



RELATORIO DE SUSTENTABILIDADE 2020

GENTE E INOVAÇÃO
CONFIANÇA NO FUTURO E NO
CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL

Algar ▶
Telecom

Inovação

O tema inovação está no DNA da **Algar Telecom** desde a sua criação. A empresa nasceu porque o seu fundador, com o desejo de conectar sua região aos principais polos brasileiros, foi pioneiro na instalação de redes de telecomunicações no Centro-Oeste. A história contém diversos marcos inovadores, demonstrando como o tema é de extrema importância para a organização desde o seu início. E hoje existe uma diretoria específica para cuidar do tema.

Investir em inovação é primordial para o crescimento da companhia, que está em plena expansão no território nacional. Nossa atuação busca articular as ações de inovação com orçamento dedicado, capacitações próprias e processos independentes para maior agilidade. Temos três objetivos fundamentais:



Refinamento do processo de inovação (ideação, preparação, desenvolvimento e comercialização).



Foco na consolidação de uma cultura ágil e capacitação para a inovação.



Lançamento de novos produtos e tecnologias, MVPs (entregáveis intermediários do processo de desenvolvimento que podem já ser comercializáveis) e DPs (entregas finais da etapa de desenvolvimento).

A estratégia de inovação da **Algar Telecom** está documentada no Mapa Estratégico, contemplando métricas para avaliação do desempenho dos esforços de inovação. O objetivo é promover desenvolvimento tecnológico que suporte os negócios da empresa e que tenha o cliente como foco.

Ao fomentar a inovação, geramos resultados para a nossa empresa, para os nossos parceiros e para a sociedade, sempre de maneira sustentável. Além de estimular o empreendedorismo interno, disseminando a cultura de inovação dentro da companhia, somos mantenedores do *Brain*, Instituto Privado de Ciência e Tecnologia, que desenvolve soluções disruptivas, com foco em novos produtos, serviços e modelos de negócio.

Entre as ações internas de inovação, há nossa participação no #Simplifica, promovido pela holding, a partir do qual estimulamos a inscrição de ideias abrangendo várias áreas da empresa, com o objetivo de simplificar processos e eliminar a burocracia. Em 2020 inscrevemos 40 ideias,

fizemos 12 estruturações e já temos metade das ideias em fase de implantação. As melhores serão premiadas em 2021.

Os associados são estimulados a enviar as suas ideias de inovação também pelo programa Shark Tank, formato inspirado em *game show*, no qual empreendedores apresentam seu negócio a investidores, os chamados tubarões. O time do Shark Tank da **Algar Telecom** é constituído por profissionais de visão sistêmica e envolvidos com a estratégia da empresa, que pertencem a diferentes áreas da organização.

Nesse processo de análise, as ideias são direcionadas para diferentes esteiras: Protótipos, Transformação (piloto ou PGP - Programa de Gestão em Processos), Talentos Humanos (Organizacional) e Estação. Em 2020, 101 ideias vieram deste processo. Quando aprovados, esses investimentos são acompanhados pela alta direção em diversas instâncias: na aprovação do planejamento orçamentário anual pela diretoria e, posteriormente, por meio dos projetos de inovação submetidos ao PMO (Project Management Office), Programa de Prototipação ou ao *Brain*.

Inovação interna vira patente

Prova de que os associados também podem enviar ideias extremamente inovadoras, é que a última patente registrada pela **Algar Telecom** veio do *programa Shark Tank*. Dois associados idealizaram uma máquina que permite o reaproveitamento de cabos ópticos, promovendo a sustentabilidade e eficiência na utilização de recursos, além da otimização de tempo dos técnicos. O equipamento desenvolvido por eles rebobina drops/cabos de fibra óptica, permitindo recolher sobras de cabos de outros serviços, em metragens diferentes dos padrões encontrados no mercado. Dessa forma, evita-se o desperdício de material, já que os restos desses materiais podem ser rebobinados e reutilizados em instalações com baixa metragem.

Brain

Seguindo o Planejamento Estratégico 2020-2022, o *Brain* está atuando em quatro avenidas tecnológicas: Internet das Coisas (IoT), 5G, Cloud e Digital, com o objetivo de oferecer a melhor experiência aos clientes e expandir as possibilidades e usabilidades que surgem a partir dessas tecnologias.

Em 2020, houve uma expansão da atuação do *Brain*, incorporando o desenvolvimento de soluções para as demais empresas do grupo **Algar**, além da própria **Algar Telecom**. E foi também nesse ciclo que os projetos de P&D da **Algar Telecom** começaram o processo de entrada no *Brain*, uma vez que o instituto é o responsável pelas soluções disruptivas da **Algar Telecom**. As novas soluções desenvolvidas pelo *Brain*, que em 2020 foram seis, atingem toda a cadeia de valor, impactando todas as áreas da companhia.

