



Relatório anual de sustentabilidade

2012

Sobre este relatório

A Algar Telecom relata anualmente o seu desempenho sob as dimensões econômica, social e ambiental desde 2006. Pelo sétimo ano consecutivo, a apresentação do relatório anual integra as informações financeiras, sociais e ambientais de acordo com as diretrizes internacionais da Global Reporting Initiative (GRI), em sua versão G3 – Nível C. O formato é um avanço no propósito de elaborar um documento cada vez mais consistente, capaz de traduzir de maneira transparente a visão de futuro da Algar Telecom a todos os seus *stakeholders*: clientes, acionistas, associados, fornecedores, comunidade e governo.

As informações abrangem o desempenho da Algar Telecom e seis empresas controladas - CTBC Celular, CTBC Multimídia Data Net, Image, Algar Tecnologia, Engeset e Algar Mídia - no período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2012. A apuração dos dados financeiros, auditada pela KPMG Auditores Independentes, segue os critérios definidos pelos padrões internacionais de contabilidade – IFRS (International Financial Accounting Standards). Os indicadores de desempenho socioambiental foram apurados e validados internamente, não sendo submetidos à verificação externa. Alguns indicadores como, por exemplo, EN4, EN8 e EN16 sofreram reclassificações que resultou na reapresentação dos números divulgados nos relatórios anteriores. Tais ajustes refletem alteração no critério de medição. Os indicadores GRI estão dispostos ao longo do texto e consolidados em um índice remissivo.

O compromisso com a sustentabilidade em suas diferentes dimensões – econômica, social e ambiental – está no conteúdo e também no formato deste relatório, publicado apenas na versão eletrônica e disponibilizado em nosso site em PDF, em português e em inglês. Foi dada prioridade a temas que reportam os sistemas de gestão e operações considerados internamente como de maior relevância para os públicos de interesse. O processo de elaboração do documento contou com a dedicação de associados da Companhia e de suas controladas, que participaram da apuração e validação das informações.

Contatos em caso de dúvidas ou para mais informações:

Cia. de Telecomunicações do Brasil Central **Algar Telecom**

Relações com Investidores – RI

(55 34) 3256 – 2978

ri@algartelecom.com.br

Site: www.algartelecom.com.br/ri

Assessoria de Comunicação e Marca

(55 34) 3256 – 2071

institucional@algartelecom.com.br

Endereço: Rua José Alves Garcia, 415, Uberlândia, Minas Gerais, Brasil, CEP 38400-668

GRI: 1.2, 2.1, 2.4, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.10, 3.11

SUMÁRIO

Sobre este relatório • Principais indicadores • Algar Telecom em números • Visão, missão e valores

GENTE

Perfil corporativo • Linha do tempo • Governança corporativa • Talentos humanos

SERVINDO

Mensagem da administração • Estratégia • Gestão de riscos • Criação de valor • Desempenho • Prêmios e reconhecimentos

GENTE

Modelo operacional • Sociedade e meio ambiente • Perspectivas

ÍNDICE REMISSIVO – GRI

Informações corporativas • Créditos • Demonstrações financeiras



ALGAR TELECOM EM NÚMEROS

14 mil associados

6,7 mil alunos atendidos
pelos programas sociais

896 mil clientes

655 mil listas
impressas

11 milhões de acesso ao guia
online

4 milhões de exemplares
de jornais

12 mil km de fibra
ótica em *backbone*

23 mil km de cabos geridos
pela Engeset

3 fábricas de
software

PRINCIPAIS INDICADORES

Indicadores Operacionais (mil)	2010	2011	2012	2012/2011
TELEFONIA FIXA				
Linhas em serviço	799	924	1.070	15,8%
Autorização	164	231	310	33,9%
Concessão	635	693	760	9,7%
BANDA LARGA				
Total	277	332	420	26,3%
ADSL	239	276	326	18,4%
Móvel (3G)	38	56	93	65,0%
TELEFONIA CELULAR				
Total de clientes	579	612	674	10,2%
Pós-pagos	183	205	211	2,7%
Pré-pagos	396	406	463	13,9%
TV POR ASSINATURA				
Total	79	94	113	20,2%

Para acessar com mais facilidade os indicadores de sustentabilidade, consulte o índice remissivo.

Indicadores Financeiros (R\$ milhões)	2010	2011	2012	2012/2011
Receita Bruta	1.945	2.157	2.339	8,4%
Receita Líquida	1.511	1.682	1.812	7,7%
EBITDA	409	411	452	10,0%
Margem EBITDA	27,1%	24,4%	25,0%	0,6 p.p.
Lucro Líquido	133	144	141	-2,1%
Margem Líquida	8,7%	8,6%	7,8%	-0,8 p.p.
Investimentos	237	372	351	-5,6%
Dívida Total	667	815	925	13,5%
Dívida Líquida	477	637	739	16,0%
Dívida Líquida/EBITDA (vezes)	1,2	1,5	1,6	8,9%

Indicadores Corporativos	2010	2011	2012	2012/2011
Associados				
Homens	5.422	6.256	6.269	0,2%
Mulheres	8.513	8.822	8.082	-8,4%
Treinamento				
Investimento - R\$ mil	10.631	12.207	12.780	4,7%
Horas treinamento	179.594	429.609	352.568	-17,9%
Valor investido por associado - R\$	736	811	891	9,9%
Emissão de gases causadores de efeito estufa (ton.)				
Emissões diretas	2.339	1.309	3.660	179,6%
Emissões indiretas	1.569	1.572	2.153	37,0%

VISÃO, MISSÃO E VALORES

Visão

Gente servindo Gente

Missão

Servir e integrar pessoas e negócios de forma sustentável

Valores

Valorização dos Talentos Humanos

Integridade

Sustentabilidade

Crença no Brasil

Cliente, Nossa Razão de Existir*

(*) Citação do fundador Alexandrino Garcia



Gente

PERFIL CORPORATIVO

Companhia aberta, não listada em bolsa de valores, a Algar Telecom é uma empresa brasileira, pertencente ao Grupo Algar, que se diferencia pelo atendimento eficaz e relacionamento próximo ao cliente. Atua como controladora direta de seis subsidiárias, cujas soluções compõem um portfólio de produtos e serviços em três segmentos de negócios complementares.

O segmento de **Telecom** contempla telefonia fixa, internet banda larga (ADSL I, ADSL II, HFC, GPON e 3G), comunicação de dados, telefonia móvel, provedor de internet e TV por assinatura (DTH e cabo). A Algar Tecnologia responde pela oferta de serviços de **Tecnologia de processos de negócios**. Na área de **Negócios complementares**, a Engeset atua na construção e manutenção de redes de telecomunicações, e a Algar Mídia responde pela produção de listas, guias telefônicos e outras soluções convergentes de mídia. Em 2012, esses três segmentos representaram, respectivamente, 76%, 19% e 5% da receita bruta consolidada da Algar Telecom.

O portfólio de produtos e serviços, suportado por infraestrutura inovadora e de alto nível, atende a mais de 896 mil clientes no mercado corporativo e de varejo em todo o território nacional e está presente fisicamente em seis estados – Minas Gerais, São Paulo, Rio de Janeiro, Goiás, Mato Grosso do Sul e Paraná – e também no Distrito Federal. Todo o trabalho envolve uma equipe que somava, ao final do último exercício, 14.351 associados comprometidos com a Visão **GENTE SERVINDO GENTE**, herdada do comendador Alexandrino Garcia, fundador da CTBC (atual Algar Telecom) em 1954.

Do legado de crenças e valores do empreendedor também fazem parte atributos como gestão ética e transparente dos negócios, cultura de inovação, bem-estar dos associados e compromisso com o futuro do País, princípios que deram origem a uma sólida política de governança corporativa. As boas práticas são a base da gestão comprometida com o crescimento sustentável e a geração de valor a todos os *stakeholders*, o que levou a Algar Telecom a apurar, ao final do último exercício, a receita líquida consolidada de R\$ 1.811 milhões.

Na Algar Telecom, acredita-se que negócios são passageiros, mas princípios e valores são perenes. E isso é o que diferencia e o que une seus variados negócios e os milhares de associados. Daí resulta o esforço contínuo e permanente para manter o jeito de ser Algar em todas as suas localidades de atuação e, consequentemente, assegurar a prática de sua missão, que é a de “desenvolver negócios e relacionamentos sustentáveis que gerem valor percebido”.

Grupo Algar

O Grupo Algar, um dos mais sólidos conglomerados empresariais do País, foi constituído em 1954 com a fundação da CTBC (Companhia de Telecomunicações do Brasil Central), hoje Algar Telecom. Batizada com as iniciais de seu fundador, Alexandrino Garcia, a holding reúne atualmente nove empresas em quatro setores de atuação: TI/Telecom, Agro, Serviços e Turismo. Para concretizar sua Visão, **GENTE SERVINDO GENTE**, o grupo conta com cerca de 21 mil associados distribuídos por escritórios em mais de 1.000 cidades nos estados de Minas Gerais, Goiás, Mato Grosso do Sul, São Paulo, Rio de Janeiro, Paraná, Maranhão e também no Distrito Federal.

Acesse o Relatório de Sustentabilidade 2012 do Grupo Algar.

GRI: 2.5, 2.6, 2.7, 2.8



LINHA DO TEMPO

- 1954 Comendador Alexandrino Garcia funda a CTBC, atual Algar Telecom.
- 1969 Início das operações de editoração gráfica e de listas telefônicas.
- 1991 Empresa passa a oferecer serviços de engenharia de redes de telecomunicações.
- 1993 Primeira a implantar celulares no interior do Brasil.
- 1995 Incorporação da TV por assinatura ao portfólio.
- 1998 Investimento na construção da rede de fibra ótica e em multimídia.
- 1999 Início das operações do *contact center* com 1.000 posições de atendimento em Uberlândia (MG).
- 2000 Começa a prestação de serviços de *data center* para pequenas e médias empresas.
- 2001 Empresa cumpre as metas de universalização da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) dois anos antes do prazo determinado.
- 2002 Realização de chamadas de longa distância nacional e internacional pelo código 12.
- 2003 Companhia é autorizada a expandir os serviços de telefonia fixa e de dados para todo o País.
- 2004 Empresa adquire um provedor na cidade de Ribeirão Preto (SP) e passa a oferecer serviços de acesso à internet.
- 2005 Aquisição de rede com 172 km de extensão na região metropolitana na cidade de São Paulo, renovação da concessão dos serviços de telefonia fixa por mais 20 anos e inauguração em Campinas (SP) de um novo site de *contact center* com 1.500 posições de atendimento.

- 2007 Aquisição de licença 3G para sua área de atuação em telefonia celular, abertura de capital e primeira emissão pública de debêntures.
- 2008 Companhia é a primeira a lançar a tecnologia 3G no interior do País e reposiciona seu negócio de *contact center*, que passa a ofertar serviços de tecnologia de processos de negócios. No mesmo ano, a CTBC passa a se chamar Algar Telecom.
- 2009 Consolidação das regionais da área de autorização: Curitiba, Belo Horizonte, São Paulo, Rio de Janeiro, Campinas, Ribeirão Preto, Brasília, Goiânia e São José do Rio Preto. Empresa é presença constante no primeiro lugar do *ranking* IDA (Índice de Desempenho de Atendimento), indicador da Anatel para medição de qualidade do atendimento ao usuário.
- 2010 Aquisição da Banda H, a última frequência de telefonia (3G) no estado de Minas Gerais, em regiões complementares a sua área de atuação.
- 2011 Início da expansão na Banda H, em dezenove cidades, com a oferta de pacotes que contemplam serviços de telefonia fixa e celular, internet banda larga fixa e móvel, e TV por assinatura via satélite.
- 2012 Empresa realiza sua segunda emissão pública de debêntures. Pacote de TV por assinatura é incrementado com 44 canais em HDTV. *Data center* localizado em Campinas (SP) tem sua capacidade de área aumentada em 30% para suportar o crescimento dos serviços oferecidos ao mercado corporativo.

GRI: 2.9

GOVERNANÇA CORPORATIVA

O compromisso de transparência, prestação de contas, avaliação, monitoramento e mensuração de riscos sustenta o conjunto de práticas de governança corporativa da Algar Telecom, companhia aberta desde 2007 (ano em que realizou a primeira emissão pública de debêntures), sem ações negociadas em bolsa de valores. O modelo de governança corporativa da Empresa conta com ferramentas para garantir a tomada segura de decisões, controlar e gerir os riscos corporativos, promover a sinergia entre todos os segmentos de negócios, valorizar os associados, disseminar a cultura interna e buscar melhorias que levem a Algar Telecom a um patamar ainda maior de comprometimento e transparência com seus públicos de interesse.

