



RELATORIO DE SUSTENTABILIDADE 2020

GENTE E INOVAÇÃO
CONFIANÇA NO FUTURO E NO
CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL

Algar ▶
Telecom

Compromisso sustentável

Pacto Global e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Somos signatários da Rede Brasil do Pacto Global da Organização das Nações Unidas – uma das mais importantes iniciativas de engajamento do setor privado em sustentabilidade para a promoção de um mercado global mais inclusivo e igualitário. Com 10 princípios nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção, o Pacto Global atinge mais de 16 mil membros, entre empresas e organizações em 160 países. Nós, da **Algar Telecom**, estamos comprometidos com o alcance desses princípios e os aplicamos em nosso dia a dia e na sensibilização de associados, clientes, fornecedores e toda a nossa rede de relacionamento. Apoiamos também os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável propostos pela ONU em 2015 com o intuito de estabelecer metas para o desenvolvimento sustentável até 2030. Composta por 17 ODSs – como são conhecidos – a Agenda 2030, busca assegurar os direitos humanos, acabar com a pobreza, lutar contra a desigualdade e a injustiça, alcançar a igualdade de gênero e o empoderamento de mulheres e meninas, agir contra as mudanças climáticas, bem como enfrentar outros dos maiores desafios de nossos tempos.

Entre os 17 objetivos, identificamos dez que, pela característica de nossa operação, contribuimos de maneira direta ou indireta com sua realização. Clique na ODS para saber mais:



Erradicação da pobreza - ODS 1

O fundador da **Algar Telecom** criou a empresa em 1954 para conectar o Triângulo Mineiro com o restante do país. Na época, haviam desafios para estabelecer a comunicação entre o comércio da região e os principais polos econômicos brasileiros. Para resolver esse problema, construímos uma rede de telecomunicações e passamos a ofertar a telefonia. Esse foi o começo do nosso trabalho de servir a comunidade, filosofia que segue até os dias atuais.

Hoje, os serviços de telecomunicações se tornaram essenciais e nós os disponibilizamos de forma abrangente, incluindo áreas remotas e regiões carentes. Da mesma forma, nossos produtos são direcionados a todos os públicos, independentemente do poder aquisitivo e classe social.

Da mesma forma, pensamos e planejamos produtos para esse público, como a venda de planos pré-pagos para celulares e a comercialização de telefones móveis desbloqueados. Fomos a primeira operadora do interior do Brasil a adotar ambas práticas. Com isso, contribuimos com a geração de emprego e renda.

Com o crescimento da empresa e a evolução tecnológica, passamos a atender a comunidade com um portfólio de serviços de telecomunicações capaz de expandir a conectividade da população brasileira, seja para clientes empresariais (B2B) ou pessoas físicas (B2C). São mais de 1,3 milhão de clientes em 16 estados brasileiros, além do Distrito Federal.

De acordo com o relatório de Desenvolvimento Humano da ONU, as novas tecnologias se tornaram indissociáveis ao processo de desenvolvimento de toda a sociedade e têm sido fundamentais em setores como saúde, educação e agricultura, todos considerados básicos no combate à pobreza.

Em 2020, foram justamente as TICS que se tornaram a principal aliada da população contra os efeitos da pandemia Covid-19, que isolou as pessoas em suas casas e afetou sobremaneira o comércio e a economia em geral. Além de ajudarem os laboratórios de todo mundo a cruzarem milhões de informações genéticas em busca de vacinas, as tecnologias *Big Data* e *Analytics* também apoiaram uma série de outras ações. Na **Algar Telecom**, usamos essas tecnologias para privilegiar a capacidade de tráfego dos clientes dos setores de saúde (hospitais e clínicas) e educação (escolas e faculdades da rede pública e privada), garantindo Internet de qualidade para áreas sensíveis – mesmo em um cenário de maior consumo de dados. Da mesma forma, apoiamos o comércio na migração para o digital, alternativa que permitiu a sobrevivência de muitos negócios.

