



# RELATORIO DE SUSTENTABILIDADE 2020

---

**GENTE E INOVAÇÃO**  
CONFIANÇA NO FUTURO E NO  
CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL

**Algar** ▶  
Telecom

## Ações contra a Covid-19

Nossas ações no combate aos efeitos do coronavírus tiveram início muito antes da Organização Mundial de Saúde (OMS) decretar a pandemia em 11 de março de 2020. Um comitê para gerenciar os impactos da disseminação da Covid-19 foi criado, na primeira quinzena de fevereiro, para tratar, inicialmente, dos riscos ligados à cadeia de suprimentos global. O objetivo foi o de garantir o estoque de todos os equipamentos de ativação de clientes e de manutenção das nossas redes, de forma a não impactar os serviços prestados aos nossos clientes. Com o avanço do vírus, foi criado um plano completo de contingência para sustentar o nosso compromisso de cuidar das pessoas – associados, clientes, parceiros e comunidade –, especialmente naquele momento em que a rotina de todos passava a ser afetada de maneira tão significativa.

A partir da terceira semana de março, 100% do atendimento a clientes e das atividades de staff da Algar Telecom passaram a ser feitas de forma remota. Para os técnicos de campo, que tiveram suas atividades mantidas in loco e não mediram esforços para garantir a disponibilidade dos serviços, e para as equipes comerciais, que foram aos poucos voltando às atividades presenciais com a abertura gradual de algumas cidades, foram adotados todos os protocolos de cuidados sanitários, tal como uso de equipamentos de proteção individual (máscaras, luvas, óculos, propé e álcool gel), seguindo rigorosamente todas as orientações das autoridades de saúde competentes. Além de suspendermos viagens e comparecimento a eventos, como forma de proteção aos nossos associados, fizemos, também, um amplo programa de divulgação nos canais de comunicação internos da empresa a respeito das principais formas de prevenção da doença e estatísticas locais atualizadas (campanha #VaideMáscara, por exemplo), além do suporte contínuo oferecido pela nossa equipe de Gestão e Saúde nos casos de necessidade de orientação e acompanhamento médicos para nossos associados e suas famílias.

Aos nossos clientes do segmento *B2B* dos setores de saúde e educação, ampliamos de forma gradativa a capacidade de tráfego dos links dedicados. Para aquelas empresas que contam com nossos serviços de gerenciamento de segurança, criamos novas configurações para que suas equipes pudessem trabalhar de casa com acesso a todos os sistemas corporativos de forma segura. Às centenas de famílias, para as quais os nossos serviços se tornaram ainda mais importantes, aumentamos a velocidades de Internet oferecidos via fibra, liberamos mais canais de TV e disponibilizamos aplicativos de leitura, de forma a contribuir não só no desempenho das tarefas de trabalho, mas também nas opções de lazer e informação, beneficiando mais de 200 mil clientes da Companhia.

Por meio de parceiros e do **Instituto Algar**, promovemos diversas ações em prol das comunidades nas localidades em que estamos inseridos, apoiando programas de arrecadação de alimentos e doações de sangue, cestas básicas e máscaras faciais, entre outras iniciativas (saiba mais sobre todas as nossas ações clicando aqui).

A **Algar Telecom** tem se mostrado resiliente diante de todo esse cenário, como relatamos neste documento, na seção Desempenho. Mantivemos a geração de caixa consistente e a liquidez suficiente para enfrentar esse momento. Ainda assim, dado o cenário de incertezas que se instalava, captamos R\$ 150 milhões para reforçar, de forma preventiva, o nosso caixa e ter ainda

mais robustez para executar o nosso plano de negócios durante o ano.

Nossas operações seguem com todos os cuidados necessários para o momento atual, buscando sempre que possível transformar as crises em oportunidades de aprendizado e de crescimento.