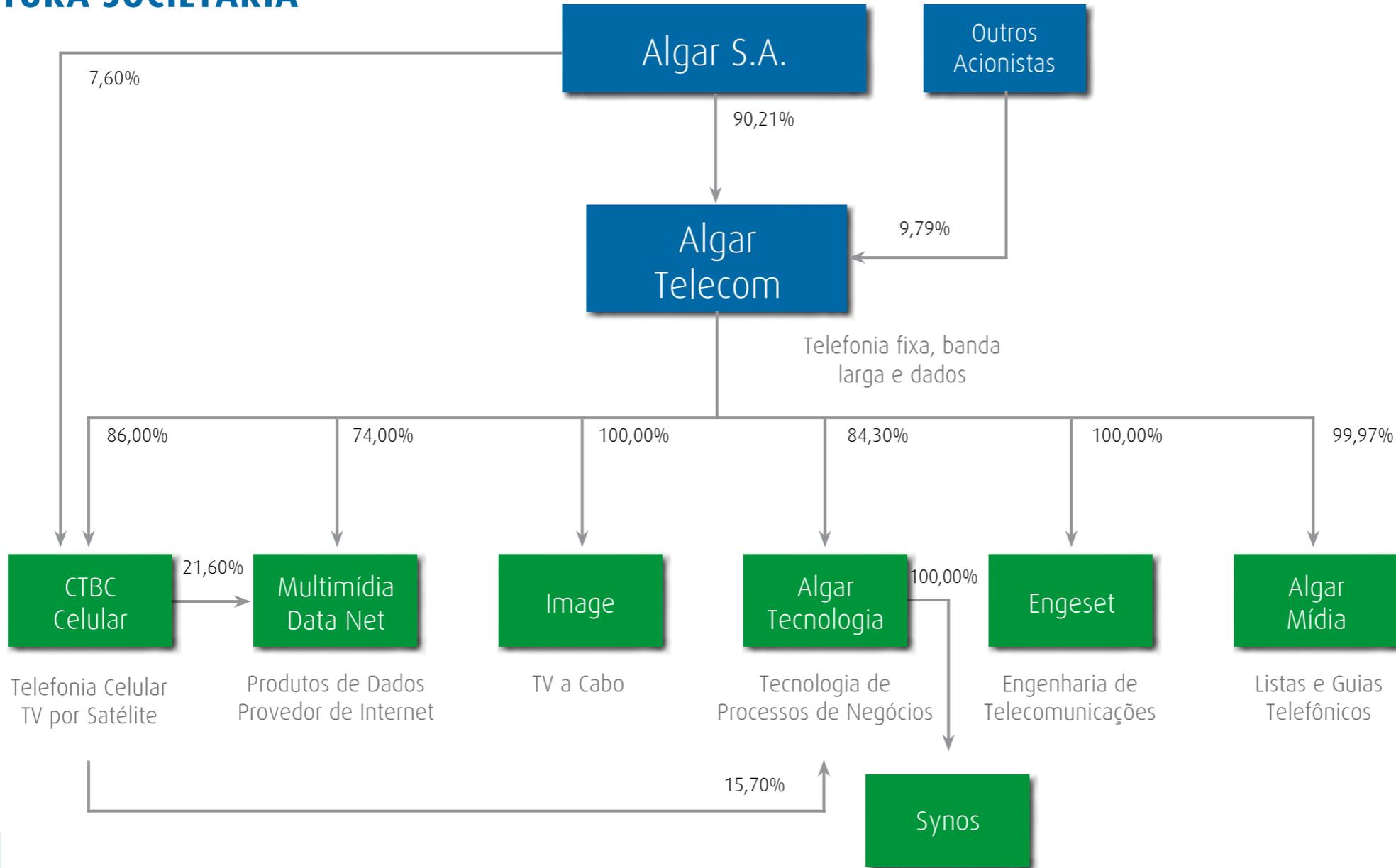
Atualmente, a Companhia não possui processo formal estruturado de engajamento ou de definição de stakeholder, mas procura compreender as suas necessidades por meio de constantes diálogos. Isso é comprovado pelos diferentes canais de comunicação com o público interno e pelo Conselho de Usuários, órgão consultivo que recebe avaliações e sugestões dos clientes há 13 anos.

As práticas adotadas pela Algar Telecom estão alinhadas com o modelo de governança corporativa do Grupo Algar, que tem como um dos pilares a harmonia entre os interesses da família controladora e as necessidades empresariais e se tornou uma referência para outras empresas no Brasil e no exterior. A eficiência deste modelo evolutivo e dinâmico credenciou o Grupo Algar a participar, desde 2010, do Companies Circle of Latin American Corporate Governance, grupo que reúne quinze companhias latino-americanas que tem demonstrado liderança na adoção de boas práticas de governança corporativa. Sob o patrocínio do International Finance Corporation (IFC/Banco Mundial) e do Global Corporate Governance Forum (GCGF) e com o suporte da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Organization for Economic Cooperation and Development (OECD), tais empresas se reúnem com o propósito de promover a melhoria da governança na América Latina através do compartilhamento de experiências.

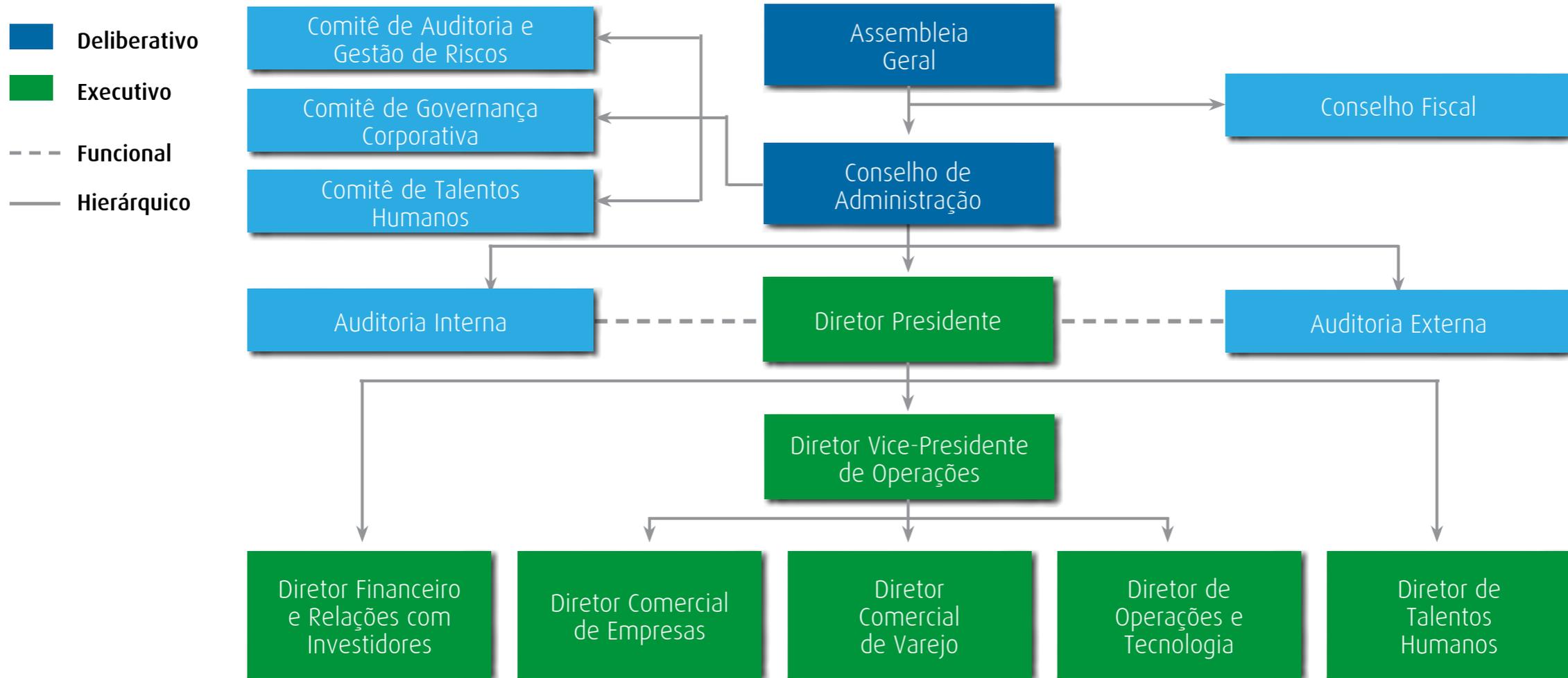
Entre as práticas de governança corporativa adotadas pela Companhia, destacam-se:

- (a)** Conselho de Administração com maioria de membros externos: as atividades do Conselho são pautadas por um regimento interno que observa o disposto na Lei das Sociedades por Ações, o Estatuto Social e no Código de Boas Práticas de Governança Corporativa do IBGC;
- (b)** Comitês de Apoio ao Conselho de Administração: a Algar Telecom mantém três comitês de apoio ao Conselho de Administração, os quais são constituídos por membros externos do Conselho e por especialistas;
- (c)** Diretoria Executiva: a Algar Telecom conta com executivos amplamente experientes e qualificados no setor de telecomunicações;
- (d)** Auditorias: a gestão transparente, alinhada com preceitos que regem a governança corporativa, ganha força com os trabalhos exercidos por uma auditoria interna que avalia e propõe melhorias nos processos, com base num plano aprovado anualmente, e por uma auditoria externa, realizada por uma empresa independente;
- (e)** Gestão de Riscos: a Algar Telecom adota, desde 2009, um processo formal de gestão de riscos estratégicos;
- (f)** Diretoria de Relações com Investidores: diretoria estatutária constituída para, entre outras competências, manter relacionamento com os investidores em geral.
- (g)** Código de Ética: a Algar Telecom segue o Código de Ética do grupo Algar, o qual orienta as ações dos associados e a conduta da Companhia com todos os públicos com os quais mantém relacionamento e dentro de um conceito de Sustentabilidade, integrando as dimensões econômica, social e ambiental;
- (h)** Comitê de Associados: o órgão de representação dos associados - como são chamados os funcionários da Companhia - tem o papel de ouvir e levantar as necessidades dos associados nos locais de trabalho e negociar com a direção da Companhia.

ESTRUTURA SOCIETÁRIA



ESTRUTURA DE GOVERNANÇA CORPORATIVA



A Companhia promoveu, em 08/10/2012, um grupamento de ações na participação societária da CTBC Celular e CTBC Multimídia. A ação foi realizada com o objetivo de melhorar a gestão societária, reduzir custos operacionais e administrativos, otimizar a base acionária em virtude da quantidade significativa de acionistas sem movimentação e aperfeiçoar o atendimento realizado pela área de Relações com Investidores.

GRI: 2.3, 2.9

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Criado em 1999, o Conselho de Administração estabelece as diretrizes estratégicas da Algar Telecom com a missão de zelar pela sustentabilidade de seus negócios, preservar suas crenças e valores e também garantir a harmonia entre os interesses familiares e de todos os demais *stakeholders*. Fazem parte de suas atribuições analisar e aprovar o orçamento anual e os planos estratégicos propostos pela Diretoria Executiva e fiscalizar o desempenho das empresas a longo prazo.

Os conselheiros são eleitos por Assembleia Geral para mandato de um ano, com possibilidade de reeleição. Em dezembro de 2012, o Conselho de Administração era composto por dez membros efetivos, sendo seis deles externos – ou seja, que não têm qualquer vínculo comercial ou de trabalho com a Algar Telecom ou membro da família que detém o controle. O grupo se reúne ordinariamente seis vezes ao ano, de acordo com um calendário temático preestabelecido, e extraordinariamente, sempre que necessário.

Para auxiliar em suas atividades, os conselheiros contam com o Portal de Governança, um canal on-line de acesso restrito e exclusivo, que reúne documentos e informações necessárias ao seu trabalho. Todas as atividades do Conselho estão normatizadas no regimento interno, elaborado de acordo com Lei das Sociedades por Ações, com o Estatuto Social e com base nas recomendações contidas no Código de Boas Práticas de Governança Corporativa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC). Desde 2005 é realizada anualmente a auto avaliação do conselho e individual dos seus membros. O processo envolve três etapas, entrevistas, questionários e planos de melhoria.

Composição do Conselho de Administração em 31/12/2012

Luiz Alberto Garcia	Presidente
Luiz Alexandre Garcia	Vice-presidente
Alexandrino Garcia Neto	Membro
Eliane Garcia Melgaço	Membro
Darc Antônio da Luz Costa	Membro*
Eduardo Moreira da Costa	Membro*
Hélio Marcos Machado Graciosa	Membro*
Geraldo Sardinha Pinto Filho	Membro*
Ozires Silva	Membro*
Walter Fontana Filho	Membro*

* Membro Externo

LUIZ ALBERTO GARCIA

(presidente)

Acionista, membro da 2ª geração da família controladora do Grupo Algar. Engenheiro eletrônico formado pela Escola Federal de Itajubá/MG, possui especialização em Global Business Leadership pela Georgetown University, em Washington/DC (EUA), Leading the Family Business pelo IMD, Lausanne (Suíça); e Owner/President Management Program pela Harvard University (EUA). Foi presidente da Associação Nacional dos Prestadores de Serviço Móvel Celular (ACEL), do Conselho Consultivo da Anatel, da Associação Brasileira de Agribusiness (ABAG), da Telebrasil e do SindiTelebrasil. Foi também conselheiro da Fundação Orsa. Além de chairman no Grupo Algar, é membro do Conselho Curador da Fundação CPqD, membro do Conselho da FIEMG, do Instituto de Estudos para o Desenvolvimento Industrial (IEDI) e da Fundação de Pesquisas da Universidade Federal de Uberlândia (Fundap).

