



RELATORIO DE SUSTENTABILIDADE 2020

GENTE E INOVAÇÃO
CONFIANÇA NO FUTURO E NO
CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL

Algar ▶
Telecom

Experiência do cliente

Primeiro valor da **Algar Telecom** desde sua fundação, o cliente é nossa razão de existir. Por isso, trabalhamos incessantemente para melhorar nosso relacionamento com esse público, utilizando novas tecnologias, metodologias e abordagens que possam trazer as melhores soluções e garantir-lhes uma ótima experiência.

Estudamos a jornada do cliente desde o momento da venda, passando pela entrega, pós-venda e, principalmente, o dia a dia da mesma. Usamos metodologias e processos que nos permitem entender a realidade dessa jornada e, conseqüentemente, tomar decisões e fazer comunicações mais assertivas.

Ao final, clientes dos segmentos Corporativo, MPE e Varejo recebem a pesquisa de Recomendação *NPS (Net Promoter Score)* para avaliar a experiência que acabaram de vivenciar. O *NPS* nos permite ter uma visão para acompanhar o nível de lealdade e percepção dos clientes, ajudando a manter um relacionamento próximo, ajustando a oferta de serviços para que estes tenham sempre um nível de qualidade elevado. Para garantir a melhor efetividade da etapa de feedback para os clientes que responderam à pesquisa, definimos representantes em cada etapa, que atuam como guardiões da voz do cliente. São eles que farão a ponte com as diversas áreas, para criar processos de melhorias e promover ações de forma ágil. Nas aferições realizadas no último ciclo, verificamos que nosso *NPS* se encontra na zona de qualidade em partes das jornadas e em algumas, próximos da zona de excelência.

O *NPS* é gerenciado dentro do Estação, pelo time de Experiência do Cliente e com o envolvimento de todas as áreas da **Algar Telecom** e alta direção. Semestralmente, metas de *NPS* são definidas e acompanhadas pelo comitê de governança. Além disso, o resultado está vinculado à remuneração variável dos colaboradores.

O time de experiência do Cliente trabalha em conjunto com a área de Talentos Humanos, promovendo iniciativas que buscam fortalecer a cultura, com a criação e preparação de um grupo que atua como multiplicador de *Customer Experience (CX)*, de momentos de Voice Of the Customer, de reconhecimento de colaboradores em relação a ações de *CX*, além de treinamentos também relacionados a esse tema.

PROXIMIDADE E INTERAÇÃO DIGITAL

A proximidade com os clientes é um dos nossos grandes diferenciais e que fazemos questão de aprimorar constantemente. Para garantir a excelência, o atendimento para clientes *B2B* é totalmente internalizado e, para o varejo, é realizado pela própria **Algar Telecom** ou pela **Algar Tech** (empresa do grupo **Algar**), de acordo com o perfil de cada cliente desse segmento. A confiança dos clientes em nossos produtos e serviços foi fator decisivo para garantirmos a continuidade de nossa operação durante a pandemia.

Neste ciclo, intensificamos a interação digital com nossos clientes, disponibilizando e aprimorando ferramentas como aplicativos, portal, *WhatsApp*, *chatbot*, *URA (Unidade de Resposta Audível)*

inteligente. Dessa forma, demos mais autonomia para os clientes resolverem suas questões de forma digital, deixando as interações com a equipe de atendimento para resolução de problemas mais complexos, que exigem a intervenção humana.

Priorizamos o atendimento integrado desses múltiplos canais de relacionamento, com o objetivo de reduzir o esforço do cliente, tornar o trabalho das centrais de atendimento mais eficiente e unificar o histórico de interações. Nossa preocupação é baseada em promover uma experiência única, independente do canal de relacionamento, com a garantia de que as informações fornecidas sejam integradas e convergentes em todos os meios de comunicação.

EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO

Para proporcionar a melhor experiência e oferecer um atendimento personalizado, mantemos quatro chaves de relacionamento:



Disponibilidade

Pleno funcionamento dos serviços e prontidão para resolução de problemas.



Empatia

Habilidade de se colocar no lugar do outro, gerando proximidade.



Eficiência

Autonomia para reduzir o esforço do cliente.



Simplicidade

Sabedoria na utilização dos recursos, buscando resolver problemas no primeiro contato.

SOLUÇÃO NO PRIMEIRO ATENDIMENTO

Buscamos solucionar os problemas dos clientes o mais rápido possível, usando ferramentas de automação que permitem a execução de procedimentos técnicos a distância, favorecendo a agilidade do atendimento, a eficiência de nossas operações e a satisfação. Do ponto de vista do atendimento humano, capacitamos nossa equipe para ser ágil, evitando transferências excessivas e desnecessárias.