Uma outra iniciativa de destaque foi a criação do *Programa Afiliados*, que tem um impacto social e econômico forte, já que é uma oportunidade de trabalho para qualquer pessoa e foi lançada na alta do desemprego do país, em abril de 2020. Trata-se do primeiro programa de marketing destinado a vender TI por meio de comissionamento de pessoas físicas (30% das mais de 1 mil pessoas que se cadastraram no programa estavam sem emprego). Todas, além da oportunidade financeira, receberam treinamento e capacitação gratuita.

O combate à pobreza sob a perspectiva da agricultura tem no desenvolvimento sustentável uma das suas prioridades. A **Algar Telecom** foi a primeira operadora brasileira a ingressar no mercado de AgriTech com a oferta do Farmconnect, uma plataforma de inteligência agrônômica que auxilia produtores rurais nas suas atividades e é acessível via *web* ou aplicativo. Por meio dessa ferramenta, é possível otimizar a produtividade e evitar perdas. O produto está disponível para agricultores de qualquer porte.



Educação de qualidade - ODS 4

Para o Grupo Algar, a educação é a base do desenvolvimento de um país. Isso significa que só teremos um Brasil melhor se tivermos uma educação melhor.

Nosso desafio não é mais equacionar a questão da quantidade, pois hoje mais de 90% das crianças brasileiras frequentam a escola, mas sim, melhorar a qualidade.

Para fazer a nossa parte, focamos nossos programas sociais em educação, beneficiando alunos do Ensino Fundamental e Médio, em parceria com escolas públicas, secretarias de Educação e organizações sociais. Acreditamos em uma educação integral, que promova a autonomia, ofereça às pessoas novas oportunidades e as capacite para fazer suas escolhas. Por isso, nossa atuação também envolve atividades relacionadas à cultura, esporte e ao voluntariado.

A Algar Telecom é parceira e uma das mantenedoras do Instituto Algar, que tem como foco a melhoria da educação, o desenvolvimento de pessoas e a transformação de vidas nas comunidades em que o grupo Algar está presente.

Um case de sucesso é o Programa Talentos de Futuro, que contribui com o objetivo da Educação de Qualidade e visa aumentar substancialmente o número de jovens com habilidades relevantes para o mercado de trabalho.

Além de gerar oportunidades, o programa também prepara organizações sociais que tenham desejo e possibilidade de replicar a metodologia e assim transformar as vidas de jovens estudantes de 14 a 18 anos, do ensino médio público na promoção do desenvolvimento de competências comportamentais. Em 2020 beneficiamos 5.905 alunos, 160 educadores sociais, 14 escolas e 44 organizações sociais. <https://www.institutoalgar.org.br/educacao/>



Igualdade de Gêneros - ODS 5

A promoção da igualdade de gênero é um tema importante para a Algar Telecom e, por isso, adotamos práticas transformadoras que, desde 2019, estão concentradas dentro de um programa maior de diversidade e inclusão, chamado Algar Sem Barreiras, criado por nossa

holding, mas que hoje tem operação própria na Algar Telecom. Dessa forma, conseguimos adequar as estratégias do programa à realidade da empresa e do negócio.

Em 2020, criamos o Comitê Gestor da Diversidade, que é formado por associados que representam a diversidade em nossa empresa e possuem propriedade e vivência sobre os assuntos propostos. Para ampliar o diálogo e reverberar internamente, instituímos o Conversa com Diversidade, que já abordou temas como apoio para carreira da mulher e maternidade, valorização dos exemplos de sucesso e equilíbrio nos papéis, empoderamento feminino.

Nosso modelo de trabalho privilegia a autonomia, a igualdade e a conciliação entre a maternidade e a carreira. Alguns exemplos das nossas iniciativas nesse sentido são a isonomia salarial; a prorrogação do home office (meio período), após a licença maternidade; Cantinho da Mamãe, uma sala de amamentação exclusiva para as associadas; treinamentos de lideranças em temas como respeito às mulheres (Gestor sem Barreiras); política de não tolerância à discriminação; Talento Flex, benefício que permite a redução pela metade da jornada de trabalho até a criança completar um ano após licença-maternidade; auxílio creche, entre outros.

Como pertencemos a um setor tradicionalmente masculino - hoje, apenas 28,5% do total de associados são mulheres -, temos o compromisso de aumentar a presença feminina na empresa, incluindo a participação em cargos de liderança.