LUIZ ALEXANDRE GARCIA

(vice-presidente)

Economista, possui especialização em Marketing pela American University of Paris (França), MBA pela Catholic University of America em Washington DC (EUA), Leading the Family Business pelo IMD, em Lausanne (Suíça), Family Business pela Harvard Business School (EUA) e Program for Executive Development, pela mesma instituição. Atuou no IFC/Banco Mundial – Washington DC, na Ericsson, em Dallas (EUA) e em São Paulo e no Groupe Bull (França). Foi presidente da Associação Comercial e Industrial de Uberlândia – Aciub, por dois mandatos, e presidente da Associação Nacional das Operadoras de Celular (Acel). É membro da 3ª geração da família controladora do Grupo Algar. Desde 2006 é o presidente executivo do Grupo Algar. Atua também como membro do Conselho de Administração do IBGC – Instituto Brasileiro de Governança Corporativa e Presidente do Companies Circle of the Latin American Corporate Governance.

ALEXANDRINO GARCIA NETO

(membro)

É empresário no ramo de agronegócios e acionista, membro da 3ª geração do grupo de controle do Grupo Algar.

ELIANE GARCIA MELGAÇO

(membro)

Administradora de empresas pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC/MG), possui MBA pela Catholic University, em Washington DC (EUA), Leading the Family Business pelo IMD (Suíça), Family Business: from generation to generation pela Harvard Business School (EUA) e PGA – Programa de Gestão Avançada pela FDC/INSEAD (França). Atuou no Banco Nacional, Cartão Unibanco e ATL nas áreas de Marketing de Relacionamento e Comercial. É membro do grupo de controle do Grupo Algar e exerce atualmente a função de Vice-Presidente Corporativa de Marketing e Sustentabilidade do Grupo Algar.

DARC ANTÔNIO DA LUZ COSTA

(membro externo)

Engenheiro pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC/RJ), mestre em Engenharia de Produção pela mesma universidade e Doutor em Engenharia de Produção pela COPPE/UFRJ. Foi Vice-Presidente do Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico e Social - BNDES. É membro do Conselho Diretor do Centro Brasileiro de Estudos Estratégicos - CEBRES, conselheiro do Centro de Estudos Estratégicos da Escola Superior de Guerra, onde foi coordenador, presidente da Câmara de Comércio e Indústria Brasil-Venezuela no Rio de Janeiro e presidente da Federação das Câmaras de Comércio e Indústria da América do Sul - FEBRASUR, membro da Academia Brasileira de Ciências Morais e Políticas e sócio-administrador da DLC – Desenvolvimento, Logística e Cenários Simples Ltda.

EDUARDO MOREIRA DA COSTA

(membro externo)

Ph.D em eletrônica pela Universidade de Southampton, UK. Foi diretor de Inovação da Finep (Financiadora de Estudos e Projetos), empresa pública vinculada ao Ministério da Ciência e Tecnologia, e diretor e pesquisador do CPqD. Atualmente é diretor geral da ÁgoraLab – Laboratório Internacional Multi-institucional sobre Cidades Inteligentes e Inovação. É professor em tempo parcial da UFSC e da PUC-Rio. É membro do Conselho de Administração da SENIOR Sistemas e membro da Ordem do Mérito Científico e Tecnológico do Brasil.

GERALDO SARDINHA PINTO FILHO

(membro externo)

Economista pela Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) com especialização em Finanças pela J.L.Kellogg Northwestern University (EUA) e pelo INSEAD – The Business School for the World (França). É diretor da Sardinha & Sant’Ana Consultoria Empresarial, onde atua como consultor de finanças corporativas para empresas de grande porte com foco na implantação da gestão para geração de valor. É professor visitante da Sauder School of Business – University of British Columbia (Canadá) e do INSEAD – The Business School for the World, além de professor associado da Fundação Dom Cabral – Brasil. Além da Algar, é membro do Conselho de Administração do Grupo Seculus, do Grupo Raimundo da Fonte, do Hospital Mater Dai e do Grupo Kyli.

HÉLIO MARCOS MACHADO GRACIOSA

(membro externo)

Engenheiro de Telecomunicações e mestre em Engenharia Elétrica pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC/RJ). Foi Diretor de Pesquisa e Desenvolvimento das Telecomunicações Brasileiras S.A. – Telebrás, presidente da Sociedade de Telecomunicações (SBrT) e presidente do Conselho de Administração da Telesc e Teleshia. Atualmente é o Presidente do CPqD – Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em Telecomunicações, em Campinas/SP, e do CPqD Technologies & Systems Inc., em Fort Lauderdale, Flórida (EUA). É também diretor da TELEBRASIL, Presidente do Conselho de Administração da PADTEC, membro do Conselho de Administração da CLEARTECH e da TELEBRASIL e membro do Conselho Curador da Fundação Forum de Campinas/SP.

OZIREZ SILVA

(membro externo)

Engenheiro da Aeronáutica pelo Instituto Tecnológico da Aeronáutica (ITA) com pós-graduação em Aeronáutica pelo Instituto de Tecnologia da Califórnia (EUA). Liderou o grupo que promoveu a criação da Embraer, a qual dirigiu desde sua fundação, em 1970, até 1986 e, posteriormente, entre 1991 e 1995, quando conduziu o processo de privatização da empresa. Foi presidente da Petrobras, ministro de Estado da Infraestrutura e presidente da Varig S.A. Atualmente, é reitor do Centro Universitário Unimonte (Santos/SP) e participa de diversas associações de classe e de representação pública e do Conselho de Administração de renomadas empresas.

WALTER FONTANA FILHO

(membro externo)

Economista formado pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC/SP), com pós-graduação em Economia pela mesma universidade e especialização em Administração de Marketing pela Fundação Getúlio Vargas. Foi diretor-presidente e presidente do Conselho de Administração da Sadia. É membro do Conselho de Administração da BRF Brasil Foods, da Repom S.A. e membro do Conselho Consultivo do Jornal O Estado de São Paulo .

COMITÊS DE ASSESSORAMENTO AO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

São órgãos de apoio, que subsidiam as decisões do Conselho de Administração encaminhando, sem caráter deliberativo, recomendações embasadas em análise especializada de temas específicos, com o propósito de conferir maior assertividade e agilidade às resoluções. Constituídos em 2005, os três Comitês de Assessoramento são formados por membros do Conselho de Administração e especialistas da própria empresa e externos, nomeados anualmente pelo Conselho, ao qual se reportam. Os papéis, responsabilidades básicas e regras de funcionamento dos Comitês são também estabelecimentos por um regimento interno.

Auditoria e Gestão de Riscos:

Busca garantir a qualidade, a integridade, a transparência e a credibilidade das demonstrações financeiras e disseminar a cultura de gestão de riscos por toda a Empresa. Cabe ao comitê avaliar e orientar sobre a efetividade dos processos das auditorias interna e independente, dos controles internos e do cumprimento da legislação aplicável e também zelar pela identificação e gestão adequada dos riscos. É formado por cinco membros, sendo quatro especialistas, que se reúnem trimestralmente.

Talentos Humanos:

Cabe a este comitê assegurar o exercício de uma política de valorização e desenvolvimento de Talentos Humanos, dentro das melhores práticas de gestão estratégica de pessoas. O clima organizacional, os programas de potenciais sucessores e desenvolvimento de novas lideranças, a remuneração, a disseminação dos valores da Companhia e o cenário trabalhista do País integram a pauta do grupo formado por quatro membros, dos quais um conselheiro e um especialista externo, que se reúnem anualmente.

Governança Corporativa:

É composto por cinco membros, sendo dois conselheiros externos e os demais, membros de cada um dos três ramos da família controladora, que se reúnem uma vez por ano. Com base nos princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade empresarial, tem a missão de discutir, propor e avaliar a efetividade e o aprimoramento contínuo das práticas de governança corporativa. Também analisa as avaliações do Conselho e propõe ações de melhoria.

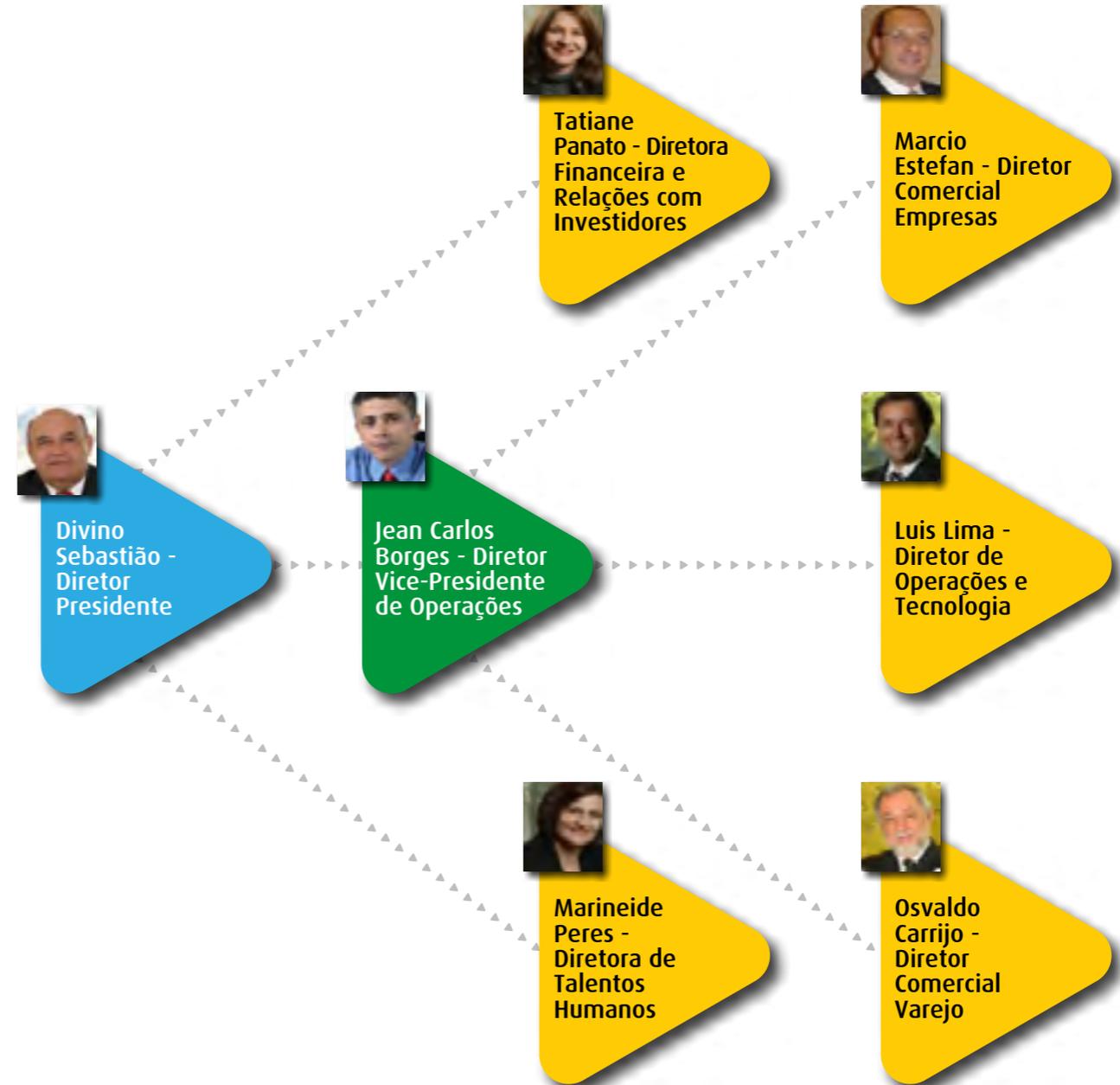


Diretoria executiva

Responsável por instituir as políticas de gestão de acordo com o direcionamento do Conselho de Administração, por lei ou pelo Estatuto Social, a Diretoria Executiva reúne profissionais qualificados, que atuam no dia a dia da organização. É composta por sete membros, sendo um diretor-presidente, um diretor vice-presidente e outros cinco diretores com foco em áreas específicas, que se reúnem ordinariamente uma vez por semana, ou sempre que necessário, para alinhamento e tomada de decisão de assuntos estratégicos corporativos.

Composição da Diretoria Executiva em 31/12/2012

Divino Sebastião de Souza	Diretor-Presidente
Jean Carlos Borges	Diretor Vice-Presidente de Operações
Tatiane de Souza Lemes Panato	Diretora Financeira e de Relações com Investidores
Marineide da Silva Peres	Diretora de Talentos Humanos
Luis Antônio Andrade Lima	Diretor de Operações e Tecnologia
Oswaldo César Carrijo	Diretor Comercial Varejo
Márcio Estefan	Diretor Comercial Empresas



DIVINO SEBASTIÃO DE SOUZA

(Diretor-Presidente)

Tem 36 anos de experiência profissional na área de Tecnologia da Informação, com destaque para telecomunicações. Participou das primeiras implantações da telefonia móvel no interior de Minas Gerais, São Paulo e Mato Grosso do Sul. Foi um dos idealizadores e executores do *Contact Center* – ACS, hoje Algar Tecnologia (empresa de serviços de tecnologia de processos de negócios) da Companhia, onde foi Diretor Superintendente por 8 anos. É Engenheiro Elétrico formado pela Faculdade de Engenharia Elétrica de Ituiutaba/MG, possuindo pós-graduação em (i) Gestão Empresarial, pela Universidade Federal de Uberlândia; (ii) Gestão de Estratégias, pelo Insead/ França; e (iii) Gestão Estratégica, pela Wharton University – EUA.

