. Todas elas refletem o esforço coletivo das equipes de infraestrutura e sustentabilidade, sempre em busca de eficiência energética, descarbonizando as operações da companhia.

Em gigajoules (Gj)*	2020 (Gj)	2021(Gj)	2022 (Gj)	Δ 2021/2022
<b>Consumo de combustíveis não renováveis</b>	6.577	9.730	10.866	12%
Gasolina automotiva	2.474	4.863	4.705	-3%
Óleo diesel	4.051	4.857	6.154	27%
Gás natural	52	11	7	-31%
<b>Consumo de combustíveis renováveis</b>	<b>60.672</b>	<b>57.303</b>	<b>55.184</b>	<b>-4%</b>
Biodiesel (B100)	467	560	710	27%
Etanol Hidratado	60.205	56.743	54.474	-4%
<b>Consumo eletricidade</b>	<b>201.064</b>	<b>197.916</b>	<b>201.439</b>	<b>2%</b>
Eletricidade concessionária	93.020	75.816	62.964	-17%
Eletricidade gerada por painéis solares	45.612	57.414	59.166	3%
Eletricidade gerada por usinas de biogás	0	1.055	998	-5%
Eletricidade proveniente de Mercado Livre	62.431	63.631	78.311	23%
<b>Consumo total de energia</b>	<b>268.313</b>	<b>264.950</b>	<b>266.491</b>	<b>1%</b>

\*Premissas para cálculo de energia em Gigajoules:

1 – Para obter o consumo direto de energia, multiplica-se a unidade dos combustíveis consumidos pelo seu poder calorífero inferior, em Gj/Kg ou Gj/L.

2 – Utiliza-se os valores de PCI da mesma fonte que consta na ferramenta do GHG: Balanço Energético Nacional (BEN).

3 – Realiza-se o cálculo para todos os combustíveis, incluindo os utilizados na frota de veículos e nos geradores.

4 – Para transformar KWh para Gj: multiplica-se a quantidade de energia consumida (KWh) por 3,6 (1 Megawatt-hora [MWh] = 3,6 Gigajoule [GJ]).

## Emissões de GEE

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

O aumento da concentração de gases de efeito estufa na atmosfera tem provocado mudanças irreversíveis na dinâmica climática do planeta. De acordo com dados do Painel Intergovernamental para as Mudanças Climáticas, a temperatura da Terra aumentou cerca de 0,85°C nos continentes e 0,55°C nos oceanos em um período de cem anos. Quanto mais gases de efeito estufa são emitidos à atmosfera, mais o calor irradiado encontra dificuldades para dispersar-se no espaço, provocando o aumento anormal das temperaturas e reafirmando a teoria do aquecimento global.

A gestão da emissão de gases de efeito estufa é um tema material, pois nossa principal fonte de emissões é o consumo de energia, de gases refrigerantes e 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. O inventário é elaborado na ferramenta de cálculo do GHG Protocol, baseado em metodologias internacionalmente reconhecidas, e buscamos mapear as oportunidades de redução das emissões de GEE em nossos processos e operações.

Para o monitoramento das emissões, utilizamos as metodologias The Greenhouse Gas Protocol – Corporate Accounting and Reporting Standard (WRI/WBCSD); IPXX 2006 Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories; IPCC Fourth Assessment Report, Especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol (GVces/WRI); e publicações do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações. A publicação do inventário é feita no registro público de emissões, por meio da plataforma do Programa Brasileiro GHG Protocol, o maior banco de dados de inventários corporativos

da América Latina. A auditoria realizada por terceira parte independente (Instituto Totum) 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 seis 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. Nosso compromisso é minimizar cada vez mais o impacto negativo e contribuir com a transição para um novo modelo de desenvolvimento, baseado em economia de baixo carbono. Nossa 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 impactos estão ligados às questões que afetam direta ou indiretamente nossas operações em relação a temas climáticos e ambientais:

- Manutenção dos sites no aspecto regulatório e ambiental, cujos planos urbanísticos municipais, estaduais ou federais podem ser atualizados, com impactos no fluxo de renovação das licenças e autorizações.
- Passivos ambientais gerados por equipamentos obsoletos, o que poderia causar problemas de poluição de solo, água e ar, em decorrência de vazamentos de combustível e gases controlados.