Energia acessível e limpa - ODS 7

Nossa meta é aumentar a participação de energias renováveis na matriz energética da **Algar Telecom**, ano a ano. Em 2020, nosso consumo de energia limpa alcançou 66% em toda a organização. Para obter esse resultado, atuamos em duas frentes: contratamos energia no mercado incentivado e construímos usinas de energia solar para autogeração. Desde 2013, investimos mais de R\$ 20 milhões nesse objetivo, sendo a primeira empresa de Telecom do Brasil a colocar em operação uma usina fotovoltaica. Hoje temos duas, a usina Capim Branco I e a Capim Branco II. Essa última entrou em operação em 2020. Ambas estão localizadas em Uberlândia (MG) e têm capacidade para gerar cerca de 18.600 MWh de energia solar ao ano.

A substituição de energia fóssil por energia renovável envolve ainda a nossa frota de veículos. Criamos em 2012 o programa Frota Sustentável, que prioriza o abastecimento com etanol,. Em

2020, 94% do consumo dos 1.251 veículos da **Algar Telecom** responsáveis pela instalação e reparo técnico foi proveniente de etanol.

Monitoramos em tempo real o consumo de energia elétrica dos escritórios e prédios da **Algar Telecom** com o objetivo de identificar possíveis desperdícios ou oportunidades de melhor aproveitamento. Foi a partir dessa análise que surgiu o Projeto Climatização, concluído em 2020 e que modernizou todo o nosso sistema de ar condicionado nos escritórios e sites da empresa ao substituir os equipamentos que tinham alto consumo por aparelhos mais eficientes e com menor gasto de energia. Ao todo, foram investidos R\$ 1,2 milhão em 2020.



Trabalho decente e crescimento econômico - ODS 8

A contribuição da **Algar Telecom** com o trabalho digno e o crescimento sustentável tem ultrapassado nossas paredes e fronteiras. Nos últimos três anos, caminhamos em uma trajetória ousada para transformar nossas tradicionais estruturas departamentais em um modelo de trabalho 100% ágil e inovador. A forma diferenciada como conseguimos fazer isso nos tornou uma empresa *business agility*, referência no Brasil.

Começamos essa jornada em 2017, com a fundação do *Brain*, um instituto privado de Ciência e Tecnologia (ICT) criado para pensar e criar soluções totalmente inovadoras e disruptivas em um ambiente cultural semelhante ao de uma *startup*. O *Brain* é estruturado sob a cultura ágil e *mindset* inovador. Assim, adquirir esse jeito de ser e trabalhar, de forma genuína, passou a ser uma estratégia para **Algar Telecom**.

A dinâmica consistiu em migrar os associados (colaboradores) para atuarem nos *squads* do *Brain*, por um período determinado (6 meses a 1 ano). O retorno ficaria vinculado ao momento em que os projetos dos *squads* alcançassem o ponto de escala, ou seja, pudesse ser disponibilizado ao mercado de forma abrangente. Quando isso acontece, todos retornam para a **Algar Telecom**: pessoas e produtos.

Entendemos que, ao longo desse tempo, os profissionais incorporam a filosofia, o modelo de trabalho e as metodologias ágeis. Com isso, ao retornar à **Algar Telecom** esses colaboradores multiplicam esse conhecimento e a forma de trabalhar para o restante da organização, promovendo a cultura ágil de forma efetiva e acelerada.

O segundo passo foi criar condições para que a **Algar Telecom** pudesse receber as pessoas e soluções desenvolvidas e testadas pelo *Brain*, incorporando-as à operação e impulsionando esse novo negócio. Fizemos isso por meio de um movimento chamado Estação, que tem por objetivo dar continuidade e escala para as soluções inovadoras e também garantir que os associados que passaram pelo *Brain* continuassem a trabalhar em modelos de trabalho 100% ágeis. Na Estação, todos os profissionais atuam em *squads* e têm autonomia para criar, testar novos jeitos de fazer, realizar ajustes, mudar processos, desenvolver funcionalidades e tomar decisões – mesmo correndo o risco de que não possam dar certo. A tolerância ao erro é algo que construímos fortemente.