JEAN CARLOS BORGES

(Diretor Vice-Presidente de Operações)

Com 23 anos de experiência profissional, iniciou sua carreira como Engenheiro da IBM Brasil, onde foi Gerente Comercial nos estados de Minas Gerais e Mato Grosso. Atuou na Algar Tecnologia por cinco anos, dos quais dois como Diretor Financeiro. Ingressou na Companhia em 2003, onde ocupou os cargos de Diretor Financeiro, Diretor Técnico-Operacional e Diretor de Governança e Estratégia. É Engenheiro Mecânico formado pela Universidade Federal de Uberlândia, com pós-graduação em (i) Gestão Empresarial; e (ii) Controladoria e Contabilidade, pela mesma Universidade; e (iii) Administração e Marketing pela Universidade do Triângulo – Unitri. Coursou, ainda, por dois meses, o Program For Executive Development (IMD), em Lausanne – Suíça.

TATIANE DE SOUZA LEMES PANATO

(Diretora Financeira e de Relações com Investidores)

Com 13 anos de experiência na área financeira, desempenhou a função de Coordenadora Administrativo-Financeira da Algar Tecnologia, de Coordenadora de Controladoria e de Coordenadora da Divisão de Controladoria e Planejamento, ambas na Companhia. É graduada em Ciências Contábeis pela Universidade Federal de Uberlândia, com pós-graduação em Finanças e Planejamento Empresarial pela mesma Universidade; MBA em Gestão Empresarial, pela Fundação Getulio Vargas – SP; e MBA em Finanças, Comunicação e Relações com Investidores, pela Fipecafi.

MARINEIDE DA SILVA PERES

(Diretora de Talentos Humanos)

Tem 33 anos de experiência profissional dividida entre as áreas Financeira, Comercial e de Planejamento Estratégico. Foi Diretora de Operações da PWC BPO Brasil – empresa de outsourcing de processos de finanças, contabilidade, talentos humanos e compras. Na Companhia atuou por 10 anos como Diretora Financeira e, posteriormente, como Diretora de Negócios da Regional Uberlândia. É graduada em Administração pela Universidade Federal de Uberlândia, com pós-graduação em Gestão Empresarial pela mesma Universidade. Participou de programas de formação nas áreas de Liderança, Marketing, Finanças e Vendas para Executivos, com destaque para os Estudos de Casos – pela Harvard Business School e para o Programa de Desenvolvimento de Executivos – IMD, Suíça.

LUIZ ANTÔNIO ANDRADE LIMA

(Diretor de Operações e Tecnologia)

Com 30 anos de experiência no setor de telecomunicações, possui experiência em projetos, implantação, operação e manutenção de redes de telecomunicações de telefonia fixa, celular e comunicação de dados. Na Companhia, atuou em diversas funções, dentre elas Engenheiro Projetista, Assessor Técnico da Diretoria Regional de Operações em Franca/SP, Coordenador Geral de Operações e Coordenador de Divisão de Projetos Estratégicos. É graduado em Engenharia Eletrônica, com MBA em Gestão Avançada de Negócios, pela Fundação Getúlio Vargas – SP. Possui Especialização em Redes de Computadores pela Universidade Federal de Uberlândia – MG e Pós-Graduação em Administração pela Universidade Algar. Coursou, também, Atualização em Sistemas Elétricos Industriais, pela Universidade Federal de Uberlândia – MG.

OSVALDO CÉSAR CARRIJO

(Diretor Comercial Varejo)

Com 31 anos de experiência profissional voltada para o Varejo e Tecnologia, fundou e dirigiu a Universidade Martins do Varejo – UMV e programas de relacionamento com clientes do Grupo Martins. Criou e implantou a Rede de Valor (bandeira), e a Rede Smart de Supermercados, vinculada ao Grupo Martins. Foi membro do Conselho de Administração da Le Postiche, do Pedagógico da ENS – Abras e da Universidade Cândido Mendes/MG. Desenvolveu vários projetos de franquias e marketing de relacionamento, dentre eles o da Le Postiche, Leo Madeiras, Marisol, Agora Sênior e Milenia. É graduado em engenharia civil e possui especialização em Sistemas de Informação em White Plains (EUA) pela IBM, em Varejo Alimentar, pela Fleming Retail University – Oklahoma (EUA), e em Gestão Avançada – Insead/FDC (Brasil/França).

MÁRCIO ESTEFAN

(Diretor Comercial Empresas)

Com 22 anos de experiência profissional no mercado de telecomunicações, atuou nas áreas de Vendas, Pré-Vendas e Marketing de grandes empresas do setor, tais como Telefônica, MetroRED, Comsat e Vicom. É graduado em Engenharia Eletrônica pela Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ, com cursos de extensão em Marketing e Gestão do Conhecimento pela Fundação Getúlio Vargas, Gestão pelo IESE – Espanha e Inovação pela Wharton Business School – EUA.



Avaliação da gestão executiva

O processo de avaliação anual 360° de todos os executivos da Companhia foi instituído há mais de vinte anos. Através dele, são avaliadas as competências essenciais Algar e as específicas de cada cargo e de seu ocupante, mediante análise realizada pelos pares, subordinados e superiores. Dessa avaliação, são explicitados os pontos positivos e a melhorar, definem-se o plano de ação, incluindo a formação de cada executivo.

Remuneração

O Sistema de Remuneração procura alinhar e convergir esforços para melhorar o desempenho da Companhia. É composto por uma parcela fixa e outra variável, além do pacote de benefícios. A parcela fixa é composta do salário base mensal, o valor relativo às férias e adicionais e o valor relativo ao 13º salário anual.

A remuneração variável, cada vez mais representativa, tem como objetivo incentivar e proporcionar recompensa financeira a todos os associados executivos e não executivos e é composta de duas partes. Uma parte denominada Participação nos Resultados, que se caracteriza pela compensação financeira individual ao associado pelos resultados adicionais atingidos que extrapolem suas responsabilidades normais do dia a dia. Além desta parte, a Companhia distribui para todos os associados um percentual do seu Lucro Líquido apurado anualmente. Esta parte denomina-se Participação nos Lucros e se limita ao percentual de 12% do resultado líquido.

Ainda em observância aos princípios de coerência e equilíbrio, o Sistema de Remuneração Variável estabelece como condicionantes deflatores indicadores anuais de crescimento, rentabilidade e saúde financeira previamente definidos.

GRI: 4.2

Auditoria

A Algar Telecom conta com duas auditorias que se reportam hierarquicamente ao Conselho de Administração, por meio do seu Comitê de Auditoria e Gestão de Riscos, e funcionalmente à holding, de modo a garantir autonomia em relação às operações.

Formada por um grupo de cinco pessoas, a Auditoria Interna tem como objetivo promover a avaliação independente dos controles internos e da performance do Grupo, auxiliando a administração no cumprimento dos objetivos organizacionais e na maximização do retorno ao acionista.

Para avaliar os padrões de informação e de conformidade contábil seguindo a legislação vigente, trimestralmente a Algar Telecom faz uso de uma Auditoria Externa, função que desde 2009 é desempenhada pela KPMG Auditores Independentes.

Código de conduta

As companhias, dentro de um cenário global, são partes muito importantes no processo de crescimento sustentável, fortalecendo uma conduta ética dos negócios.

A empresa possui um código de conduta que estabelece os princípios éticos e as normas de conduta que devem orientar as relações internas e externas de seus associados, independentemente de suas atribuições e responsabilidades e dentro de um conceito de Sustentabilidade, integrando as dimensões econômica, social e ambiental. Disponível a todos os interessados no site da Algar Telecom, o Código de Conduta faz parte da Política Geral de Talentos Humanos e foi aprovado oficialmente nas diversas instâncias, incluindo Comitê de Associados, Encontro de Executivos e Conselho de Administração. Para a Algar Telecom, ser uma companhia responsável significa comportar eticamente em todos os aspectos do negócio, respeitar o meio ambiente e estabelecer bons exemplos de relacionamento com todas as partes interessadas, sempre respeitando as leis e regulamentos onde atua.

Conselho de usuários

A empresa foi pioneira no Brasil, no segmento de telecomunicações, ao criar um conselho para a participação dos clientes, em 1999. Em 2008, quando a Anatel determinou a criação dos Conselhos de Usuários por meio do Regulamento de Conselhos de Usuários do Serviço Telefônico Fixa Comutado, a Algar Telecom apenas adequou suas práticas já existentes. O Conselho de Usuários funciona como um órgão consultivo para orientar, analisar e avaliar os serviços e a qualidade do atendimento oferecido, além de sugerir melhorias.



TALENTOS HUMANOS

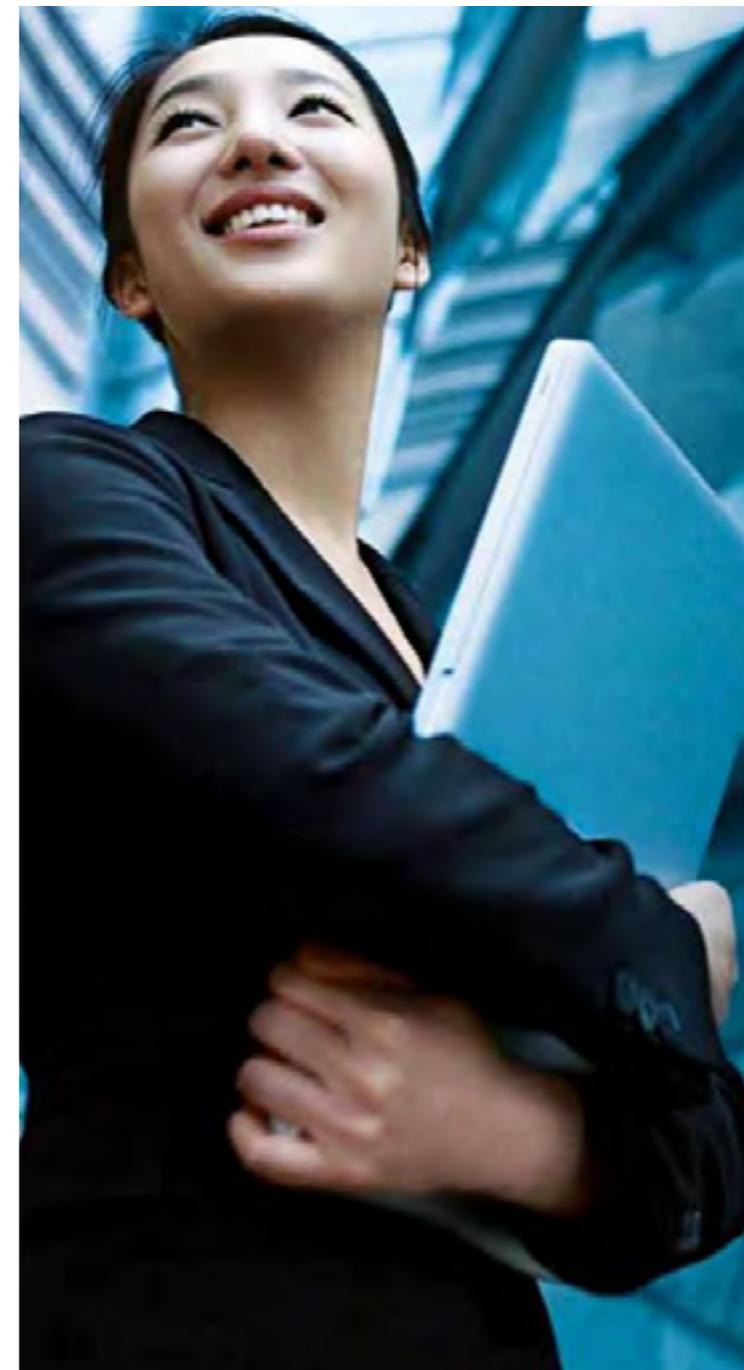
Os profissionais da Algar Telecom são chamados de **associados** e a área que trata das políticas voltadas ao público interno é a área de **Talentos Humanos**. Mais do que simples palavras, as designações escolhidas exprimem o profundo respeito com que são tratadas as pessoas que dão alma à Companhia e a todas as demais empresas do Grupo Algar. Além disso, está alinhada ao modelo de gestão Empresa-Rede.

O fundador do grupo, o comendador Alexandrino Garcia, sempre considerou cada trabalhador como um agente de transformação de fundamental importância para a perenidade dos negócios. Afinal, a disposição para desempenhar suas funções da melhor forma e o carinho e dedicação na hora de atender o cliente são atributos bastante pessoais. A partir deste conceito, com o propósito de fazer despertar o talento nato de cada um, desenvolveu-se de maneira muito espontânea uma cultura de valorização das pessoas que fazem a Companhia acontecer.