Entre os programas customizados para as áreas no período - todos em formato digital devido à

pandemia - destacam-se:

Segunda turma do Programa Inovação em Campo

100% online

40 associados

1 possibilidade

R\$ 7 milhões

início das turmas

de field, backoffice e COR

de depósito de patente

de ambição de ganho em 12 meses

Terceira turma do Programa Inovação em Campo

21 associados

1 possibilidade

R\$ 6 milhões

da Expansão

de depósito de patente

de ambição de ganho em 12 meses

Franquias Innovation

24 participantes

10 semanas

R\$ 6.5 milhões

(franqueados + time)

de mentorias e treinamentos de inovação

de ambição de ganho em 12 meses após escala

Inovação no Relacionamento

30 Participantes

10 semanas

6 iniciativas

da Jornada de Atendimento da Algar Telecom

de mentorias e treinamentos de inovação

aprovadas para prototipagem

InovaTEN

6 times

3 meses

4 iniciativas

da equipe da Tribo de Entregas da Algar Telecom

de mentorias e treinamentos de inovação

aprovadas para prototipagem

A gestão de projetos do *Brain* é baseada em metodologia ágil, que pressupõe equipes multidisciplinares e proporciona entregas mais rápidas e assertivas do que o tradicional modelo em cascata (*waterfall*). Com sede em Uberlândia, o *Brain* expandiu há dois anos sua atuação para Recife e São Paulo e, em 2020, valorizou sua missão de “resolver dores dos clientes gerando negócios inovadores” ao trazer soluções no contexto da Covid-19. Conta atualmente com um time de cerca de 100 pessoas.

Diante do cenário de pandemia, alguns projetos foram interrompidos, principalmente aqueles que envolviam contato com os clientes em suas residências. Em compensação, aproveitamos a oportunidade para revisar nosso portfólio de produtos e acelerar projetos que poderiam ajudar os clientes a se tornarem mais digitais e a superar a crise. Produtos com esse viés, como o Proteção Web (solução de segurança digital para PMEs), lançado em 2020, apresentaram ótimos resultados, com cinco mil ativações no período.

Neste ciclo evoluímos na gestão dos nossos projetos próprios, num formato de *PMO (Project Management Office) Ágil*, em substituição ao nosso *VMO (Vendor Management Office)*, a partir do qual gerenciamos nossos objetivos e resultados-chave e indicadores de performance. Adotamos um controle maior dos resultados durante a fase de escala, com controle diário dos resultados, uma das melhorias que nos proporcionou maior produtividade. Essa é uma conquista que pretendemos manter em 2021, para continuarmos perseguindo nossa visão de “ser a plataforma de geração de negócios inovadores referência no mercado”.

Parcerias

GRI 102-13

As soluções desenvolvidas pelo Brain envolvem parceiros externos para trazer agilidade na criação de novos produtos, serviços ou modelos de negócios.. É associado, por exemplo, à Associação Catarinense de Tecnologia (ACATE), principal representante do empreendedorismo inovador em Santa Catarina e cuja rede é composta por mais de 1.200 integrantes, buscando dar suporte, capacitar e inspirar empreendedores do setor de tecnologia.

Em 2020, consolidamos nossa parceria com o Portal Digital, no Recife, e com o hub de inovação para a indústria 4.0, em Uberlândia, com criação de um podcast para tratar de temas importantes e promover o engajamento.

Além disso, o Brain promove alguns desafios para startups e, em 2020, realizou alguns programas de Open Innovation:

- Brain Open Recife (mais informações no website)
- Brain Open Desafio de IoT (mais informações no website)
- Matchmaking Franquias
 - 8 empresas trabalharam no desafio do Franquias
 - 4 foram selecionadas na banca

ATUAÇÃO DO BRAIN

Com a expansão, cada uma das filiais do Centro de Inovação (Uberlândia, Recife e São Paulo) possui um executivo responsável pela gestão dos *squads* e inovações criadas em cada uma das cidades, tendo cada uma das tribos (Tribo Cerrado, Tribo Porto e Tribo Sampa) focos, objetivos e atuação em verticais de negócios específicas. Para uma boa governança da nova estrutura, foi criado um Comitê Técnico Científico, formado por um integrante do Centro de inovação, dois doutores da Universidade Federal de Uberlândia e um integrante do INATEL (Instituto Nacional de Telecomunicações). Esse comitê veio se juntar aos Conselhos e Comitês já existentes anteriormente.

UBERLÂNDIA (AGO/2017)

A proximidade entre o *Brain* e a sede da **Algar Telecom** facilita a troca de experiências e a capacitação dos associados em processos inovadores e metodologia ágil, além da incorporação de produtos e serviços ao nosso portfólio. Mantemos parceria com a Universidade Federal de Uberlândia, o Ministério das Ciência, Tecnologia, Inovações Comunicações e o Centro Brasileiro de Referência em Inovações Tecnológicas para o Esporte Paralímpico (Cintesp) para a implementação de um Centro de Inovação em Tecnologias Assistivas. Temos também um *hub* de inovação focado no desenvolvimento de soluções para a indústria 4.0 – que engloba automação, controle e tecnologia da informação, aplicadas aos processos de manufatura.