O último passo desse processo foi a criação do NEXT, um programa de transformação tecnológica para suportar a transformação da **Algar Telecom** em empresa digital. O NEXT começou a ser desenvolvido em 2019, reunindo projetos para transformar a base do nosso negócio: a tecnologia. Houve a modernização total dos equipamentos, substituídos por aparelhos menores e, em grande parte, virtuais.

Complementarmente, o Programa Transformação, criado em 2019, tem buscado ajustar e evoluir o modelo de transformação do negócio de forma a proporcionar maior efetividade para apoiar a empresa a ser cada dia mais eficiente. Além disso, é responsável por governar projetos e processos de eficiência, muitos deles iniciativas para implantação de inovações e automatizações. Um exemplo da grandeza desses programas é o retorno financeiro, como os 25 milhões de reais alcançados por meio dos projetos Jornada do Técnico, Operação Digital, Voz Convergente, Otimização de Sites e EO's.

Essas quatro frentes (processos, pessoas, tecnologia e a inovação “pura”) aumentaram significativamente os índices internos de produtividade, promovendo uma transformação da empresa. A **Algar Telecom** é hoje uma empresa de *benchmarking* para muitas outras companhias e instituições devido a forma como acelerou o acultramento do *mindset* ágil e como conseguiu estabelecer formas alternativas de crescimento econômico na indústria.

Em 2020, cerca de 500 associados compunham os *squads* da Estação e houve o “tombamento” de importantes áreas da empresa para esse modelo: marketing e TI. Consideramos que a tecnologia, a metodologia e o *mindset* ágeis têm papel fundamental para o desenvolvimento de produtos, serviços e modelos de negócio, garantindo novas possibilidades de mercado e aumentando nossa capilaridade.

Os investimentos que fizemos em 2020 na expansão do número de residências conectadas com redes de fibra ótica, ampliando em 33,1% a migração dos clientes *B2C* para esse tipo de conexão também impactaram na melhora do ambiente de trabalho dos brasileiros, visto o alto índice de pessoas que migraram para o *home-office* em função da pandemia Covid-19. Mais de 69% dos planos de banda larga da **Algar Telecom** tinham velocidades acima de 40Mbps em dezembro de 2020. De acordo com o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), o acesso à Internet tem impacto direto na geração de riqueza, proporcionando um crescimento adicional de 1,9% no PIB para cada 1% de aumento no acesso.



Indústria, inovação e infraestrutura - ODS 9

A **Algar Telecom** faz parte do dia a dia de consumidores, micro, pequenas e médias empresas, grandes corporações e da indústria de telecomunicação e TI do Brasil, com a oferta de soluções seguras, modernas, robustas e integradas. São 82,3 mil km de rede de fibra óptica, uma extensa infraestrutura construída em 16 estados brasileiros com essa moderna tecnologia.

No *B2C*, segmento em que somos líder na prestação de serviços de telecomunicações em 87 municípios dos estados de Minas Gerais, São Paulo, Goiás e Mato Grosso do Sul, nossa participação de mercado abrange 68% em banda larga fixa e 34% em telefonia móvel, de acordo com dados divulgados pela Anatel. Por meio de uma estratégia convergente, x-play, com possibilidades duo-play, triple-play, quadruple-play (banda larga fixa e móvel e móvel e serviços de valor agregado), atendemos mais de 1,2 milhão de clientes, suportados por uma moderna rede móvel (3G, 4G e 4,5G) nas frequências 700Mhz, 850Mhz, 1.800Mhz e 2.100Mhz. Contamos também com uma extensa rede de banda larga fixa, com 58% dos clientes com serviços de UBL (com velocidades que variam de 40 Mbps a 1Gbps), com tecnologias xDSL, HFC e GPON.