Para manter a motivação e a paixão por atender bem traduzidas na Visão **GENTE SERVINDO GENTE**, a área de Talentos Humanos atua, juntamente com a universidade corporativa do Grupo Algar, na busca de ferramentas capazes de valorizar cada integrante da organização nos aspectos pessoal e profissional, promovendo qualidade de vida, bem-estar e desenvolvimento de carreira.

Em 2012, a política de valorização de talentos da Algar Telecom foi novamente reconhecida por meio de prêmios. A Companhia foi listada no *ranking* das melhores empresas para se trabalhar no Brasil elaborado pela revista Época e entre as melhores empresas para se trabalhar no Brasil em TI e Telecom da revista Computerworld.

GRI: 2.10



PERFIL DOS ASSOCIADOS

A equipe da Algar Telecom é formada por profissionais com características aderentes ao DNA da Empresa (Inovação, Afinidade e Simplicidade) e às competências essenciais do Grupo Algar e que demonstram identificação com as estratégias e negócios da organização. Orientada pela Visão **GENTE SERVINDO GENTE**, a Companhia valoriza pessoas que gostam de desenvolver relacionamentos, demonstram prazer em ajudar, sabem trabalhar em equipe e apresentam um talento nato para inovação.

Tais critérios permitiram à Companhia e às empresas controladas constituírem equipes eficientes, voltadas para a geração e desenvolvimento de soluções inovadoras, com foco no cliente, na qualidade e preocupadas com a sustentabilidade. A Algar Telecom, em todos os seus segmentos, adota práticas de contratação de pessoas com necessidades especiais. Nos *contact centers*, por exemplo, há deficientes visuais na função de massagistas, contratados para colaborar nas ações voltadas ao bem-estar dos associados.

Telecom

O segmento que abrange os negócios de telefonia fixa, celular, banda larga, dados e TV encerrou o ano de 2012 com 1.816 associados.

Tecnologia de Processos de Negócios

O número de profissionais do segmento ao final de 2012 era de 10.096 ante aos 10.913 associados de 2011.

Negócios Complementares

A Engeset – Engenharia de Telecomunicações encerrou 2012 com 2.139 associados. Já o segmento de Listas e Guias (Algar Mídia), terminou 2012 com 300 associados.

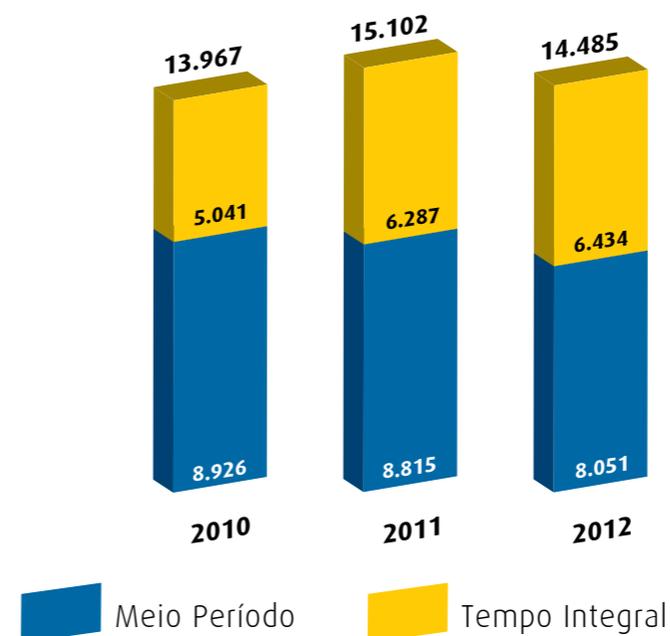


ASSOCIADOS (relativo a 31/dez)

ASSOCIADOS EM TEMPO INTEGRAL	2010	2011	2012
Contrato por Prazo Indeterminado ou Permanente	4.989	6.224	6.385
Contrato por Prazo Determinado ou Temporário	31	22	8
Contrato de Terceiro Permanente	0	0	1
Contrato de Terceiros por Prazo Determinado ou Temporário	21	41	40
TOTAL de associados em tempo integral	5.041	6.287	6.434

ASSOCIADOS EM MEIO PERÍODO	2010	2011	2012
Contrato por Prazo Indeterminado ou Permanente	8.921	8.812	7.955
Contrato por Prazo Determinado ou Temporário	1	2	3
Contrato de Terceiro Permanente	0	0	0
Contrato de Terceiros por Prazo Determinado ou Temporário	4	1	93
TOTAL de associados em meio período	8.926	8.815	8.051

TOTAL (Associados Próprios+Terceiros)	13.967	15.102	14.485
--	---------------	---------------	---------------



Faixa Etária (Associados Próprios)	2010	2011	2012
>50	411	509	499
30 a 50	4.590	5.272	5.537
<30	8.941	9.279	8.315
Total	13.942	15.060	14.351

GRI: LA1

Rotatividade

Como está descrito ao longo deste capítulo, a Companhia possui uma série de ações voltadas para a valorização de talentos humanos, o que contribui significativamente para diminuir o turnover consolidado, que em 2012 foi de 61,1%. O resultado reflete, principalmente, a rotatividade no segmento de Tecnologia de processos de negócios que, por conta da natureza do negócio de *contact center*, chegou a 59,1%. No segmento de Telecom, o índice foi de 20,0%. A rotatividade é menor ainda em Negócios Complementares - 2,9% na Engeset e 21,0% na Algar Mídia. A Algar Telecom não possui informação sobre a rotatividade por região.

ASSOCIADOS BASE 31/12/2012

	Contrato por Prazo Indeterminado		Contrato por Prazo Determinado ou Temporário	
	Total de Desligados	%	Total de Desligados	%
Por gênero				
Masculino	2.759	19,2%	3	0,0%
Feminino	6.014	41,9%	8	0,1%
Total	8.773	61,1%	11	0,1%
Por Faixa Etária				
>50	141	0,9%	1	0,0%
30 a 50	2.449	17,1%	2	0,0%
< 30	6.183	43,1%	8	0,1%
Total	8.773	61,1%	11	0,1%

GRI: LA2

Universidade Corporativa

Ferramenta estratégica no desenvolvimento humano e profissional de todos os associados, a universidade corporativa do Grupo Algar é a principal aliada da área de Talentos Humanos da Algar Telecom. Localizada em Uberlândia (MG), em uma área verde de 32.600 m², a UniAlgar foi criada em 1998 com o propósito de contribuir com o desenvolvimento dos talentos humanos das empresas Algar e, conseqüentemente, com o crescimento sustentável de todas.

A instituição se diferencia das convencionais universidades por basear seu currículo em conceitos e práticas empresariais reais, com foco nas necessidades das empresas Algar. Além de treinamentos estruturados em cursos presenciais, o aprendizado é disseminado por ferramentas como cursos *on-line*, chats, fóruns de discussões, *hot sites* de conteúdo e rede social.

A UniAlgar dedica-se, ainda, a temas como disseminação da cultura empresarial, avaliação de desempenho, pesquisas de clima, gestão de saúde emocional e física dos associados, desenvolvimento pessoal e profissional e trilha de carreira. Em outras palavras, funciona como a catalisadora de todas as ações voltadas à promoção de um clima de trabalho agradável e com reais perspectivas para a construção de uma carreira de sucesso. Conseqüentemente, é também a detentora do conhecimento acumulado pelas empresas que integram o Grupo.

Para suportar suas atividades, a UniAlgar conta com excelente infraestrutura física. Por três edifícios estão distribuídos 17 salas de treinamento e outras cinco destinadas a reuniões, auditório com capacidade para 600 pessoas, biblioteca com mais de 4,5 mil títulos, restaurante, *cybercafé* e livraria.

O trabalho desenvolvido pela universidade corporativa contribui para o reconhecimento que os profissionais do Grupo Algar desfrutam no mercado e também resulta em prêmios. Em 2012, a UniAlgar foi eleita a melhor Universidade Corporativa do Brasil pelo IQPC, uma organização internacional de informação empresarial, que avaliou outras corporações nacionais e do exterior que atuam no País.

GRI: 2.10



Relacionamento com o público interno

Treinamento e Capacitação

A qualificação e o desenvolvimento profissional dos associados é um dos pilares que sustentam o crescimento da Algar Telecom. A atualização dos conhecimentos melhora a qualidade profissional dos mesmos e, conseqüentemente, contribui para a sua empregabilidade. Por isso, a cada ano a Companhia amplia o volume de horas e recursos financeiros destinados a treinamentos. Em 2012, foram investidos R\$ 12,8 milhões e o número de horas/aula atingiu 353 mil. O montante, referente à soma total de todos os segmentos da Companhia, representa um investimento médio de R\$ 890,51 por associado. Quando observados apenas os números do segmento Telecom, verifica-se que o investimento médio por associado sobe para R\$ 4.078,22.

Segmento	Valor Investido (em R\$ milhares)	Horas/aula	Valor investido por Associado (em R\$)
Telecom	7.406,0	122.125	4.078,22
Tecnologia de Processos de Negócios	3.859,3	195.456	382,26
Engenharia de Telecomunicações	1.094,7	28.582	511,78
Listas e Guias	419,7	6.405	1.399,02
Total Consolidado	12.779,7	352.568	890,51

Os treinamentos atingiram profissionais de todos os níveis da Algar Telecom (Diretores, Coordenadores, Consultores e demais associados não executivos) e abordaram temas técnicos (74%) e comportamentais (26%). Também é bastante representativo o uso de ferramentas on-line para o aprimoramento das competências. Em 2012, a Companhia promoveu 9.190 treinamentos desta maneira, que envolveram 64,4 mil participações de associados.

Grande parte dos treinamentos é viabilizada pela UniAlgar e cursos específicos são realizados externamente. Em 2012, a universidade corporativa e a área de Talentos Humanos somaram suas habilidades com o propósito de criar um programa de desenvolvimento desenhado de acordo com as necessidades estratégicas da Algar Telecom a partir de sua missão, que é "Servir e integrar pessoas e negócios de forma sustentável". Surgiu, assim, o Programa Integrar.

Trata-se de um programa de educação continuada, com ciclos de até 36 meses, que, além de desenvolver talentos para alavancar os resultados da organização, visa promover a retenção e transferência do conhecimento-chave, por meio de profissionais que atuam como multiplicadores, e fornecer indicadores para o acompanhamento das metas.

Na primeira etapa, realizada entre agosto e dezembro do último exercício, o Programa Integrar envolveu 83,3% dos associados. Foram capacitados 47 multiplicadores e conferidas 15.326 certificações para os 1.685 associados distintos que participaram de ao menos um dos cursos do programa.

A parceria entre a UniAlgar e a área de Talentos Humanos da Algar Telecom também se repetiu em outros programas que estão em andamento. Um deles, na área de cultura comercial, capacitou os consultores *Key Account Manager* (KAM), que atuam no Clube Corporativo Prime, formado para atender um grupo de clientes diferenciado, com potencial de consumir produtos e serviços das diferentes áreas

de negócios da Companhia. Em 2012, a Companhia também recebeu os primeiros 30 *trainees* do Programa Jovem Empreendedor, voltado a atrair, desenvolver e reter jovens talentos para a atuação futura nos seus diferentes negócios. A Algar Telecom também oferece oportunidades externas de formação e desenvolvimento, que são subsidiadas por meio da política de concessão de auxílio educação. Administrada pelo Comitê de Associados, a verba oferece subsídios que podem chegar a 50% do valor da mensalidade de cursos de graduação, pós-graduação, MBA e mestrado.

GRI: LA10, LA11
Saúde e Bem-Estar

Na Algar Telecom, a preocupação com a qualidade de vida e o bem-estar dos profissionais se traduz em uma série de práticas que vão muito além das exigidas por lei. Neste sentido, o maior avanço de 2012 foi a ampliação do PDI da Saúde - um programa para a promoção da qualidade de vida que inicialmente era destinado apenas aos executivos - para todos os associados da Companhia.

No programa, depois de avaliados nas dimensões clínica, física e nutricional, os associados passam a receber orientações e motivação constante para a adoção de práticas saudáveis capazes de combater o sedentarismo, a obesidade, o estresse e outros fatores que afetam a qualidade de vida. No caso dos executivos, o alcance do objetivo influencia o cálculo da remuneração variável. Em 2012, 100% dos executivos eram considerados ativos. Há dez anos, esse índice era de 34%. Entre os associados, a participação no PDI da Saúde chegou a 74% no último ano. A meta da Companhia é atingir a totalidade de seus associados até 2015.

Ainda no tocante à promoção da saúde e qualidade de vida, a Algar Telecom mantém, em sua matriz, uma equipe multidisciplinar, formada por médico, enfermeira, assistente social, técnico e engenheiro de segurança, e também promove uma série de ações específicas dentro do Programa Qualidade de Vida, como a ginástica laboral e os ambientes de massagem espalhados pela Empresa. A Companhia também mantém a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes

(CIPA) em todas as suas unidades operacionais que têm, no mínimo, 51 associados, conforme prevê a legislação brasileira. A comissão constituída por representantes indicados pela Empresa e membros eleitos pelos associados tem a missão de observar e relatar as condições de risco nos ambientes de trabalho e solicitar medidas para reduzir e/ou eliminar os riscos existentes. Em 2012, 92% dos associados estavam representados por esse tipo de comitê formal de saúde e segurança.