- O custo da eletricidade e do combustível pode afetar os preços se houver novos impostos e taxas ambientais ou eliminação dos subsídios à energia, entre outros problemas ocasionados por fatores externos.
- As alterações climáticas (altas temperaturas, inundações, chuvas extremas) têm afetado e podem afetar redes, sistemas, infraestrutura e continuidade de serviço. Devido à natureza diversa dos dispositivos e aplicações cobertos pelo setor de TIC, os riscos relacionados às mudanças climáticas têm probabilidade e impacto muito pequenos. Por isso, ainda não são contemplados em nossa matriz de riscos.
- Não atendimento de legislações ambientais aplicáveis às atividades exercidas pelos prestadores de serviços na operação e infraestrutura, o que poderia acarretar danos e corresponsabilidade para a empresa, por exemplo, no aspecto relacionado à gestão de resíduos sólidos.
- Eventos relacionados à regulação ambiental, por novas alterações e exigências com possíveis, implicações derivadas do seu cumprimento.

Também identificamos oportunidades para o crescimento dos negócios com a criação de soluções em parceria com nosso Centro de Inovação (Brain), capazes de contribuir para reduzir as emissões de carbono de nossos clientes. Acreditamos que a digitalização será fundamental para enfrentar a transição para uma economia de baixo carbono. Por isso, estamos alinhando nossas estratégias comerciais e ambientais para encontrar oportunidades relacionadas a esses novos tipos de soluções que tenham potencial de otimizar o consumo de recursos. Estamos em constantes estudos diante dos riscos e das oportunidades climáticas à luz dos princípios do Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

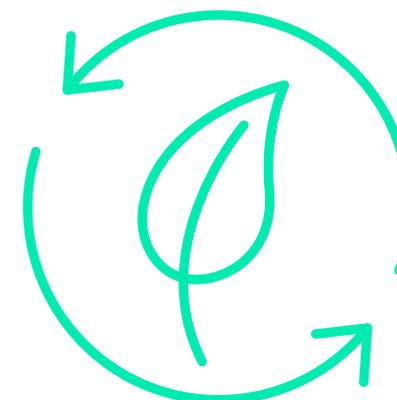
Para gerenciar impactos reais e potenciais relacionados à emissão de gases de efeito estufa, trabalhamos com:

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

## Emissões em 2022

A partir de 2022, o cálculo das emissões diretas de escopo 1 da companhia passou a incluir as operações da Vogel Telecom, o que explica o aumento de 13% na comparação anual, influenciado pela frota de veículos herdada da operação, que era majoritariamente abastecida com combustíveis fósseis. Ao longo do ano, realizamos ações de conscientização e priorizamos o uso de etanol, que deve contribuir para reduzir as emissões destes veículos a partir de 2023.

Mesmo com a alta de emissões de escopo 1, conquistamos uma redução de 21% no total de emissões da companhia, devido a iniciativas como menor acionamento de geradores, projetos de eficiência energética, com o aumento da autogeração de energia de fontes renováveis e adoção de modelo de trabalho híbrido.



### Comparativos de emissões

Indicadores ambientais	2020	2021	2022	Δ 2021/2022
Emissão de gases efeito estufa Diretas escopo 1	1.145	1.090	1.235	13%
Emissão de gases efeito estufa Indiretas escopo 2*	1.546	2.699	1.671	-38%
Emissão de gases efeito estufa Indiretas escopo 3	465	382	371	-3%
<b>Total (ton CO<sub>2</sub>e)</b>	<b>3.156</b>	<b>4.171</b>	<b>3.278</b>	<b>-21%</b>
Emissões biogênicas	6.851	4.934	5.495	11%

\*O dado divulgado no relatório de 2021 considerava autogeração e contratação de energia elétrica pelo mercado incentivado, sem contabilizar a compra via distribuidoras, cujas emissões buscamos neutralizar com a aquisição de I-RECs. Em 2022, a partir de orientação de auditoria externa, o cálculo foi corrigido e atualizado, incluindo devidamente as emissões decorrentes do uso de energia adquirida das distribuidoras. Cálculo realizado com metodologia baseada em localização.