No mercado *B2B* ofertamos soluções de voz e dados, *cloud computing*, gerenciamento de rede e segurança, TI e videoconferência. São 160 mil clientes abastecidos por serviços de telecomunicações e TI que trafegam em nossa rede de telecom, que abrange 71,3 km com capilaridade e acesso nas regiões Sudeste, Sul, Centro-Oeste e Nordeste do Brasil, incluindo 36,5 mil km em regiões metropolitanas e conectando mais de 13,6 mil edificações (*on-net buildings*). Temos, ainda, 11 mil km de cabo submarino, conectando as cidades de Praia Grande (SP) e Fortaleza (CE) a Boca Raton (Flórida, Estados Unidos)

A indústria de TI e Telecom está em constante evolução e isso requer, cada vez mais, uma estrutura tecnológica que suporte de forma sustentável todos os novos serviços e soluções que chegam ao mercado e que devem ser ainda mais intensos nos próximos anos, como 5G, Inteligência Artificial e Internet das Coisas (IoT). Para integrar e modernizar o nosso legado tecnológico, permitindo o crescimento exponencial e digital da empresa, criamos, em 2019, o NEXT, programa que reúne e faz a gestão dos nossos projetos de transformação tecnológica. O objetivo é mudar a forma como nossas soluções estão conectadas à rede, dando mais inteligência a elas. Temos cerca de 300 associados de diferentes áreas trabalhando envolvidos na jornada digital e sinergia de redes e sistemas. Os objetivos são, basicamente, promover a

automação, virtualização e cognição das redes e sistemas, além de evoluí-las por meio da inovação e soluções de Open Telco ou parcerias estratégicas, que guiarão a indústria nos próximos anos. Com isso, o desenho e os modelos de rede ganharam uma arquitetura mais eficiente e segura.

Entendemos os serviços de telecomunicações como essencial, por isso, sempre incluímos planos e ofertas acessíveis à população de baixa renda em nosso portfólio, com qualidade e atendimento de excelência. Da mesma forma, pensamos e planejamos produtos para esse público, como a venda de planos pré-pagos para celulares e a comercialização de telefones móveis desbloqueados. Fomos a primeira operadora do interior do Brasil a adotar ambas práticas. Com isso, contribuímos com a geração de emprego e renda.

A **Algar Telecom** também leva os seus serviços apoiando o desenvolvimento econômico e o bem-estar humano por meio do **Algar Franquias**. Fomos a primeira telecom do Brasil a criar esse modelo, possibilitando que os serviços da organização chegassem nos últimos três anos a 79 localidades e 18 clusters.

Evoluímos a nossa base de clientes do **Algar Franquias**, saindo de 312 mil em 2019 para 425 mil clientes em 2020 e cumprindo o compromisso de levar a fibra óptica para 100% de todas as localidades franqueadas. Passamos de 23 mil clientes com Internet via fibra óptica em 2019 e, ao final de 2020, chegamos a 66 mil clientes, ou seja, um aumento de 286%. Além disso, por meio dos franqueados, geramos novos empregos para as cidades. Atualmente, os nossos franqueados possuem mais de 600 funcionários.

Para o cliente final, a presença de uma franquia **Algar Telecom** se traduz em conectividade de alta qualidade. Com o diferencial de estar inteiramente presente na localidade, o franqueado **Algar Telecom** presta um atendimento muito mais próximo e pode disponibilizar ofertas adaptadas à realidade regional. Isso é a materialização de “Gente servindo Gente” o lema do Grupo e da **Algar Telecom**.



Redução das desigualdades - ODS 10

Nossa empresa acredita que a diversidade e a inclusão fazem a diferença para o negócio, para as pessoas e para a transformação positiva da sociedade e, por isso, deve ser um compromisso, com o estabelecimento de ações concretas que impulsionam mudanças efetivas. Para nós,

equipes diversas são mais engajadas, inovadoras e têm maior produtividade.

A Diversidade é um dos pilares do Programa de Compliance da Algar Telecom e isso é importante para que a nossa governança e as políticas internas monitorem nossa realidade com o objetivo garantir a inclusão e a presença de um time diverso, fatores considerados estratégico para a perenidade do nosso negócio.

Desde 2018, o Grupo Algar tem um programa corporativo, chamado Algar Sem Barreiras, que visa a inclusão, acolhimento e o fortalecimento da diversidade no Grupo por meio do diálogo, troca de experiências e a promoção do respeito e da tolerância. São cinco as frentes de atuação do programa: gênero, pessoas com deficiência (PCDs), etnia, LGBTI+ e gerações.