SÃO PAULO (AGO/2019)

O estado de São Paulo foi escolhido por concentrar 43% da produção de tecnologia do país (dados Brasscom) e ser a maior cidade da América Latina, contribuindo para que o *Brain* mantenha contato constante com empresas e instituições, expandindo as possibilidades para firmar novos negócios.

RECIFE (OUT/2019)

O Recife é referência em inovação na região Nordeste, potencializando oportunidades de relacionamento do *Brain* com empresas, instituições e startups. O *Brain* está localizado no parque tecnológico da cidade, o Porto Digital, que abriga 300 empresas e instituições dos setores de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), Economia Criativa (EC) e Tecnologias Para Cidades.

Além de termos nosso Brain Open funcionando no ecossistema do corpo digital em Recife, Florianópolis e São Paulo, realizamos um tour virtual em Portugal, como parte de nossa programação de conhecer ecossistemas internacionais relevantes na questão de inovação. Nessa visita virtual tivemos a oportunidade de conhecer 23 novas empresas portuguesas inovadoras locais, nas cidades de Aveiro, Porto e Lisboa, com participação de executivos, conselheiros e acionistas do grupo. Faz parte dos planos conhecer ainda Israel e Estocolmo, cujas viagens foram canceladas devido à pandemia.

Por sua atuação nesses últimos três anos, o *Brain* tem sido reconhecido como referência em inovação, o que rendeu à Companhia sete prêmios, seis para a **Algar Telecom** e um diretamente para o *Brain*, que ficou entre os três colocados no *StartUp Awards* - o Oscar da inovação - na categoria *Corporate*.

BRAIN INNOVATION ACADEMY

Lançamos em 2020 nosso braço de educação, com o objetivo de desenvolver profissionais preparados para o futuro em três eixos de capacitação: metodologia, tecnologia e comportamento. O *Brain Academy* está aberto para os públicos interno e externo, em parceria com empresas inovadoras em seus ramos de atuação.

O portfólio de projetos é composto pelo *Brain Summer Job* (programa de estágio de férias), Agile na prática (*Workshop* para profissionais que querem aprender métodos ágeis), *Design Sprint* (metodologia ágil estruturada e colaborativa), Educação para o *home-office* (para empresas que querem implementar o modelo), *Timeout* (programa de imersão para mudança de *mindset* de líderes), *Agile update* (*Workshop* avançado em metodologia ágil), Imersões Internacionais (para potencializar a conexão e geração de negócios entre empresas), *Webinars*, [Re]codesign, Cursos UX, CX, UI, Modelo de negócios e finanças corporativas, entre outros.

Na segunda edição do *Brain Summer Job*, programa de estágio realizado de maneira totalmente remota nas férias de julho de 2020, recebemos mais de 1.200 inscrições de 17 estados do país e três internacionais (Portugal e Estados Unidos).



O fluxo do Brain envolve três etapas principais: **ideação, preparação e desenvolvimento**. Na primeira fase, são analisadas ideias de soluções disruptivas e startups para verificar as principais discussões acerca de inovações e potenciais projetos a serem desenvolvidos.

Na fase seguinte, as ideias são submetidas ao Comitê Consultivo, órgão responsável pela avaliação das oportunidades. Por fim, o desenvolvimento é feito pelos *squads*, compostos por equipes multidisciplinares, o que proporciona a agilidade das entregas e permite que o Mínimo Produto Viável (MPV) esteja disponível ao mercado rapidamente e seja facilmente aprimorado até se alcançar o produto desejado.

O processo leva cerca de seis meses. Entre o MPV e o produto final, o cliente pode enviar sugestões de melhoria sobre o produto de acordo com a suas necessidades. Os produtos desenvolvidos pelo Brain vão para a Estação e podem ser internalizados ao portfólio da AT em um período de 15 a 30 dias.

ESTAÇÃO

Estruturada em 2018, a Estação é responsável por operacionalizar e escalar os novos negócios provenientes do *Brain*, além de contribuir para a evolução do portfólio de serviços TIC da Companhia. Graças às metodologias Lean e Ágil, a Estação permite a escalada mais rápida de projetos e soluções disruptivas.

A Estação trabalha com equipes (tribos) e *squads* (equipes multidisciplinares) focadas em: TIC, experiências digitais (pensando na melhor experiência do cliente) e estruturação de tecnologia, que contribui para alavancar os projetos. No início, contava com apenas cinco tribos e, em 2020, depois de vários aprendizados e estruturações, foi feita a migração de todas as áreas de Marketing e TI para o modelo ágil da Estação, somando mais de 500 associados no time.

A inovação na Estação é acompanhada em tempo real pelos *squads*, que analisam e tomam suas

decisões baseadas nos dados monitorados diariamente. Como apoio, criamos o Gestão à Vista, um painel on-line acessível a todos com informações financeiras, de marketing, dados dos clientes (índice de satisfação, entregas, retornos) e um backlog de entregas disponibilizado de forma clara e objetiva. Essa rede de resultados permite com que os squads tomem ações de correção rapidamente, identifiquem ocorrências, criem oportunidades e aprimorem a inovação de um modo geral.