## Gestão de resíduos e logística reversa

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

A Algar Telecom segue as diretrizes da Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), realizando 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. No processo de entrada que causa impacto garantimos que no momento das contratações dos fornecedores da Algar Telecom seja evidenciada a necessidade de cumprimento das cláusulas ambientais específicas relacionadas ao documento (licenças ambientais e certificado de destinação final) dos resíduos gerados na prestação do serviço. Além disso, fazemos o acondicionamento e armazenamento de forma separada dos resíduos gerados em locais adequados e, por fim, os resíduos são enviados para fornecedores especializados, que destinam corretamente os materiais e emitem o certificado de destinação final.

Nosso gerenciamento de resíduos, desde a geração até a tratativa final, é realizado por equipe interna, que faz o acompanhamento de indicadores específicos auxiliares da gestão eficaz dos resíduos. A fase de maior impacto no meio ambiente ocorre quando o fornecedor realiza a instalação ou manutenção dos serviços para a Algar Telecom, devido à geração de resíduos. Por isso, priorizamos contratar fornecedores que possuem os documentos obrigatórios para a execução das atividades.

Em 2022, o reuso de equipamentos (cable modems, CATV, DTH, home gateway, modems, roteador, módulos SFP, firewall, comutação, conversores e chave óptica) totalizou 15 toneladas. Os materiais recuperados enviados para aterro somaram 153 toneladas de drop óptico, cartões e sim card, rejeitos de banheiros, materiais orgânicos e outros resíduos não recicláveis. Na categoria “resíduos perigosos – Classe I” foram enviados para reciclagem 45 toneladas de baterias, lâmpadas e eletrônicos como celulares/acessórios fora de uso, pilha e baterias de celulares. Na categoria “não perigosos – Classe II” foram enviados para a reciclagem 231 toneladas de fios, cabos, sucata metálica, sucata plástica, sucata eletrônica, decoders, resíduos de informática e resíduos administrativos.

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.



### Resíduos gerados por tipo, por destinação

Em toneladas (t)	2020	2021	2022	Δ 2021/2022
<b>Resíduos perigosos - Classe I</b>	<b>2,1</b>	<b>71,7</b>	<b>44,9</b>	<b>-37,40%</b>
Reciclagem	2,1	71,7	44,9	-37,40%
Total não destinado para disposição final Perigosos	2,1	71,7	44,9	-37,40%
Total destinado para disposição final Perigosos	0	0	0	0%
<b>Resíduos não perigosos - Classe II</b>	<b>83,0</b>	<b>292,0</b>	<b>230,9</b>	<b>-20,90%</b>
Total não destinado para disposição final Não perigosos	83,0	292,0	230,9	-20,90%
Reaproveitamento	2	21	0	-100%
Reciclagem	83	271	230,9	-14,80%
Total destinado para disposição final Não perigosos	0	0	0	0%
<b>Resíduo comum - Classe II*</b>	<b>22,0</b>	<b>22,9</b>	<b>153,8</b>	<b>571,40%</b>
Total não destinado para disposição final Comum	0	0	0	0%
Confinamento em aterro	22	22,9	153,8	571,40%
Total destinado para disposição final Comum	22	22,9	153,8	571,40%
<b>Total de resíduos não destinados para disposição final</b>	<b>85,1</b>	<b>363,8</b>	<b>275,8</b>	<b>-24,20%</b>
<b>Total de resíduos destinados para disposição final</b>	<b>22</b>	<b>22,9</b>	<b>153,8</b>	<b>571,40%</b>
<b>Total geral</b>	<b>107,1</b>	<b>386,7</b>	<b>429,6</b>	<b>11,10%</b>

De modo geral, houve aumento no volume de resíduos em relação a 2021, decorrente dos resultados do Projeto Clean UP, um trabalho de identificação e desmobilização de bases, prédios e outros ativos obsoletos. \*Resíduos gerados pelas áreas administrativas (Rejeitos de banheiro, materiais orgânicos e outros resíduos não recicláveis), drop, cartões e sim card destinados para aterro.