Em 2020, criamos na Algar Telecom a nossa própria versão do Algar Sem Barreiras, seguindo as mesmas diretrizes corporativas, mas adequando-as para a nossa realidade. O primeiro passo foi inserir o tema em nossa cultura de modo estruturado, fortalecendo as ações que estimulam a diversidade em nossas comunicações, treinamentos e diálogo interno e externo. Para isso, criamos um Comitê Gestor de Diversidade composto por 08 associados voluntários, que representam a diversidade e têm o perfil comunicativo e engajado para uma participação ativa.

No primeiro ano de ação do programa Algar Sem Barreiras da Algar Telecom trabalhamos na contratação de pessoas plurais e a cultura com o objetivo de melhorar nossos indicadores de diversidade e inclusão. Para dar suporte a esse trabalho, criamos uma Política de Inclusão e Diversidade, montamos grupos de interesse em cinco guildas prioritárias (Gênero-Mulheres, PCDs, Etnia, LGBTI+ e Gerações), elegemos embaixadores entre os altos executivos e desenvolvemos 57 ações estruturantes direcionadas para aculturação na diversidade e inclusão; eliminação do racismo; fortalecimento da igualdade entre raças; empoderamento feminino; equidade de gêneros; promoção de ambiente mais inclusivo; respeito e diálogo.

Hoje somos 4,2 mil associados (como chamamos nossos colaboradores), sendo 28,7% mulheres, 7,8% 4,5% pretos, 51% pardos e 54 pessoas com deficiência (PcD).

Com relação aos profissionais portadores de deficiência (PCDs), em 2020 trabalhamos a formação dos líderes para temas de diversidade, abrimos 25 vagas inclusivas para PCDs, realizamos o treinamento de Viés Inconsciente, buscamos apoio de ONGs, movimentos e instituições para atrair talentos, adequamos ferramentas de trabalho, promovemos treinamento especializado, comunicação regular e criação de grupo de afinidade (guilda). Promovemos palestras para despertar a reflexão sobre como as experiências e interpretações que criamos em sociedade sobre pessoas com deficiência dizem muito sobre os vieses inconscientes que carregamos no mundo corporativo. Ao longo do segundo semestre, foram contratados 25 PCDs para os programas Aprendiz Sem Barreiras, voltado para inserção de jovens no mercado de trabalho, e Talento de Fibra, destinado à contratação de estagiários.

Na guilda Gênero-Mulheres, nosso foco é aumentar a participação das mulheres dentro da organização, tanto no percentual geral de vagas, quanto nas posições de liderança. Nosso trabalho está centrado no diálogo com respeito e empoderamento feminino, principalmente porque o setor de TI e Telecom é tradicionalmente masculino. O programa Talento Rosa é uma das principais iniciativas voltada para o auxílio das mulheres na conciliação da carreira x

maternidade e conta com bate-papos, rodas de conversa e palestras. Esse, aliás, é um tema importante para a empresa, que construiu uma Sala de Amamentação em seu escritório na sede e disponibiliza jornada reduzida e home office para as mães que retornam da licença maternidade.

Em 2020, além das comunicações destinadas à equidade de gênero, propagamos informações de combate à violência doméstica, Como apoio temos a psicologia viva: O programa disponibiliza consultas gratuitas com psicólogos e o melhor de tudo é que você pode fazer a consulta de onde estiver, pois os atendimentos são feitos de forma virtual através de um celular, computador ou tablet. As consultas estão disponíveis 24h por dia, 7 dias da semana gratuitamente. O aumento de casos em todo o Brasil provocado pelo isolamento social em função da Covid-19 foi o principal motivador da inserção da temática nos assuntos discutidos internamente.

Acreditamos na diversidade de gerações trabalhando juntas, complementando habilidades e conhecimento. Por isso, criamos em 2020 iniciativas de trocas de experiência entre os mais jovens de carreira e os de maior idade. Trata-se de um programa de mentoria entre gerações. Da mesma forma, abraçamos a guildas LGBTI+ e, inclusive, aderimos ao Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+, nos comprometendo e reconhecendo os direitos da comunidade.



Produção e consumo sustentáveis - ODS 12

Atuamos em um modelo de produção e consumo sustentável que se baseia em três princípios:

- Redução dos impactos ambientais e diagnóstico de emissão de gases efeito estufa feito pela Companhia;
- Incentivo às ações em prol do meio ambiente em toda a nossa rede de relacionamento, princípio que chamamos de Influência Sustentável;
- Conformidade das nossas práticas, focadas na busca constante ao *Compliance* e certificações relacionadas aos nossos negócios.

