



RELATORIO DE SUSTENTABILIDADE 2020

GENTE E INOVAÇÃO
CONFIANÇA NO FUTURO E NO
CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL

Algar ▶
Telecom

Confiabilidade da rede

Cientes de que a estabilidade e a disponibilidade da rede são essenciais para assegurar a continuidade e crescimento dos negócios dos clientes *B2B* e para proporcionar uma boa experiência aos clientes do varejo, trabalhamos continuamente com o objetivo de identificar mecanismos que tornem nossas redes ainda mais resilientes.

No processo de expansão geográfica temos realizado investimentos constantes não só em cobertura, mas também em ampliação de capacidades, resiliência e robustez das redes. Estamos investindo em melhorias nas redes metropolitanas, garantindo a continuidade da operação em caso de eventuais falhas nas redes primárias ou secundárias. Além disso, em parcerias com outros players do setor, estamos expandindo nossas redes interurbanas, em quantidade de vias e capacidade, garantindo resiliência à rede e a melhor experiência aos nossos clientes. Realizamos, ainda, investimentos contínuos para a substituição de *backbone* de rádio por fibra ótica. No varejo, 76,8% dos acessos banda larga já são atendidos por fibra ótica, melhorando substancialmente a experiência do cliente.

Nossos esforços são comprovados tanto por meio do monitoramento da experiência do cliente quanto dos indicadores de satisfação. Para a rede móvel, por exemplo, monitoramos a experiência do cliente através do CEM – Customer Experience Management, ferramenta baseada em inteligência artificial e cognitiva, que permite direcionarmos os investimentos de acordo com as necessidades do cliente, garantindo uma gestão mais assertiva e a melhor eficiência do capital.

Os indicadores de desempenho e a manutenção da disponibilidade da rede são acompanhados pelo Comitê de Governança de Qualidade, com participação de representantes da Diretoria e de uma equipe multidisciplinar das áreas de atendimento, operação e engenharia. O Comitê se reúne semanalmente, favorecendo a rápida tomada de decisão e o estabelecimento das ações necessárias.

Riscos sistêmicos

A confiabilidade da rede da Algar Telecom pode ser observada a partir dos indicadores de risco sistêmico apresentados a seguir. Em 2020, houve mudança metodológica desses indicadores para atender à solicitação da Anatel. Por isso, reportamos os dados deste ciclo individualmente e, a partir dos próximos anos, passaremos a apresentar a série histórica dos dados.

| Serviço/ indicador | Interrupções | Tempo médio de interrupção (horas) | Média de clientes - interrupção | Média de interrupções (dia) |
|----------------------------|--------------|---------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|
| Dados + banda larga | 2.724 | 13,43 | 99 | 7 |
| Telefonia móvel | 900 | 10,83 | 1.235 | 2 |
| Telefonia fixa | 2.153 | 16,08 | 44 | 6 |