# Desempenho financeiro

(GRI 201-1, 201-2, 201-3, 201-4)

**Algar** ▶▶  
Telecom  
▶▶ SEMPRE JUNTO

ODS



Acesse as informações completas sobre nosso desempenho financeiro em nossa central de resultados

#### DESTAQUES DO ANO

- Receita líquida dos clientes **B2B cresceu 13,10%** e respondeu por **67,10%** da receita total da Companhia
- Serviços **TIC expandiram 33,10%** e atingiram **15,5% da receita B2B;**
- Negócio de Machine-to-Machine (M2M) **evoluiu 58%** com a adição de **mais de 1,0 milhão de coisas conectadas;**
- Atingimos a marca de **98,20%** de **banda larga em fibra** no B2C;
- **Receita líquida** consolidada **cresceu 8,10%** e o **EBITDA superou R\$ 1,1 bilhão.**

Em 2022, mantivemos o crescimento de nossa unidade de negócios B2B, na casa dos dois dígitos, com uma expansão de 13,10% na receita líquida. Adicionamos 11,5 mil clientes (+6,3%) nas cidades onde já atuávamos e a receita com TIC expandiu 33,10%. No B2C, seguimos na liderança de mercado na região onde atuamos, em cidades de Minas Gerais, São Paulo, Goiás e Mato Grosso do Sul.

A tabela a seguir apresenta os principais números do ano. Os dados completos podem ser acessados em nossa [central de resultados](#).

## Desempenho dos Negócios

<b>Destques Financeiros (em R\$ milhões)</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>Δ%YoY</b>
<b>Receita líquida</b>	<b>2.798,7</b>	<b>2.588,3</b>	<b>8,10%</b>
B2B	1.878,6	1.660,4	13,10%
B2C	920,1	928	-0,90%
<b>EBITDA</b>	<b>1.144,1</b>	<b>1.115,0</b>	<b>2,60%</b>
<i>Margem - %</i>	40,90%	43,10%	-
<b>EBITDA - sem efeitos pontuais</b>	<b>1.123,6</b>	<b>1.110,5</b>	<b>1,20%</b>
<i>Margem - %</i>	40,10%	42,90%	-
<b>Lucro líquido</b>	<b>51,4</b>	<b>229,5</b>	<b>-77,60%</b>
<i>Margem líquida - %</i>	1,80%	8,90%	-
<b>Investimentos</b>	<b>1.106,8</b>	<b>1.199,3</b>	<b>-7,70%</b>
<b>Fluxo de caixa livre</b>	<b>521,3</b>	<b>125,2</b>	<b>316%</b>
<hr/>			
<b>Destques Operacionais (em mil)</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>Δ%YoY</b>
<b>Número de clientes B2B</b>	<b>195,2</b>	<b>183,7</b>	<b>6,30%</b>
<b>Acessos conectividade</b>	<b>786,4</b>	<b>747,8</b>	<b>5,20%</b>
B2B	250	241,8	3,40%
B2C	536,4	506	6%
<i>% fibra</i>	98,20%	93,50%	4,7 p.p.
<b>Acessos M2M</b>	<b>3.339,7</b>	<b>2.330,7</b>	<b>43,30%</b>
<b>Acessos móveis humanos</b>	<b>1.210,7</b>	<b>1.211,9</b>	<b>43,30%</b>
B2B	112,4	121,7	-7,60%
B2C	1.098,3	1.090,2	0,70%

# Sobre o relato

(GRI 2-3, 2-4)

Este é o 17º ano consecutivo em que publicamos nosso relatório de sustentabilidade anual. As informações apresentadas referem-se à nossa atuação e de nossas subsidiárias no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022.

