

RELATORIO DE SUSTENTABILIDADE 2020

GENTE E INOVAÇÃO
CONFIANÇA NO FUTURO E NO CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL

Algar Telecom

Mensagem da Administração

Em um ano marcado pelo distanciamento social ocasionado pela pandemia da Covid-19, podemos dizer que estivemos ainda mais próximos dos nossos clientes e associados. Trabalhamos incansavelmente para garantir a conectividade e a segurança deles e, assim, alcançamos um desempenho robusto, mesmo em um período de grandes incertezas.

Nossa receita líquida foi de 2,4 bilhões – aumento de 10,5% – e o EBITDA ultrapassou R$ 1 bilhão pela primeira vez. Esses resultados são frutos de esforços e investimentos consistentes e intensivos na construção de redes de qualidade com alta tecnologia embarcada e na ampliação da área de cobertura. Estávamos preparados para atender à demanda de todos os clientes, tanto empresariais quanto pessoas físicas (*B2B e B2C*), que se viram alçados da noite para o dia ao trabalho remoto e ao entretenimento online. Atendemos o aumento expressivo por capacidade de tráfego de dados e sustentamos as operações de nossos clientes, com impactos positivos no nível de satisfação.

A nossa conectividade vem envolvida com os atendimentos operacionais e comerciais realizados por associados ou parceiros presentes nas próprias regiões onde atuamos, fazendo com que nossos clientes tenham suas necessidades atendidas prontamente, não apenas na oferta de soluções de conectividade em alta velocidade, mas também com produtos de Tecnologia da Informação, que vão desde serviços de segurança das redes até o armazenamento em nuvem. E seguimos buscando soluções inovadoras. Em 2017, decidimos intensificar o desenvolvimento de produtos TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação), a serem ofertados juntamente com a conectividade, e, hoje, eles já representam 10% da receita líquida do segmento *B2B*, reforçando nossa prioridade nessa área. Como parte dessa priorização, ao longo do ano decidimos descontinuar os serviços de TV e passamos a oferecê-los por meio de ofertas conjuntas com um parceiro.

Outras decisões estratégicas mostraram-se acertadas no período, como o foco na gestão ativa de caixa e uma administração diária, forte e efetiva junto àqueles clientes que foram mais penalizados em suas receitas durante a pandemia. Renegociamos dívidas e demos o apoio necessário para que continuassem operando normalmente.

Nosso programa de franquias também continuou ativo em 2020, acelerando a oferta de serviços sobre fibra em várias localidades. Implantar fibra ótica em cidades menores é relevante para o desenvolvimento social e econômico dessas regiões e sabemos da importância do nosso papel para o desenvolvimento sustentável. Assim, aceleramos a expansão nessas regiões via franqueados e já temos 1.300 quilômetros de fibra ótica nesses municípios menores (o maior deles, com 20 mil habitantes) e mais 300 quilômetros em implantação, substituindo as redes legadas. Nosso programa potencializa, libera e maximiza a capacidade de crescimento de um sistema digital avançado, ao mesmo tempo em que fomenta o pequeno e médio empreendedor.

Temos atualmente serviços prestados em 16 estados, 367 cidades e no Distrito Federal, o que demonstra a nossa capacidade de crescimento. Os investimentos de 2020, cerca de R$ 460 milhões, foram direcionados para a instalação e ativação de clientes nas redes recém-construídas,

no momento em que a conectividade digital tomou grandes proporções. Em 2021, além da ativação de novos clientes, retomaremos a expansão das redes para novas localidades.

Nos últimos seis anos, progredimos em nosso plano estratégico, dobrando o EBITDA, o lucro e a geração operacional de caixa. Podemos creditar parte importante desse resultado ao ambiente de inovação que incentivamos. Atualmente, isso se dá por meio da aceleração das metodologias ágeis, capitaneado pelo que chamamos de em um espaço denominado Estação ***Algar Telecom***, uma comunidade formada por equipes multidisciplinares que desenvolvem ideias, produtos e serviços com autonomia e foco no cliente. A Estação absorve as inovações propostas pelo *Brain*, instituto de ciência e tecnologia do qual somos associados-fundadores, que atua focado em quatro temáticas principais: Internet das Coisas (IoT), Cloud, Digital e 5G.

Ao mesmo tempo em que investimos no crescimento de nossos negócios, não deixamos de olhar para nossa responsabilidade com a sustentabilidade. No eixo ambiental, temos buscado uma redução contínua de nossas emissões de CO_2 por meio de uma governança climática efetiva. Além disso, avançamos no consumo de energias renováveis, que já representam 66% da nossa matriz atual. Mantivemos, também, a gestão contínua de nossa frota de veículos, cujo uso de combustível já é 94% de fontes menos poluentes.

Do ponto de vista social, 2020 se mostrou um ano onde a nossa atuação em saúde e segurança nos permitiram manter a nossa operação, preservando a segurança de nossos associados e clientes. Nossos técnicos de campo não mediram esforços para garantir a disponibilidade dos serviços mesmo diante de situações tão adversas. Do nosso lado, asseguramos todas as medidas de prevenção, protocolos, EPIs, treinamentos e programas de testagem para oferecer a maior segurança possível. Assim, seguimos ampliando nossos indicadores de satisfação dos clientes, combinando atendimento, qualidade da rede, disponibilidade dos sistemas e a segurança de dados.

Seguimos confiantes quanto ao futuro dos nossos negócios e estamos bem posicionados para a retomada da economia. Levamos as lições aprendidas para concretizar os planos que temos para o futuro, suportados por uma robusta disponibilidade de caixa para oportunidades estratégicas e uma equipe sólida para continuar expandindo em novas regiões geográficas e em áreas adjacentes.

JEAN CARLOS BORGES

Diretor-presidente da ***Algar Telecom***

LUIZ ALEXANDRE GARCIA

Presidente do Conselho de Administração da ***Algar Telecom***