



# RELATORIO DE SUSTENTABILIDADE 2020

---

**GENTE E INOVAÇÃO**  
CONFIANÇA NO FUTURO E NO  
CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL

**Algar** ▶  
Telecom

## Ativos Intangíveis

Os bens intangíveis de uma empresa demonstram como uma organização consegue se manter no mercado e crescer economicamente. Acreditamos que quanto mais investirmos em nossos ativos intangíveis, mais teremos capacidade de gerar lucro para nossos acionistas e de construir um verdadeiro valor para a nossa marca. Consideramos marca, Gente servindo Gente, sustentabilidade e inovação nossos principais ativos intangíveis.

---

### Brand

Desde que a **Algar Telecom** foi fundada, em 1954, somos pioneiros no setor de telefonia do Brasil e expandimos o negócio de Telecom para novos mercados, mantendo as premissas de qualidade dos serviços e satisfação de nossos clientes.

Em 2020, diante do aumento da demanda por conectividade, aproveitamos para fortalecer nossa marca na entrega de serviços de qualidade e confiáveis, ajudando desde consumidores finais até grandes corporações a se reinventarem e a se manterem conectadas de qualquer lugar durante a pandemia. Nossa postura de colocar o cliente no centro das nossas atenções reverteu em satisfação e confiabilidade na marca, conferida pelo aumento do NPS em todas as frentes.

Lançamos o **Algar Telecom Talks**, evento 100% online e gratuito para abordar temas relacionados à transformação digital, com cinco dias de evento e 12 horas de conteúdo exclusivo. Recebemos 12.434 inscrições e obtivemos 136,7 milhões de *pageviews* na *landing page* do evento. E estabelecemos parceria com o Sebrae Minas para apoiar os pequenos empreendedores a desenvolverem soluções criativas para garantir a sustentabilidade de seus negócios durante a pandemia, a partir de conteúdo gratuito envolvendo estratégia, finanças, vendas e marketing digital.

---

### Gente servindo Gente

Nosso propósito Gente servindo Gente nunca esteve tão evidente quanto no ano de 2020, no contexto da pandemia provocada pelo Covid-19. Ele representa nosso propósito de negócio, o direcionamento de nossa cultura, atuação e estratégia. Construimos relacionamentos éticos, respeitosos e transparentes com nossos associados e com todos os demais *stakeholders*, internos e externos. Nossa forma de agir faz com que sejamos reconhecidos pela boa qualidade de nossos produtos e serviços e também uma das melhores empresas para trabalhar do Brasil, segundo o *Great Place to Work* e o *Indeed*.

---

## Sustentabilidade

Nossa visão sobre a sustentabilidade está relacionada a como nossos negócios podem contribuir para solucionar desafios atuais e futuros da sociedade e a como nos relacionamos com nossos públicos. Manter rigorosos padrões éticos de atuação; apresentar ao mercado soluções com alto valor agregado; trabalhar de forma mais conectada, simples, ágil e inteligente; ter responsabilidade sobre os impactos das nossas atividades no meio ambiente e na vida das pessoas; para nós, tudo isso está relacionado à sustentabilidade.

Em cada uma de nossas ações buscamos beneficiar, manter e desenvolver nossa sociedade, economia e natureza, em conformidade com as melhores práticas ESG (sigla em inglês para Environmental, Social and Governance).

No eixo ambiental, há mais de dez anos a empresa instituiu projetos e iniciativas que buscam constantemente garantir a governança climática efetiva das operações e o engajamento das partes com as quais a companhia se relaciona, contribuindo para uma agenda conjunta de preservação do meio ambiente. No eixo social, nossa atuação se dá por meio do Instituto **Algar**, uma associação sem fins lucrativos que tem iniciativas nas frentes educacional e de incentivos fiscais (mais detalhes aqui).

Os detalhes sobre nosso compromisso sustentável e sobre a gestão ambiental podem ser verificados aqui, enquanto nossa estrutura de governança corporativa está descrita aqui.

---

## Inovação

Temos o compromisso de desenvolver tendências e novas tecnologias; criar oportunidades de colaboração com outras empresas ou startups parceiras e clientes, instituições e comunidade; realizar experimentações ágeis, com análises consistentes; e apresentar resultados que nos permitam incorporar inovações a processos internos e a soluções para clientes e suas cadeias de valor. Já somos reconhecidos por nossas soluções inovadoras em prêmios relevantes nesse segmento, como Valor Inovação e 100+Inovadoras. Nossas ofertas estão alinhadas à transformação digital, com multiconexão, automação e inteligência artificial, aplicáveis a diferentes segmentos de negócio. Nesse sentido, merecem destaque o *Brain*, Instituto Privado de Ciência e Tecnologia, e a Estação, iniciativas que estão descritas aqui.