GRI: LA6

A política de benefícios da Algar Telecom contempla previdência privada (com coparticipação da Companhia nos cargos executivos), auxílio creche, vale alimentação e convênios de saúde diferenciados para cada região, com o propósito de oferecer as melhores condições de atendimento a todos os associados independentemente da área geográfica em que atuam. Adicionalmente, a Algar Telecom mantém convênio com UTI móvel para situações que demandam atendimento no próprio local e um fundo integrativo de livre adesão, que proporciona complemento em procedimentos médicos não contemplados pelo plano de saúde.

Em caso de afastamento médico superior a quinze dias, a Algar Telecom complementa em até 40% a renda do associado. O auxílio doença tem o propósito de possibilitar ao mesmo a manutenção do seu ganho, por um período de até dois anos. A Companhia oferece também um auxílio monetário para associados com filhos portadores de necessidades especiais.

Criada pelos associados e com livre adesão mediante descontos em folha de pagamento que variam de 1% a 10% (a critério do associado), a cooperativa de crédito da Algar Telecom prevê a liberação de empréstimos com juros subsidiados, menores que a faixa praticada no mercado financeiro, para a aquisição de bens. Os associados contam, ainda, com descontos especiais em produtos e serviços da Algar Telecom.

Outro diferencial da política de benefícios da Companhia é a gratificação de férias equivalente a um salário-base (o valor inclui a gratificação de 33% prevista em lei). Com foco no bem-estar e na satisfação dos associados, a Empresa também adota ações como sessões de cinema e teatro no horário de almoço, organização de campeonatos de futebol, caminhadas e outros eventos e possibilita horários de trabalho flexíveis e em sistema de home office, sempre que a função permitir.

TAXA DE LESÕES, DOENÇAS OCUPACIONAIS, DIAS PERDIDOS, ABSENTEÍSMO E ÓBITOS RELACIONADOS AO TRABALHO POR REGIÃO

	2010	2011	2012
Total de Trabalhadores (Próprios + Terceiros) => mesmo número do LA1	12.212	12.781	12.253
Lesões			
Taxa de Lesões (TL)	0,06%	0,06%	0,11%
Número de Lesões	7	8	14
Doenças ocupacionais			
Taxa de doenças ocupacionais (TDO)	1,11%	0,77%	0,19%
Número de Doenças Ocupacionais	136	98	23
Dias perdidos			
Taxa de dias perdidos (TDP)	ND	ND	ND
Número de dias perdidos	ND	ND	ND
Absenteísmo			
Taxa de absenteísmo (TA)	ND	ND	ND
Dias programados para trabalhar	ND	ND	ND
Óbitos			
Numero de óbitos*	0	0	0

No que refere à segurança no trabalho, o conjunto de ações adotado vem reduzindo significativamente o número de associados com doenças ocupacionais. Em 2012, foram registrados 23 casos, o que representa TDO (Taxa de Doenças Ocupacionais) de 0,19%. Em 2011 foram registrados 98 casos, com TDO de 0,77%. No que se refere às lesões, foram 14 casos em 2012 e 8 casos no ano anterior, o que representa um aumento na TL (Taxa de Lesões), que ficou em 0,11%. Os dados citados não incluem os números Engeset.

GRI: LA7

Para o cálculo da taxa de lesões e doenças ocupacionais, a Algar Telecom não considera trabalhadores terceirizados responsáveis por serviços de instalação e manutenção de antenas, estações-base e outras instalações. Neste caso, a conduta adotada é exigir dos fornecedores o uso de equipamentos de segurança, exames médicos e certificado de participação de Curso para Trabalhos em Altura de acordo com a NR8 para todos os trabalhadores. Visitas e auditorias nos locais de serviço são realizadas para verificar se as exigências estão sendo cumpridas.

GRI: 103

No que se refere às políticas e práticas com relação à instalação de antenas, incluindo a consulta às partes interessadas, instalações compartilhadas e iniciativas para reduzir impactos visuais, a Algar Telecom baseia-se nas leis vigentes em cada município. Quando é necessária a construção de uma estrutura vertical, a Companhia primeiramente verifica a possibilidade de compartilhamento de alguma estrutura (torre) existente, sempre considerando se a mesma atende as necessidades de espaço de solo e altura disponível para os projetos. Quando realmente é necessária a construção de nova torre (para tecnologia celular), a Companhia contrata uma empresa homologada, que fica responsável por fazer todo o processo de licenciamento e a construção da nova estrutura de acordo com a lei vigente no município.

GRI: 107

Construção de carreira

A atração e a retenção de Talentos Humanos é um dos principais desafios das empresas que atuam nos segmentos de Telecom e Tecnologia de processos de negócios. Para se destacar em um mercado altamente competitivo, diferenciando-se por sua equipe qualificada e comprometida, a Algar Telecom conta com um sistema de remuneração justo, atrelado à meritocracia, e uma Trilha de Carreira clara, que permite ao associado visualizar suas possibilidades de crescimento.

Uma das ferramentas mais eficientes da Trilha de Carreira da Companhia é a avaliação de desempenho aplicada formalmente ao menos uma vez por ano. A análise, ao mesmo tempo em que mede o desempenho individual, resulta em um plano de desenvolvimento com metas para que cada associado possa conquistar seus objetivos. Em 2012, 10.367 dos associados receberam análise e acompanhamento formal de desempenho, o que representa 72,2%, número que não considerou os associados do segmento Telecom e do negócio de engenharia de redes, cujos programas de avaliação vão até maio de 2013. A meta é concluir 100% das avaliações de performance em 2013.

GRI: LA12

Outra maneira de valorizar o capital humano é buscar, na própria base de associados, pessoas qualificadas para assumir as novas vagas que surgem antes de divulgá-las ao mercado. Em 2012, 2.339 associados foram promovidos na Companhia, sendo 168 no segmento de Telecom, 1.709 no de Tecnologia de processos de negócios e outros 462 em Negócios complementares.

As promoções, que contribuem positivamente para o clima da empresa e, ao mesmo tempo, servem para lidar com um dos grandes *gaps* do setor, que é a escassez de mão de obra especializada, acontecem em todos os níveis. A identificação de profissionais com talento para assumir as posições-chave da Companhia, bem como a preparação dos profissionais, é contemplada por um

programa específico, o Talentos em Desenvolvimento. Desde 2011, ano em que foi lançado, quinze talentos do segmento de Telecom e Tecnologia de processos de negócios foram promovidos, 20% do total de associados que participam do programa. Em outubro de 2012, esse mesmo programa foi implementado no negócio de engenharia de redes e conta com vinte e cinco profissionais.

Na Algar Telecom existe ainda outras iniciativas diferenciadas que contribuem para a empregabilidade e o planejamento para a aposentadoria, dentre elas se destacam o apoio de serviços de recolocação no mercado de trabalho, a capacitação e a assistência na transição rumo à aposentadoria.

A Companhia mantém bom relacionamento com os sindicatos – em 2012, 98% dos associados foram abrangidos por acordos de negociação coletiva. Na Algar Telecom, profissionais que desempenham função executiva, por terem políticas específicas de remuneração, não participam da negociação. Em abril de 2012, a Algar Telecom distribuiu R\$ 13,9 milhões em bônus referente à participação nos lucros do ano anterior. A distribuição atingiu 89% dos associados.

GRI: LA4

Canais de comunicação

O Grupo Algar, do qual a Algar Telecom faz parte, mantém diferentes canais de comunicação para interagir com seus associados. Um deles é a TV Algar, um programa de TV corporativo e exclusivo, que pode ser acessado pelo computador, celular ou por meio das televisões dispostas nos escritórios regionais. A Algar Telecom participa de todas as edições do programa, com pautas que interessam aos seus associados.

Os principais acontecimentos do Grupo Algar também são noticiados pelo Toda Hora, que consistem em *frames* com texto curto e informativo, acessados pelo computador e também divulgados pelas televisões instaladas nos locais de convivência.

A intranet específica para os associados da Algar Telecom, totalmente reformulada em 2012, integra informações como lista de contatos internos, calendário, Biblioteca de Procedimentos e Processos, links úteis e o Portal de Talentos Humanos, que é um canal exclusivo da área de Talentos Humanos, usado para divulgar a cultura da Companhia, os benefícios, novas vagas, a política de remuneração e outros temas pertinentes à área.

Os associados de todo o Grupo contam ainda com o Algar Net, canal de comunicação corporativo que inclui os serviços relacionados à solicitação de férias, extratos de remuneração e informes de rendimentos, e o Conect@, que é o canal de treinamento de Ensino à Distância (EAD), com cursos e treinamentos dirigidos e personalizados para cada associado.

Direitos humanos

A Algar Telecom é contra todo e qualquer tipo de discriminação e adota todas as medidas cabíveis para evitar este tipo de conduta em seu negócio. Em 2012, a Ouvidoria recebeu a denúncia de dois casos de discriminação sexual ocorridos na Algar Tecnologia. A área de Ouvidoria apurou as denúncias, identificou as situações como procedentes e recomendou a demissão dos líderes que cometeram esses atos, o que foi executado pela Companhia. Além disso, como medida de melhoria, foram programados workshops com todos os líderes abordando os temas danos morais e assédio moral e sexual, que estão previstos para o primeiro semestre de 2013.

Desde que foi implantada, em 2004, a Ouvidoria da Algar Tecnologia já recebeu, registrou e apurou mais de 17 mil reclamações, denúncias e críticas, não apenas relacionados à discriminação, mas a diversos temas que importam aos associados. Com um fluxo que possibilita ouvir o cliente interno, apurar as manifestações e recomendar melhorias nos processos, procedimentos e desenvolvimento da liderança, a Ouvidoria contribuiu com muitas melhorias para a Algar Tecnologia e seus associados. É sua meta constante reduzir o número de reclamações junto a sindicatos, Ministério do Trabalho, inserções nas redes sociais e Procon, promovendo um ambiente de confiança para que os associados se sintam valorizados e tenham orgulho de pertencem à organização.

O Código de Conduta, válido para todas as empresas do Grupo Algar, estabelece como regra a não utilização e não aceitação de parceiros e fornecedores que atuam com trabalho escravo e/ou força de trabalho infantil. Em 2012, não foram identificadas ocorrências de trabalho infantil na Algar Telecom. Para evitar parceiros e fornecedores que atuam com trabalho escravo e/ou força de trabalho infantil, a área de segurança do trabalho exige uma documentação específica das empresas contratadas (carteira de trabalho, ficha dos associados, exame de saúde, comprovante de recolhimento de FGTS, PIS e COFINS), além de fazer visitas periódicas aos parceiros e fornecedores como o propósito de conferir se há ou não a existência de tais situações.

GRI: HR4, HR6, HR7



Servindo

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O ano de 2012, para a Algar Telecom, será lembrado como um ano de trabalho árduo, mas também de superação e muitos avanços. Foi um período em que convivemos com um cenário econômico e setorial desafiador. No mercado externo, a manutenção da crise na Europa, a desaceleração na China e o período de lenta recuperação vivenciado pelos Estados Unidos contribuíram para a queda das exportações e, conseqüentemente, para a diminuição da entrada de dólares no Brasil. No ambiente doméstico, como resposta natural a tais incertezas, a atividade econômica foi pautada pelo conservadorismo, sobretudo no primeiro semestre, finalizando com o decepcionante crescimento do PIB em 0,9%. Paralelamente, o setor de serviços continuou a sofrer a pressão dos custos com a manutenção e retenção de talentos.

Para nós, que somos a única empresa de telecom 100% brasileira, este cenário de adversidades foi ainda mais desafiador. A Algar Telecom apoiou-se em seu eficiente planejamento estratégico para tomar decisões acertadas, com o propósito de ganhar competitividade, aumentar a liquidez, manter os investimentos e continuar a crescer geograficamente e na carteira de clientes, chegando ao final de 2012 a 2,3 milhões de Unidades Geradoras de Receitas. Como resultado, a Companhia apurou receita líquida consolidada de R\$ 1,8 bilhão e lucro líquido de R\$ 141 milhões.

Importante reconhecimento conquistado pela Companhia deu-se no âmbito financeiro. O mercado respondeu de maneira extremamente positiva à nossa segunda emissão de debêntures. A oferta, enquadrada no Novo Mercado de Renda Fixa, superou o requerido e chegou a R\$ 358 milhões. Porém, nos limitamos ao volume de R\$ 294 milhões, que é o acréscimo de 35% permitido pela regulamentação. Concluímos o processo com uma concentração de investidores bastante pulverizada. O novo aporte financeiro possibilitou antecipar o pagamento de 97% do saldo a vencer até 2014 do primeiro lote de debêntures, emitido em 2007, alongando o perfil da dívida e mantendo em caixa o capital necessário para investimentos que garantirão a continuidade da expansão e a evolução dos negócios voltados ao segmento empresas.