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

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

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

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

34 3256-2978



# Sumário GRI e SASB

Declaração de uso: a Algar Telecom relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de 01 de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022.

GRI 1: Fundamentos 2021

Conteúdos Gerais	Indicador	Descrição	Página
<b>A organização e suas práticas de relato</b>	2-1	Detalhes da organização	8, 10
	2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	8
	2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	93
	2-4	Reformulações de informações Explicação: Não houve reformulação de informações.	94
	2-5	Verificação externa	98
<b>Atividades e trabalhadores</b>	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	8, 13
	2-7	Empregados	41
	2-8	Trabalhadores que não são empregados	41
<b>Governança</b>	2-9	Estrutura de governança e sua composição	27, 28
	2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	28
	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	28
	2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	28
	2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	29
	2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	29
	2-15	Conflitos de interesse	28
	2-16	Comunicação de preocupações cruciais	28, 29
	2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	29
	2-21	Proporção da remuneração total anual	48
<b>Estratégia, políticas e práticas</b>	2-22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	3
	2-23	Compromissos de política	34, 63
	2-24	Incorporação de compromissos de política	29, 34
	2-25	Processos para reparar impactos negativos	34, 74
	2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	34
	2-27	Conformidade com leis e regulamentos	34
	2-28	Participação em associações	63

<b>Engajamento de stakeholders</b>	<b>2-29</b>	Abordagem para engajamento de stakeholders	74
	<b>2-30</b>	Acordos de negociação coletiva	48
<b>Temas Materiais</b>	<b>3-1</b>	Processo de definição de temas materiais	70
	<b>3-2</b>	Lista de temas materiais	71
<b>Temas Materiais</b>	<b>Indicador</b>	<b>Descrição</b>	<b>Página</b>
<b>Atração e retenção de talentos</b>	<b>3-3</b>	Gestão de temas materiais	43
	<b>401-1</b>	Novas contratações e rotatividade de empregados	41
	<b>401-2</b>	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	48
	<b>401-3</b>	Licença maternidade/paternidade	48
	<b>404-1</b>	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	56
	<b>404-3</b>	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	43
<b>Avaliação Ambiental de Fornecedores</b>	<b>308-1</b>	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	74
<b>Avaliação Social de Fornecedores</b>	<b>414-1</b>	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	74
	<b>414-2</b>	Impactos sociais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	74
<b>Confiabilidade da rede e disponibilidade de sistemas</b>	<b>3-3</b>	Gestão de temas materiais	11
<b>Conformidade com leis e regulamentos</b>	<b>3-3</b>	Gestão de temas materiais	34
	<b>205-1</b>	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	35
	<b>205-2</b>	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	34, 35
	<b>205-3</b>	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	35
	<b>206-1</b>	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	34
	<b>SASB 520A_1</b>	Valor total de perdas monetárias como resultado de processos judiciais associados a práticas anticoncorrenciais regulamentadas de comportamento Explicação: Para o período relatado, não houve perdas monetárias como resultado de procedimentos legais associados à regulamentação de comportamento anti-competitivo	95
<b>Desempenho econômico-financeiro</b>	<b>3-3</b>	Gestão de temas materiais	90
	<b>201-1</b>	Valor econômico direto gerado e distribuído	90
	<b>201-3</b>	Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	90
	<b>201-4</b>	Apoio financeiro recebido do governo	90
<b>Diversidade e Igualdade de Oportunidades</b>	<b>405-1</b>	Diversidade em órgãos de governança e empregados	49
	<b>406-1</b>	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	55