Essas três premissas conduzem nossa estratégia para, até 2030, alcançarmos a gestão sustentável e o uso eficiente dos recursos naturais. Realizamos investimentos em fontes renováveis, como as duas usinas fotovoltaicas e compra de energia no mercado incentivado, relatada na iniciativa de eficiência energética. Também buscamos reduzir substancialmente a

geração de resíduos por meio do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos protocolado nas prefeituras dos municípios onde atuamos. Atualmente, o perfil de geração de resíduos nas atividades administrativas da empresa é de 82% de recicláveis, além de iniciativas internas de conscientização para consumo consciente de energia, água, papel e copos descartáveis, entre outras

Atuamos com logística reversa, enviando equipamentos e materiais para reciclagem e reuso. Esse trabalho é feito por meio das urnas coletoras de resíduos eletrônicos instaladas em nossas lojas e aptas a receber o descarte de baterias, celulares (inclusive de outras operadoras) ou quaisquer outros aparelhos eletrônicos. Para incentivar as pessoas, realizamos campanhas periódicas para ampliar a recuperação e reciclagem desses dispositivos, como modems, decoders e outros aparelhos utilizados para prover serviços de telecom aos clientes. Em nossos ambientes internos, promovemos, ainda, iniciativas de conscientização no uso de energia, água, papel e copos descartáveis.

Temos um Comitê de Sustentabilidade que se reúne trimestralmente e é composto por 50 representantes de todas as regiões de atuação da **Algar Telecom**. Esse grupo nos ajuda a realizar as ações, e propagar a cultura de sustentabilidade para toda a empresa.

Em 2020, com a pandemia da Covid-19 e com a maioria de nossos associados trabalhando em home office, houve a necessidade de nos reinventar e manter nossa cultura sustentável. Assim, criamos ações digitais para conscientização e estímulo à adoção de boas práticas em toda nossa rede de relacionamento, tornando o associado um multiplicador das ideias sustentáveis e consumo consciente no dia a dia da sua casa.

Transcendendo o fato de mantermos cláusulas contratuais de cunho socioambiental, desenvolvemos um programa de comunicação e treinamento de práticas sustentáveis de fácil replicação e de estímulo a novas atitudes em prol da cidadania e da sustentabilidade.

Contamos com o apoio de uma consultoria externa, que, através de uma plataforma de soluções para gestão integrada, monitora e acompanha diariamente a legislação brasileira pertinente ao setor e informações e atualizações de normas e leis nos municípios onde operamos. Para garantir que nossa atuação siga as exigências legais, realizamos anualmente uma auditoria externa na **Algar Telecom**. Além disso, periodicamente, conduzimos uma auditoria interna com relação a práticas de compliance de gestão ambiental e reportamos à alta gestão.

Em 2020, investimos mais de R\$ 1,7 milhões em proteção ambiental, sendo que cerca de 79% foram destinados a projetos de eficiência energética. com foco em manutenções dos equipamentos, a fim de utilizá-los e de reduzir o consumo de energia, uma vez que é a nossa maior fonte de emissões.



Ação climática - ODS 13

A sustentabilidade e o pensamento no futuro compõem o jeito de ser da **Algar Telecom**, e é por essa razão que a governança climática e a emissão de gases estão entre as nossas prioridades ambientais. Desde 2013 elaboramos nosso inventário de emissão de gases de efeito estufa (GEE), que teve uma redução consolidada de 60% no período, resultado dos nossos investimentos em eficiência energética e gestão climática planejada e monitorada.

Ao longo dos últimos sete anos, a empresa cresceu operacionalmente, estando hoje em mais de 367 cidades. A redução da emissão de GEE da **Algar Telecom**, mesmo em um período de crescimento e expansão dos negócios, foi possível devido ao programa de Eficiência Energética, que elevou para 66% o consumo de energia limpa, e o abastecimento de 94% da nossa frota de veículos com combustível renovável.

No total, investimos cerca de 1,2 milhão de reais em projetos de eficiência energética, com foco em geração de energia limpa, eficiência e otimização do consumo. Isso incluiu a construção e entrada em operação das nossas duas usinas de geração de energia solar - Capim Branco I e II -, o Projeto de Climatização e modernização de equipamentos.

