RELATORIO DE SUSTENTABILIDADE 2020

GENTE E INOVAÇÃO
CONFIANÇA NO FUTURO E NO CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL

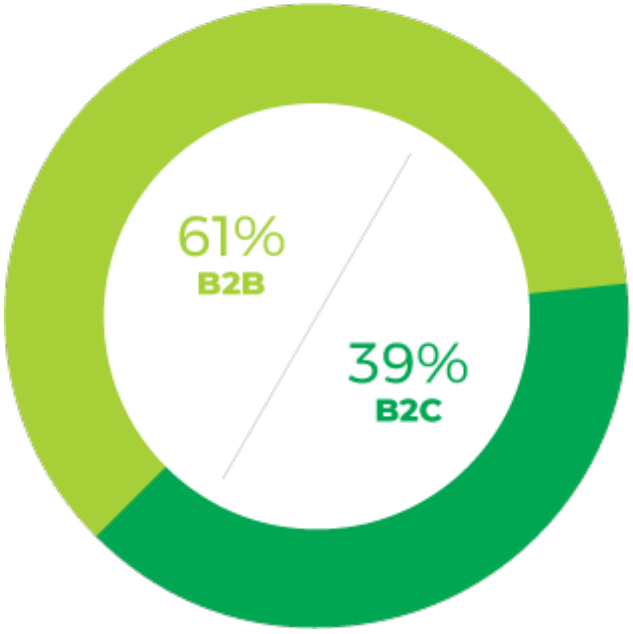
Algar Telecom

Segmentos de atuação

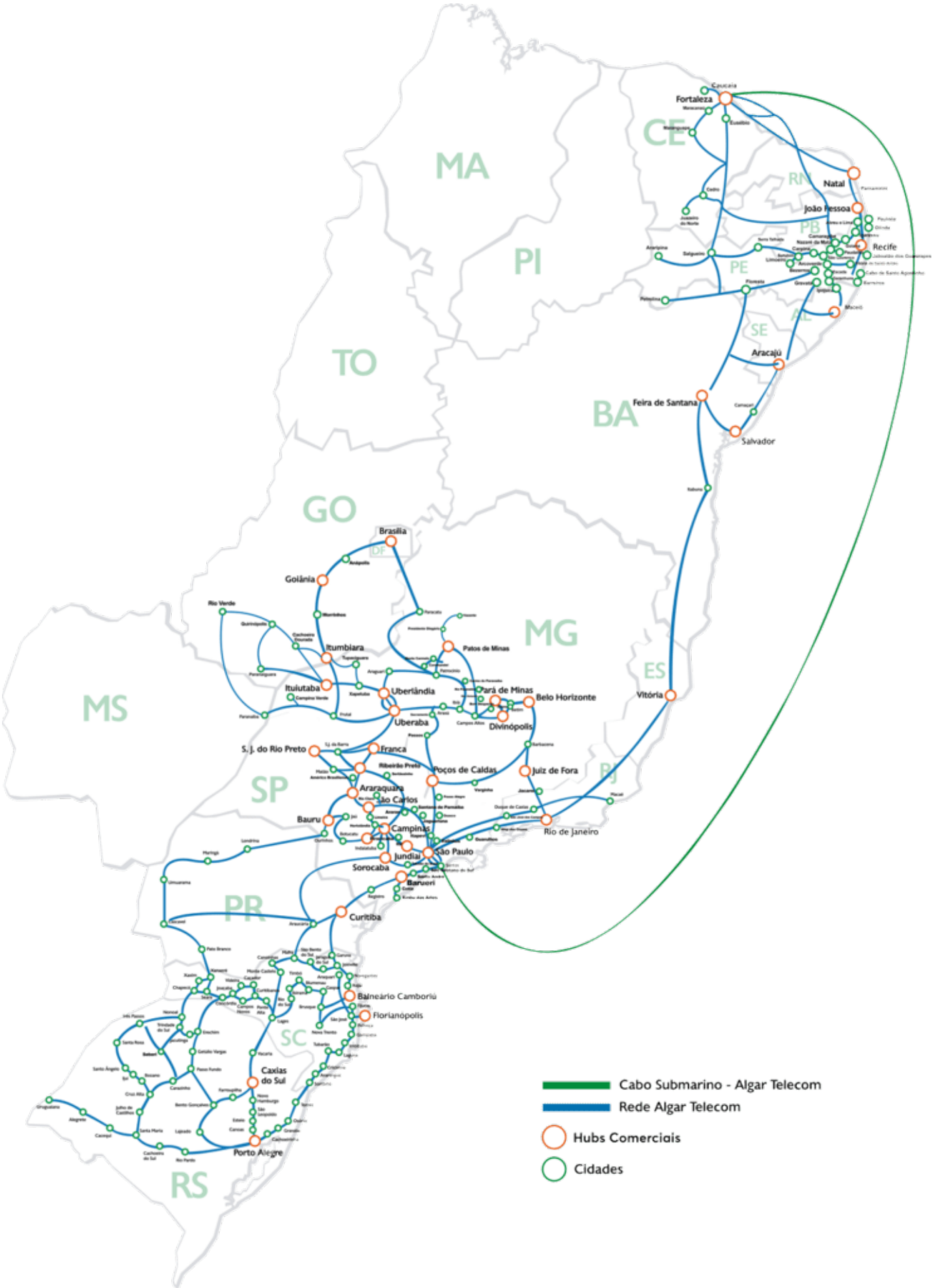
Oferecemos soluções seguras, modernas, robustas e integradas a consumidores finais, micro, pequenas e médias empresas, grandes corporações e indústria da telecomunicação. A combinação de uma extensa infraestrutura construída com moderna tecnologia de fibra ótica, com produtos e serviços de qualidade reconhecida pelos nossos clientes, bem como nosso atendimento próximo e consultivo, foram fundamentais para atender a alta demanda tanto de clientes empresariais (*B2B*) quanto de consumidores finais (*B2C*) neste último ciclo. A conectividade, mais do que nunca, foi um ativo relevante em 2020.