<b>Gestão climática</b>	<b>3-3</b>	Gestão de temas materiais	80
	<b>201-2</b>	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	80
<b>Gestão climática</b>	<b>302-1</b>	Consumo de energia dentro da organização	82
	<b>302-4</b>	Redução do consumo de energia	82
	<b>302-5</b>	Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	82
	<b>305-1</b>	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	86
	<b>305-2</b>	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	86
	<b>305-3</b>	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	86
	<b>305-5</b>	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	86
<b>Gestão de resíduos</b>	<b>3-3</b>	Gestão de temas materiais	88
	<b>306-1</b>	Descarte de água por qualidade e destinação	88
	<b>306-2</b>	Resíduos por tipo e método de disposição	88
	<b>306-3</b>	Derramamentos significativos	88
	<b>306-4</b>	Transporte de resíduos perigosos	88
	<b>306-5</b>	Corpos d'água afetados por descartes e/ou escoamento de água	88
	<b>SASB 440A_1</b>	Gestão de resíduos e logística reversa	88
<b>Governança corporativa e integridade</b>	<b>3-3</b>	Gestão de temas materiais	27
	<b>3-3</b>	Gestão de temas materiais	77
<b>Inclusão digital</b>	<b>203-1</b>	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	77
	<b>203-2</b>	Impactos econômicos indiretos significativos	74
	<b>SASB TC-TL-550</b>	Gestão de riscos sistêmicos	11
<b>Inovação</b>	<b>3-3</b>	Gestão de temas materiais	23
	<b>3-3</b>	Gestão de temas materiais	18
<b>Privacidade do cliente e cibersegurança</b>	<b>SASB TC-TL-220</b>	Privacidade de dados	18
	<b>SASB TC-TL-230</b>	Segurança de dados	18
<b>Satisfação e experiência do cliente</b>	<b>3-3</b>	Gestão de temas materiais	17
	<b>418-1</b>	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	18

<b>Saúde e segurança dos trabalhadores</b>	<b>3-3</b>	Gestão de temas materiais	59
	<b>403-1</b>	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	59
	<b>403-2</b>	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	59
	<b>403-3</b>	Serviços de saúde do trabalho	59
	<b>403-4</b>	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	59
	<b>403-5</b>	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	59
	<b>403-9</b>	Acidentes de trabalho	59

# Carta de Asseguração

(GRI 2-5)

## RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DO AUDITOR INDEPENDENTE

Ao

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

ALGAR TELECOM

Uberlândia – MG

### Introdução

Fomos contratados pela administração da ALGAR TELECOM S/A. (ALGAR TELECOM) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre as informações contidas no Relato Integrado 2022, elaborado em conformidade com as diretrizes do Global Reporting Initiative (“GRI”), versão Standards, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2022.

Responsabilidades da administração da ALGAR TELECOM

A administração da ALGAR TELECOM é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das Informações constantes do Relato Integrado 2022, 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 se causada por fraude ou erro.

A administração da ALGAR TELECOM também é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das in-

formações 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 2022, 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 se 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 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 leve 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 2022, em outras circunstâncias do trabalho e em nossa consideração sobre áreas e processos associados às informações materiais de sustentabilidade divulgadas no Caderno de Indicadores 2022, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- Planejamento dos trabalhos, considerando a materialidade dos aspectos para as atividades da ALGAR TELE-

COM, 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 2022 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 2022;
- 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 2022. Conseqüentemente, esses procedimentos não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados

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

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

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

Nosso trabalho teve como objetivo a aplicação de procedimentos de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relato Integrado 2022 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 2022 da ALGAR TELECOM, relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2022, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, em conformidade com as diretrizes da Global Reporting Initiative – GRI, versão Standards.

Barueri, 26 de abril de 2023

RUSSELL BEDFORD GM  
AUDITORES INDEPENDENTES S/S  
2 CRC RS 5.460/O-0 "T" SP  
Roger Maciel de Oliveira  
Contador 1 CRC RS 71.505/O-3 "T" SP  
Sócio Responsável Técnico



Assinado de forma digital  
por ROGER MACIEL DE  
OLIVEIRA:90238435091  
Dados: 2023.04.27  
16:43:47 -03'00'

## Créditos

### **COORDENAÇÃO ALGAR TELECOM**

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

### **CONSULTORIA GRI**

Beon ESG Strategies

### **CONTEÚDO, EDIÇÃO, PROJETO GRÁFICO E DESIGN**

Beon ESG Strategies

### **IMAGENS**

Banco interno da Algar  
Shutterstock  
Istockphoto