O ano também trouxe novidades no ambiente operacional dos nossos negócios. Sempre à frente das novas tecnologias, demos continuidade e ampliamos a comercialização da ultra banda larga no varejo e incrementamos o nosso pacote de canais de TV por

assinatura, que atualmente oferta mais de 170 canais, 44 deles em HDTV. Na área de relacionamento e atendimento, ampliamos o SAC 2.0, que agora integra outras plataformas de redes sociais, e passamos a contar com o Clube Corporativo Prime, formado para atender um grupo de clientes diferenciado, com potencial de consumir produtos e serviços das diferentes áreas de negócios da Companhia.

Na expansão Minas, área em que a Algar Telecom passou a atuar no varejo ao final de 2011 com a licença da Banda H, consolidamos a presença nas dezenove novas localidades, para os quais ofertamos pacotes que envolvem combinações de telefonia fixa, telefonia móvel 3G, internet rápida e TV por assinatura.

Foram determinantes para o expressivo aumento no mercado corporativo, que é um dos focos de crescimento da Companhia, os esforços para fortalecer a marca Algar. As ações estratégicas para o segmento visam soluções de qualidade a um custo competitivo e a proximidade de relacionamento com o cliente. Também neste sentido, inauguramos a casa Algar, em 2012, na cidade de São Paulo e, em 2013, outras inaugurações estão programadas. Isso nos aproximará dos nossos clientes atuais e potenciais, tornando a Companhia ainda mais competitiva e reforçando a estratégia de presença da Algar Telecom nestas capitais.

Com convicção, reiteramos que as conquistas de 2012, e também todas as outras que marcaram a trajetória da Companhia, derivam da maneira diferenciada com que atendemos os nossos clientes todos os dias, independentemente da sua localização geográfica. A Algar Telecom, assim como todas as empresas do Grupo Algar, guia suas ações pela visão **GENTE SERVINDO GENTE**. Tais palavras sintetizam com simplicidade um jeito de fazer negócios único, em que todos os investimentos em infraestrutura e capital humano focam um mesmo objetivo, que é o de ter qualidade e bom atendimento para satisfazer os clientes.

Toda esta dedicação e direcionamento foram fundamentais na superação dos desafios e no aumento da satisfação dos nossos clientes, que atingiu 86% no segmento empresas e 72% no varejo – índices considerados altos no setor. Além do desempenho dos profissionais da Algar Telecom, contribuíram para tal reconhecimento as nossas ações direcionadas à

inteligência competitiva, as políticas de gestão de riscos estabelecidas pela Companhia e o aprimoramento do Programa Inovação, que permeia e cresce em toda organização e é peça-chave na busca por qualidade de produtos e serviços e de atendimento.

Estamos imersos na cultura de inovação. Prova disso é que, desde 2007, a Algar Telecom obteve mais de R\$ 43 milhões de retorno com a criação de novas plataformas, processos e equipamentos, além de ganhos como a internalização do conhecimento e independência de fornecedores internacionais. Para fomentar ainda mais o tema, destinamos recursos para o desenvolvimento de ideias e projetos inovadores, com potencial de reduzir custos e tornar a Companhia mais competitiva. Nesse sentido, todos os esforços levaram a Companhia a ser eleita a mais inovadora do setor de telecomunicações em 2012, segundo o *ranking* elaborado pela consultoria A. T. Kearney e publicado pela revista Época Negócios.

Igualmente reconhecida é a nossa política de valorização dos talentos humanos. Mantemos uma trilha de carreira com oportunidades claras de crescimento, um modelo de gestão baseado na meritocracia e a preocupação com a qualidade de vida e o bem-estar de nossos profissionais dentro e fora da Companhia. Neste sentido, o avanço mais significativo de 2012 foi a ampliação do PDI da Saúde, um programa para a promoção da qualidade de vida que inicialmente foi destinado aos executivos, para todos os associados.

Com a mesma dedicação, investimos em capacitação profissional. No último ano, merece destaque o programa Integrar, criado pela universidade corporativa do Grupo, a UniAlgar, especialmente para aproximar todos os associados da Algar Telecom aos objetivos estratégicos da Companhia. Em 2012, o aprimoramento dos profissionais contribuiu para o desenvolvimento dos serviços nos segmentos de Tecnologia de processos de negócios, centralizados na Algar Tecnologia, que teve o *data center* de Campinas (SP) ampliado em 30% de área para suportar o crescimento das operações, e da Engeset, que atua na área de engenharia de telecomunicações. Da mesma forma, na Algar Mídia, as atenções estiveram voltadas para a capacitação dos profissionais de venda nas especificidades das mídias eletrônicas, que têm grande potencial de crescimento em um futuro próximo.

O crescimento de nossas operações e também os outros avanços apresentados ao longo deste Relatório Anual derivam, ainda, das boas práticas de governança corporativa, que envolvem a atuação do Conselho de Administração, uma política de gestão de

riscos que evoluiu bastante em 2012 e o compromisso com a sustentabilidade em todas as suas esferas.

Mais do que perenidade, o modelo de gestão da Algar Telecom busca a criação de valor a toda a sua cadeia de relacionamento. Assim, nossa política ambiental vai muito além do empenho para diminuir os impactos ambientais. O nosso propósito maior é o de oferecer condições e incentivos para que associados, clientes, fornecedores e comunidade também contribuam para o futuro do planeta. Este motivo, que internamente chamamos de Influência Verde, é sustentado por uma série de práticas que visam, por exemplo, eficiência energética, destinação correta de resíduos e redução da emissão de gases de efeito estufa. No âmbito social, a Algar Telecom investiu mais de R\$ 5 milhões em 2012. Os recursos, fruto de investimento direto da Companhia e leis de incentivo fiscal, foram destinados para ações educacionais desenvolvidas pelo Instituto Algar e também para eventos culturais realizados em quinze cidades em que a Companhia está presente.

Iniciamos o ano de 2013 prontos para os próximos desafios. Acreditamos em um cenário econômico mais favorável, o que fomentará a demanda no nicho empresarial, para o qual temos a nossa estratégia de expansão. Visualizamos também que os novos investimentos, somados às medidas regulatórias da Anatel, possibilitarão à Algar Telecom competir de maneira mais agressiva no mercado de telefonia celular. Porém, não temos dúvida, o sucesso da Companhia estará sempre atrelado à capacidade de proporcionar uma experiência diferente ao cliente. Portanto, além de infraestrutura, continuaremos a investir fortemente em inovação e gestão de talentos humanos.

Aproveitamos a oportunidade para agradecer a todas as pessoas que fazem parte da história da Algar Telecom - clientes, conselheiros, acionistas, reguladores, governo, credores, associados e fornecedores - e reiterar o compromisso de ser uma Companhia diferenciada, na qual o prazer de servir para a construção de um mundo melhor é um sentimento que contagia a todos.

Divino Sebastião de Souza

Diretor Presidente da Algar Telecom

GRI: 1.2, 2.9

Luiz Alberto Garcia

Presidente do Conselho de Administração

ESTRATÉGIA

Nos últimos anos, a Algar Telecom vem se destacando no cenário nacional pela nota máxima frequentemente conquistada no IDA (Índice de Desempenho de Atendimento), o indicador da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) para medição de qualidade no atendimento ao usuário. O importante reconhecimento reflete os acertos do objetivo estratégico da Companhia: ser uma referência no relacionamento e atendimento aos clientes.

A diferenciação pela qualidade de relacionamento e atendimento concretiza-se, em grande parte, por conta dos investimentos permanentes no desenvolvimento dos talentos humanos e na disseminação da cultura estabelecida pelo fundador do Grupo Algar, Alexandrino Garcia, cujas palavras estão perpetuadas no Valor “Cliente Nossa Razão de Existir” e também na Visão de todo o grupo, **GENTE SERVINDO GENTE**. É isso que faz a Algar Telecom ter uma equipe altamente qualificada e apaixonada por gente.

O planejamento estratégico da Companhia passa, ainda, pelas ações de sustentabilidade, pela evolução nas práticas de governança corporativa e pela complementaridade dos negócios. A sinergia entre os três segmentos de atuação - Telecom, Tecnologia de processos de negócios e Negócios complementares - é fundamental para que a Algar Telecom seja cada vez mais competitiva e, ao mesmo tempo, surpreenda o cliente com soluções eficientes e inovadoras e um relacionamento cordial, próximo e bastante agradável, baseado no jeito de ser e de fazer negócios da Algar.

A ousadia e a segurança com que a Algar Telecom se posiciona no mercado como a empresa mais eficaz no atendimento em telecomunicações também têm o respaldo de seu diferenciado modelo de gestão, que propicia a concretização das metas envolvendo cada um dos associados, e da cultura de inovação que resulta em soluções capazes de gerar valor para todos os *stakeholders*.

Modelo de gestão empresa-rede

O Grupo Algar acredita que as conquistas são decorrentes do empenho e da capacidade de inovação de cada um dos seus associados. Esta crença levou ao desafio de promover uma gestão participativa dos negócios em todas as esferas. Surgiu assim um modelo de gestão próprio, chamado Empresa-Rede, que a Algar Telecom adota desde 1990.

Com processos claros, amplamente divulgados e que envolvem todos os associados, independentemente do nível hierárquico que eles ocupam, o modelo conta com ferramentas para estimular o comprometimento e a autonomia com responsabilidade, o que permite a cada profissional acompanhar e ter participação significativa nas decisões que guiam a empresa.

Na prática, cada área de negócio da Algar Telecom é considerada um Centro de Resultado, com orçamentos e metas independentes. A Diretoria Executiva administra todos estrategicamente, alinhando-os às metas estabelecidas em concordância com o Conselho de Administração. Porém, após a aprovação dos orçamentos, cada Centro de Resultado tem autonomia para executar seus planejamentos, o que resulta em maior agilidade na tomada de decisões.

Aplicado há mais de duas décadas, este modelo de gestão tem-se mostrado bastante eficiente na motivação dos associados, uma vez que promove uma cultura em que todos estão a postos para dar sugestões, ouvir críticas e, principalmente, aprender. Além de ampliar o comprometimento, o processo participativo reforça a sensação de pertencimento e o orgulho pelos resultados conquistados em equipe.

A eficiência do modelo de gestão da Algar Telecom tem possibilitado à empresa rentabilizar seus negócios em um ambiente de forte competição com um histórico de consistente geração operacional de caixa e baixa alavancagem financeira. Nesse sentido, no início de 2013, as agências Standard & Poor's e Fitch classificaram o risco da Companhia como AA- na Escala Nacional - Brasil.

Inovação

O histórico da Algar Telecom comprova que a inovação, ferramenta essencial para a estratégia de diferenciação da empresa em um setor de prestação de serviços disputado por grandes players mundiais, é uma constante desde a sua fundação. Entre as diversas ações pioneiras está, por exemplo, a implantação do primeiro sistema brasileiro de comunicação óptica, em 1984, em Uberlândia. Mais à frente, em 1992, a empresa levou à cidade do interior de Minas Gerais a telefonia móvel celular antes mesmo que o serviço estivesse disponível em várias capitais brasileiras e, seis anos depois, em 1998, apresentou ao Brasil o telefone pré-pago, que hoje predomina no sistema de telefonia celular nacional.

Para alavancar ainda mais este pilar nos processos e na cultura da empresa, a Algar Telecom mantém um programa com orçamento próprio, do qual faz parte o Comitê de Inovação. Cabe ao grupo formado por profissionais de diferentes áreas da empresa avaliar e coordenar a implantação de projetos que possam resultar em melhorias, economias ou novas receitas e disseminar a cultura que motiva o comprometimento dos associados com a geração de ideias. Este comitê trabalha em sintonia com a Assessoria de Inovação do Grupo Algar, responsável pela política de inovação difundida por todas as empresas.

O estímulo para a inovação é realizado pelas metodologias PGP (Programa de Gestão de Processos) e o PGI (Programa de Gestão de Ideias), voltadas a projetos de melhoria em todas as áreas, e também pelo estímulo para protótipos com potencial de gerar novos negócios, que recebem aporte financeiro e apoio técnico por meio da Incubadora Algar. Quando aprovadas, as ideias dos associados são implementadas e rendem gratificações financeiras aos idealizadores. Já os projetos captados pela incubadora são incorporados ao portfólio da Companhia e também podem constituir uma nova empresa, que terá o associado como sócio da Algar.

As melhores iniciativas apresentadas ao longo do ano de 2011 participam da Mostra Algar Inovação, realizada pela holding, fora da cidade de Uberlândia, em 4 de julho de 2012, na sede da Algar Telecom/Tecnologia de Campinas e contou com a participação de mais de 1.500 pessoas, entre associados, clientes, fornecedores e convidados.

Ao longo do último ano, a Companhia implementou 10 projetos inovadores, que geraram ganhos financeiros de R\$ 13 milhões. No acumulado desde 2007, esses ganhos ultrapassam os R\$ 43 milhões.

Além dos ganhos financeiros, a cultura de inovação da Algar Telecom se reflete na admiração que a empresa desfruta no mercado. Em 2012, a *expertise* em organizar maratonas de programação com estudantes permitiu à empresa o privilégio de sediar, em Uberlândia, a Maratona Mineira de Programação, que contou com a participação de 150 estudantes de 21 universidades do Estado.