Além de ter suas necessidades atendidas, os clientes mostraram-se satisfeitos com os serviços prestados, segundo nossa Pesquisa de NPS, ferramenta usada para medir a lealdade e a experiência do cliente. No varejo, mantivemos nossa participação, pelo terceiro ano consecutivo, no ranking do *website* ReclameAQUI, em função do bom atendimento prestado no negócio de Internet, telefonia fixa e telefonia celular. Por esse reconhecimento, recebemos mensalmente o Selo RA1000, por atender a cinco critérios, entre eles ter índices de resposta e de solução iguais ou superiores a 90%.

% RECEITA LÍQUIDA



MAPA DE ATUAÇÃO


MA
PI
CE
RN
PB
PE
AL
SE
TO
BA
GO
DF
MG
ES
MS
SP
RJ
PR
SC
RS
Fortaleza
Natal
João Pessoa
Recife
Aracajú
Feira de Santana
Salvador
Brasília
Goiânia
Itumbiara
Patos de Minas
Ituiutaba
Uberlândia
Pará de Minas
Belo Horizonte
Vitória
Uberaba
Divinópolis
S. J. do Rio Preto
Franca
Ribeirão Preto
Poços de Caldas
Juiz de Fora
Araraquara
São Carlos
Bauru
Campinas
Rio de Janeiro
São Paulo
Jundiaí
Sorocaba
Barueri
Curitiba
Balneário Camboriú
Florianópolis
Caxias do Sul
Porto Alegre
Cabo Submarino - Algar Telecom
Rede Algar Telecom
Hubs Comerciais
Cidades

CLIENTES CORPORATIVOS (B2B)

Oferecemos uma extensa infraestrutura, construída com moderna tecnologia e suportada por uma rede de aproximadamente 82,3 mil km de fibra ótica, sendo 71,3 mil km com capilaridade e acesso nas regiões Sudeste, Sul, Centro-Oeste e Nordeste do Brasil, incluindo 36,7 mil km em regiões metropolitanas e conectando mais de 15,2 mil edificações (*on-net buildings*); e 11 mil km de cabo submarino, conectando as cidades de Praia Grande (SP) e Fortaleza (CE) a Boca Raton (Flórida, Estados Unidos). Ao final do ano de 2020, a ***Algar Telecom*** atuava no mercado *B2B* de 367 cidades, em 16 estados e no Distrito Federal, com a oferta de soluções integradas de Telecom e TI.