Para medir a taxa de resolução de problemas no primeiro contato do cliente usamos a métrica First Call Resolution (FCR). No segmento B2B, conseguimos alcançar nossa meta de melhoria no atendimento, avançando de um FCR de 42% para 65% nos serviços de telecom. Em TI, encerramos o ano com FCR de 85% e no varejo de 71%.

Para que a percepção sobre nossos serviços seja cada vez mais positiva, entendemos que a capacitação de nossos associados também tem papel fundamental. Em 2020, investimos R\$ 3,7 milhões em treinamento, numa média de 53 horas por associado.

EQUIPE DE ATENDIMENTO

Aprendemos com a pandemia que é possível ter uma equipe de atendimento eficiente, motivada e alinhada com a estratégia da empresa, mesmo sem estar reunida em um espaço físico único. Com

um direcionamento assertivo das lideranças e um treinamento voltado para a resolução de questões cada vez mais complexas, nossos atendentes foram capazes de manter um ótimo nível de satisfação dos clientes, mesmo em um cenário adverso.

Para recompensar o esforço dos atendentes, instituímos uma cerimônia de reconhecimento em que incluímos a divulgação dos melhores elogios registrados pelos clientes. Premiamos neste ciclo mais de **200** associados com vouchers para pedidos em empresa de delivery de alimentos, uma ação que deverá ser ampliada em 2021. O reconhecimento é estendido para todo o time de CX, como forma de incentivo às equipes. Em 2020, recebemos mais de 1.800 elogios para técnicos, gerentes de projeto, vendedores, atendentes, consultores e parceiros, totalizando mais de 800 colaboradores reconhecidos no processo.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

GRI 103, 418-1, SASB TC-TL-220a.1 e 230a.1

A manutenção de sistemas de segurança dos dados é parte essencial na nossa operação e foco de constante aprimoramento. Por isso, contamos com um Escritório de Privacidade de Dados que monitora todos os fluxos de dados pessoais existentes na organização, 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, gestão do ciclo de vida dos dados pessoais e ponto focal para qualquer assunto relacionado ao tratamento de dados.

Desde a vigência da legislação não registramos incidentes de Segurança da Informação envolvendo dados pessoais e também não recebemos reclamações fundamentadas sobre violações de privacidade de titulares de dados. As 92 solicitações recebidas em 2020 foram atendidas conforme legislação e dentro do prazo.

Acompanhamos constantemente alterações normativas, garantindo que nossa atuação respeite as normas e a legislação brasileira. Fizemos as adequações necessárias para estarmos aderentes às exigências da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), criada pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD/2018), que dispõe sobre o tratamento de informações pessoais, de modo a garantir a privacidade e o sigilo dos dados, que passou a vigorar em setembro de 2020.

No projeto de adequação foram tratados temas como: elaboração do inventário de dados pessoais, que consiste no registro das operações de tratamento dos dados pessoais realizados pela *Algar Telecom*; criação do Portal do Titular na área de atendimento do site da *Algar Telecom* para que os clientes possam gerenciar e proteger o uso dos seus dados pessoais; adequação de contratos com fornecedores e parceiros e realização de *Workshops* de capacitação com parceiros de empresas de pequeno porte; adequação tecnológica para conferir ainda mais segurança ao tratamento de dados; capacitação de 100% dos associados nas novas regras da LGPD.

Durante o ano de 2020, foram realizados vários *Workshops* online em nossa ferramenta oficial de comunicação (*Workplace*) e iniciamos a trilha LGPD que foi disponibilizada na *Plataforma Sinergy*, dividida em oito tópicos, com mais de 30 vídeos-aula. Além disso, contamos com a publicação quinzenal de pílulas de conhecimento no *Workplace* sobre o tema LGPD.

Os treinamentos abordam os principais temas da nova legislação, como o direito dos titulares, bases legais, finalidades de tratamento de dados pessoais, fluxo de dados e riscos de tratamento para novos projetos e produtos, resposta a incidentes, conceito *privacy by design* e *privacy by default*.

Os treinamentos são obrigatórios para todos os associados e contêm um teste de conhecimento sobre o assunto ao final de cada curso. O conteúdo dos cursos será revisado anualmente ou sempre que houver necessidade devido a alguma alteração na legislação. Em áreas críticas, como marketing, são realizados treinamentos específicos.

Incluímos nossos terceiros/parceiros que tratam dados pessoais coletados pela Companhia em *Workshops* presenciais em Uberlândia e São Paulo antes do início da pandemia e outros *Workshops* online, com a participação de mais de 150 empresas prestadoras de serviços. Realizamos também uma *live* sobre o tema LGPD para nossos clientes no perfil do Instagram @algartelecomempresas e publicamos vários conteúdos no blog *Algar Telecom*.