O diagnóstico de nossa emissão é consolidado em relatórios baseados na metodologia GHG Protocol e auditado anualmente. Em 2020, o total de emissões da **Algar Telecom** foi de 3.161 toneladas CO₂, 52% menor que em 2019, que totalizou 6.641 toneladas de CO₂.

Promovemos a comunicação e conscientização de temas sustentáveis para toda a nossa rede de relacionamento, especialmente a comunidade em que estamos inseridos. Entre os temas presentes nas ações educativas estão a conscientização sobre mitigação, adaptação, redução de impacto e alerta sobre a mudança climática. O objetivo é promover conhecimentos e habilidades necessárias para promover o desenvolvimento sustentável.



Paz, Justiça e Instituições eficazes - ODS 16

Somos participantes ativos na evolução do *Compliance* corporativo no Brasil, tendo a integridade como um dos nossos valores. Evoluímos consistentemente na adoção de práticas de controle de riscos e fortalecimento do *Compliance*, entendendo a necessidade de ampliá-las frente aos desafios reais de um mercado cada vez mais competitivo, regulamentado e globalizado.

Temos um Código de Conduta e políticas corporativas diversas que norteiam os princípios, regras e o comportamento esperado nos relacionamentos com diversos públicos. Anualmente, nossos associados atestam formalmente que tomaram conhecimento das orientações, o que garante que revisões periódicas no documento não passem despercebidas e todos sejam devidamente atualizados. O Código de Conduta aborda temas como combate à corrupção, normas de conduta digital, relações de trabalho e direitos humanos, incluindo a não aceitação de trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo pela Empresa e por nossos parceiros.

Todos os associados, parceiros e/ou representantes da **Algar Telecom** têm conhecimento de que a corrupção, seja na forma ativa ou passiva, constitui-se em conduta criminosa, passível de aplicação de penas administrativas, restritivas de direitos e/ou de liberdade pelas autoridades públicas. Em atendimento aos princípios do Grupo **Algar**, não serão aceitos, nem tolerados, quaisquer atos ou condutas que caracterizem corrupção ativa ou passiva, fraude, lavagem de dinheiro bem como extorsão, propina, pagamento ou oferta de qualquer coisa. Seja como compensação ou contribuição ou valor em espécie ou quaisquer outros atos que se assemelham a estes, a pessoa ou qualquer organização, privada ou governamental

O Grupo **Algar** possui um Canal de Integridade corporativo com o objetivo de ter mais um meio de comunicação com os associados, fornecedores, clientes e parceiros no recebimento e administração de denúncias e informações sobre possíveis infrações ao código de conduta e violações de ética, com garantia de segurança, sigilo e preservação da identidade da pessoa que o utilizar.

O Canal de Ouvidoria é legítimo e imparcial (aberto para qualquer pessoa) para que seja possível receber de forma anônima denúncias de violação do Código de Conduta, bem como receber sugestões, elogios e reclamações de situações recorrentes que não foram solucionadas de forma satisfatória nos canais de atendimento das empresas **Algar**. O objetivo desse canal é

proporcionar um ambiente corporativo ético e transparente. Os relatos registrados são tratados com absoluto sigilo. Todos os registros são analisados de forma criteriosa e responsável, contribuindo para a gestão transparente e um ambiente confiável.

A **Algar Telecom** possui em sua estrutura de Governança área de *Compliance* com o objetivo de gerir o Programa de Integridade, difundir os conceitos de *Compliance* através de planos plurianuais de treinamentos e comunicações com públicos-alvo definidos de acordo com os riscos identificados. Todas as ações de *Compliance* na **Algar Telecom** são direcionadas por análise de riscos periódicas de todos os processos da organização. Contamos também com a Subcomissão de Integridade, permanente, para garantir uma apuração isenta, o direito de defesa e que possa julgar e propor procedimentos e/ou adequações necessárias nos casos constatados de desrespeito ao Código de Conduta, bem como esclarecer dúvidas com relação ao seu texto.

Em 2020, não houve nenhum registro de denúncia ou suspeita de corrupção em nossa organização.