Os clientes *B2B* são o grande foco de crescimento da ***Algar Telecom*** e representam 61,3% de nossa receita. Estão segmentados em clientes corporativos e em MPEs (micro e pequenas empresas). Atuamos para expandir nossas redes em regiões brasileiras onde há menores taxas de penetração de serviços de dados, identificando-as por meio do georreferenciamento do número de potenciais clientes corporativos. Além disso, investimos no adensamento das redes já instaladas, permitindo ganhos de escala e de eficiência nos serviços prestados. Nossos *hubs* comerciais garantem maior proximidade com os clientes corporativos e contamos com unidades próprias, compostas por cerca e 280 consultores técnicos e comerciais que nos permitem crescer nesse mercado, bem como entregar maior valor agregado aos nossos clientes.

O contexto da pandemia exigiu o desenvolvimento de novas formas de relacionamento com nossos clientes. Portanto, em 2020 estivemos focados em apoiá-los neste novo cenário, que demandou a rápida transformação digital e de conectividade como fatores fundamentais de sucesso.

Trouxemos atendimento digital ágil e soluções verticalizadas, com uma equipe técnica altamente capacitada. Também promovemos encontros em *lives* e eventos online, estabelecemos parceria com o Sebrae para auxiliar nossos parceiros empreendedores e, no momento mais crítico, liberamos 100 Mb de fibra para todos os clientes Banda Larga, incluindo os de varejo, reafirmando, assim, nosso compromisso de parceria com o cliente. Avançamos ainda com o Missão 2020, um programa de excelência, que tem como objetivo aumentar a penetração de mercado no segmento *B2B*, garantindo eficiência operacional e rentabilidade dos investimentos. No último ciclo promovemos a uniformização e reavaliação de processos, incremento de profissionais, padronização do *onboarding*, extensão e replicação do programa para as novas praças da expansão, além de melhora na automatização dos indicadores.

CLIENTES VAREJO (B2C)

Somos líderes na prestação de serviços de telecomunicações em 87 municípios nos estados de Minas Gerais, São Paulo, Goiás e Mato Grosso do Sul. Nessas regiões, temos participação de mercado de 67,8% em banda larga fixa e 34,3% em telefonia móvel, de acordo com dados

de dezembro de 2020, divulgados pela Anatel. Para esses clientes, a Companhia vem investindo na ampliação de sua rede de fibra ótica e na oferta de planos de banda larga em fibra.

Em 2020, tivemos uma grande demanda dos consumidores finais por maior conectividade, o que atendemos por meio de nossa extensa rede e capacidade de conexão. Investimentos realizados em fibra ótica nos últimos anos resultaram em 755 mil domicílios passados (75% do total) e 415 mil domicílios conectados ao final de dezembro de 2020. Nas maiores cidades em que a ***Algar Telecom*** atua no *B2C*, o total de domicílios passados supera 90%.

No varejo, atuamos também por meio do nosso programa de franquias, responsável por implantar fibra ótica em cidades menores, levando desenvolvimento social e econômico para essas regiões. Nos 79 municípios atendidos por meio desse programa, muitos deles com até 20 mil habitantes, temos 1.300 quilômetros de fibra ótica. As franquias garantem a esses pequenos municípios o mesmo relacionamento próximo e personalizado oferecido aos clientes de cidades maiores.

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 mil pessoas que se cadastraram no programa estavam sem emprego). Todas, além da oportunidade financeira, receberam treinamento e capacitação gratuita.