O reconhecimento do valor da cultura de inovação da Algar Telecom também se concretiza na forma de prêmios. A Companhia ocupou o 10º lugar (o 1º entre as empresas de telecom) no *ranking* Best Innovator publicado pela revista Época Negócios em 2012, que apontou as vinte empresas que mais conseguiram resultados com base em inovação, e conquistou o 1º lugar na categoria “Tecnologia, Mídia e Telecomunicações” do prêmio As 100+ Inovadoras no uso de TI, elaborado pela IT Mídia e a InformationWeek Brasil. Foi premiado o case Portal de Vendas, que, por meio de arquitetura inovadora, permite à empresa oferecer uma experiência cada vez melhor aos seus clientes.

GRI: 2.10

Estratégias de crescimento

A estratégia de crescimento da Algar Telecom está direcionada para nichos geográficos com oportunidades no mercado corporativo e no varejo. Em 2012, a oferta de soluções de voz e dados para médias e grandes empresas manteve a tendência de evolução, com taxa de crescimento de 18% na receita, o que reafirma o segmento corporativo como principal *driver* de crescimento da Companhia nos próximos anos.

Embora tenha autorização para este tipo de oferta em todo o País, a Algar Telecom adotou a estratégia de levar um serviço que garante velocidade e qualidade de dados, por meio de uma moderna rede IP, às regiões de maior interesse comercial ao redor de seu backbone. Sua rede circular de fibra ótica de longa distância, com 12 mil km de extensão, atendeu no último ano a 70 cidades nas regiões Sudeste, Centro-Oeste e Sul do País, incluindo centros importantes como São Paulo, Campinas, Ribeirão Preto, Goiânia, Brasília, Belo Horizonte, Juiz de Fora, Rio de Janeiro e Curitiba.

Os investimentos para ampliar a participação no mercado B2B passam pelo fortalecimento da marca e pelo aprimoramento do relacionamento por meio da área comercial da Companhia. Ao longo do ano, a empresa promoveu, em parceria com a HSM Management, cinco eventos voltados ao compartilhamento de conteúdo sobre gestão e qualidade com seus clientes e também investiu em campanhas de marketing em canais que focam o público de interesse.

Do ponto de vista comercial, foi bastante significativa a criação do Clube Corporativo Prime, programa em que as diferentes áreas de negócios se uniram com o intuito de compreender melhor seus clientes, identificar as necessidades dos mesmos e propor as melhores soluções. A carteira inicial foi composta por dezoito contas, que são atendidas pelos consultores *Key Account Manager* (KAM), profissionais de vendas que receberam uma capacitação diferenciada desenvolvida pela UniAlgar. A atuação do Clube Corporativo Prime colaborou fortemente para ampliar o faturamento deste grupo de contas.

Os escritórios regionais, importante diferencial no jeito de atender da Algar Telecom, também desempenham um papel importante na estratégia de aproximar a empresa de seus clientes e fortalecer a marca no mercado. Neste sentido, o fato relevante de 2012 foi a inauguração da sede do Grupo Algar na cidade de São Paulo. Em 2013, outras inaugurações estão programadas.

No varejo, o principal foco estratégico para os próximos anos é a expansão na área da Banda H, a última faixa de frequência disponível no País para a prestação de serviços de telecomunicações na plataforma 3G. Em 2012, a Algar Telecom concluiu o pagamento da concessão adquirida em leilão conduzido pela Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) em dezembro de 2010, no valor total de R\$ 30,6 milhões, e consolidou sua presença nas primeiras 19 cidades (DDD 34, 35 e 37) em que passou a ofertar pacotes que envolvem combinações de telefonia fixa, telefonia móvel 3G, internet rápida e TV por assinatura.

Assim como no mercado corporativo, a qualidade de atendimento ao cliente e o relacionamento próximo, favorecido pelos escritórios regionais, é um dos pilares para o crescimento no varejo nas novas cidades do projeto de expansão e também nos 87 municípios que compõem a área de concessão da Companhia. Para colocar no mercado uma proposta competitiva, a Companhia também investe em tecnologia e inovação – a busca de melhoria de processos, capazes de aprimorar a qualidade e diminuir os custos, é essencial para manter-se em um mercado disputado por grandes *players*.

Outros fatos relevantes que marcaram o ano de 2012 acenam boas perspectivas de crescimento no varejo para os próximos anos. Um deles, de ordem regulatória, foi o Plano Geral de Metas de Competição (PGMC), instituído pela Anatel, que obriga as maiores companhias do setor a compartilhar sua infraestrutura de rede com empresas menores. A venda compulsória, que favorece o setor de telefonia celular de uma empresa de nicho como a Algar Telecom, inclui parte da capacidade de tráfego das redes bem como espaço para a passagem de cabos por dutos, valas e torres das empresas classificadas como PMS (Poder de Mercado Significativo).

No setor de TV a cabo, as boas expectativas devem-se ao lançamento do pacote com 44 canais em HD, o que amplia para mais de 170 canais a oferta dos pacotes oferecidos pela Companhia. Também deve refletir nos resultados dos próximos anos os investimentos na ordem de R\$ 40,5 milhões, realizados entre 2012 e 2013, na melhoria de redes físicas para suportar a ultra banda larga, serviço de maior velocidade voltado às classes A e B e micro e pequenas empresas.

O segmento de Tecnologia de processos de negócios, direcionado para grandes empresas possui taxas de crescimento superiores ao do PIB. Os recentes dados divulgados pelo IDC e Gartner apontam para a manutenção de tal tendência. O segmento tem obtido crescimento superior ao do setor nos últimos anos por meio do aumento de negócios com os clientes atuais, com a conquista de novos clientes e pela expansão geográfica, tanto em termos comerciais quanto também em termos operacionais.

O relacionamento é um importante fator para o crescimento, por isso mantém uma proximidade com os seus clientes, visando desenvolver em conjunto soluções customizadas para dar mais eficiência e eficácia aos processos. A atual estratégia de crescimento direciona esforços para o fortalecimento da imagem de sua marca com o aumento da participação em eventos e publicações do setor, relacionamento com a imprensa, uso de novas ferramentas de mídia social e fortalecimento do relacionamento com sua base de clientes.

Internamente, para suportar o crescimento, foram desenvolvidos programas que garantam a qualidade do serviço prestado. Dentre eles, o Top Performance, que objetiva melhorar a produtividade e a qualidade nos serviços de *contact center*. Os resultados obtidos com esse programa mudaram a forma de gestão do segmento e o mesmo ganhou ramificações para os demais produtos, além de todas as áreas de suporte.

GRI: 2.9



Gestão de riscos

O gerenciamento de riscos corporativos é parte integrante de todos os processos estratégicos e operacionais e visa preservar e criar valor para a Algar Telecom, seus acionistas e demais *stakeholders*. Alinhada com as melhores práticas de governança corporativa e também com as diretrizes do Grupo Algar, a Companhia mantém um comitê, que responde diretamente ao Conselho de Administração, e uma política de gestão de riscos estruturada e compartilhada com todas as partes envolvidas.

Para identificar, avaliar, classificar e elaborar os planos de ação para a mitigação dos riscos intrínsecos aos negócios do grupo, o Comitê de Auditoria e Gestão de Riscos emprega a metodologia *Enterprise Risk Management* (ERM) ou, em português, Gerenciamento do Risco Corporativo, adotado pelo Committee of Sponsoring Organizations (COSO), organização internacional dedicada ao estabelecimento e disseminação de melhores práticas em gestão de riscos, controles internos e detecção de fraudes.

Cabe ao comitê monitorar o cumprimento das normas do Sistema de Gestão de Riscos do Grupo Algar, sempre reforçando os princípios do modelo de gestão – entre eles “Autonomia com Responsabilidade”. Os conflitos de interesse devem ser identificados, avaliados e tratados de acordo com as boas práticas de governança corporativa.

Em 2012, a Companhia vivenciou um fortalecimento de sua política de gestão de riscos colocando em prática, na operação, os planos de ação para controle dos riscos estratégicos mapeados nos anos anteriores. Atualmente, a Companhia trabalha para a mitigação de diferentes tipos de riscos estratégicos na Algar Telecom, na Algar Tecnologia e na Engeset, que consideram a regulamentação do setor, o mercado, a gestão dos negócios, a disponibilidade de mão de obra, o fornecimento de matéria-prima, a inadimplência e outras possíveis situações adversas que podem impactar seus negócios.

Total de riscos estratégicos - (casos em 2012)

Algar Telecom	Algar Tecnologia	Engeset
11	14	13

A Companhia possui uma Coordenação de Segurança da Informação, com equipe dedicada ao combate de fraudes. Não foram identificados, de 2005 a 2012, casos de corrupção.

Ativos intangíveis

São considerados ativos intangíveis os bens que não podem ser mensurados em números e, portanto, não estão presentes nos demonstrativos econômico-financeiros. Tais ativos representam importantes fatores de diferenciação, que fortalecem os negócios e contribuem significativamente para a criação de valor da empresa. Dentre os ativos intangíveis que a Algar Telecom consolidou ao longo de mais de cinco décadas de atuação se destacam:

Força da marca

Detentora da marca CTBC, a Algar Telecom é a mais antiga concessionária de telefonia do Brasil, reconhecida pela qualidade dos serviços prestados e satisfação do cliente desde sua fundação, em 1954. É uma empresa de capital nacional que faz parte do Grupo Algar, holding que atua nos setores de TI/Telecom, Agronegócios, Serviços e Turismo. Em 2012, a sólida imagem que a Algar Telecom desfruta no mercado foi determinante para o sucesso na sua segunda emissão de debêntures, cuja procura foi cerca de 65% acima do projetado.

Excelência tecnológica

A excelência tecnológica e a oferta de serviços inovadores figuram entre os principais diferenciais que reforçam o posicionamento da Algar Telecom, o que é essencial em um setor em que grandes *players* mundiais controlam grande parte do mercado. A excelência tecnológica é resultado da cultura de inovação da Companhia, conforme descrito no capítulo correspondente.

Capital humano e intelectual

A Algar Telecom é reconhecida pela equipe altamente qualificada e comprometida com os seus clientes. Tal reconhecimento reflete a crença na capacidade transformadora e no envolvimento das pessoas que dão vida à Companhia, traduzida na Visão **GENTE SERVINDO GENTE**, e apoiada em uma política de valorização de talentos bastante estruturada, que tem como principal catalisadora uma universidade corporativa. A UniAlgar está presente em todo o processo de desenvolvimento humano e intelectual de cada associado e também faz a gestão do conhecimento acumulado, multiplicando-o por todas as empresas Algar.

Clima de trabalho

A sustentabilidade de uma empresa também depende da satisfação de seus Talentos Humanos. A Companhia empenha-se permanentemente para propiciar aos seus associados um ambiente saudável, do qual todos tenham orgulho de pertencer. A efetividade de suas ações – bem como o desenvolvimento de novas estratégias que visam aprimorar o ambiente de todas as suas unidades – é medida por uma Pesquisa de Clima e Engajamento quantitativa, realizada anualmente, e qualitativa, realizada a cada dois anos. Em 2012, a adesão à pesquisa chegou a 95% dos associados, com representantes de todos os níveis hierárquicos. Para 93% deles, a Algar Telecom trata seus associados com respeito e 96% afirmaram que estão comprometidos com as metas e objetivos de sua área. O índice geral de satisfação ficou em 67%.

DESEMPENHO

Conjuntura econômica

A primeira metade do ano de 2012 foi marcada pelas incertezas impostas pela economia internacional, recorrentes da crise europeia. As dúvidas sobre a fragmentação do bloco afetaram o desempenho da atividade econômica mundial ao longo de todo o período e continuam sendo um dos principais fatores de risco para 2013. Não obstante, a lenta recuperação da economia norte americana e a redução da taxa de crescimento na China contribuíram para a deterioração das expectativas dos agentes econômicos.

A economia doméstica, assim como as demais economias emergentes, foi afetada por tal cenário. A autoridade monetária e o Governo agiram no sentido de utilizar medidas anticíclicas para conter a redução da atividade industrial. Ainda que o segundo semestre tenha apontado uma sinalização de reação, o resultado no ano decepcionou. O PIB teve crescimento de 0,9% no ano, resultado bem abaixo das expectativas feitas no ano anterior, que previam alta de 3%. Ainda mais preocupante do que o número final foi perceber a redução nos investimentos, item fundamental para o crescimento e mitigação de eventuais gargalos de infraestrutura. Entre as principais medidas adotadas pelo Governo, figuraram a renúncia fiscal temporária para determinados setores e a contínua redução da taxa básica de juros, que passou de 11,5% ao final de 2011 para 7,25% no encerramento de 2012.

Contudo, 2012 não foi um ano perdido e o mercado de trabalho manteve-se como um dos pilares da economia doméstica, contribuindo para a manutenção do consumo das famílias. Segundo o IBGE, a taxa de desemprego fechou o ano em 4,6%, atingindo o menor nível histórico, e a taxa média de desemprego no mesmo período foi de 5,5%. A renda média do trabalhador subiu 4,1% ante 2011, que registrou aumento de 2,7%.

O crédito ao setor privado alcançou R\$ 2,2 bilhões no ano de 2012, 15% maior que o ano anterior, o que corresponde a 95% do saldo total de crédito do sistema

financeiro. Empréstimos ao segmento de outros serviços aumentaram 3,7%, com destaque para os ramos de energia, telecomunicações e transportes.

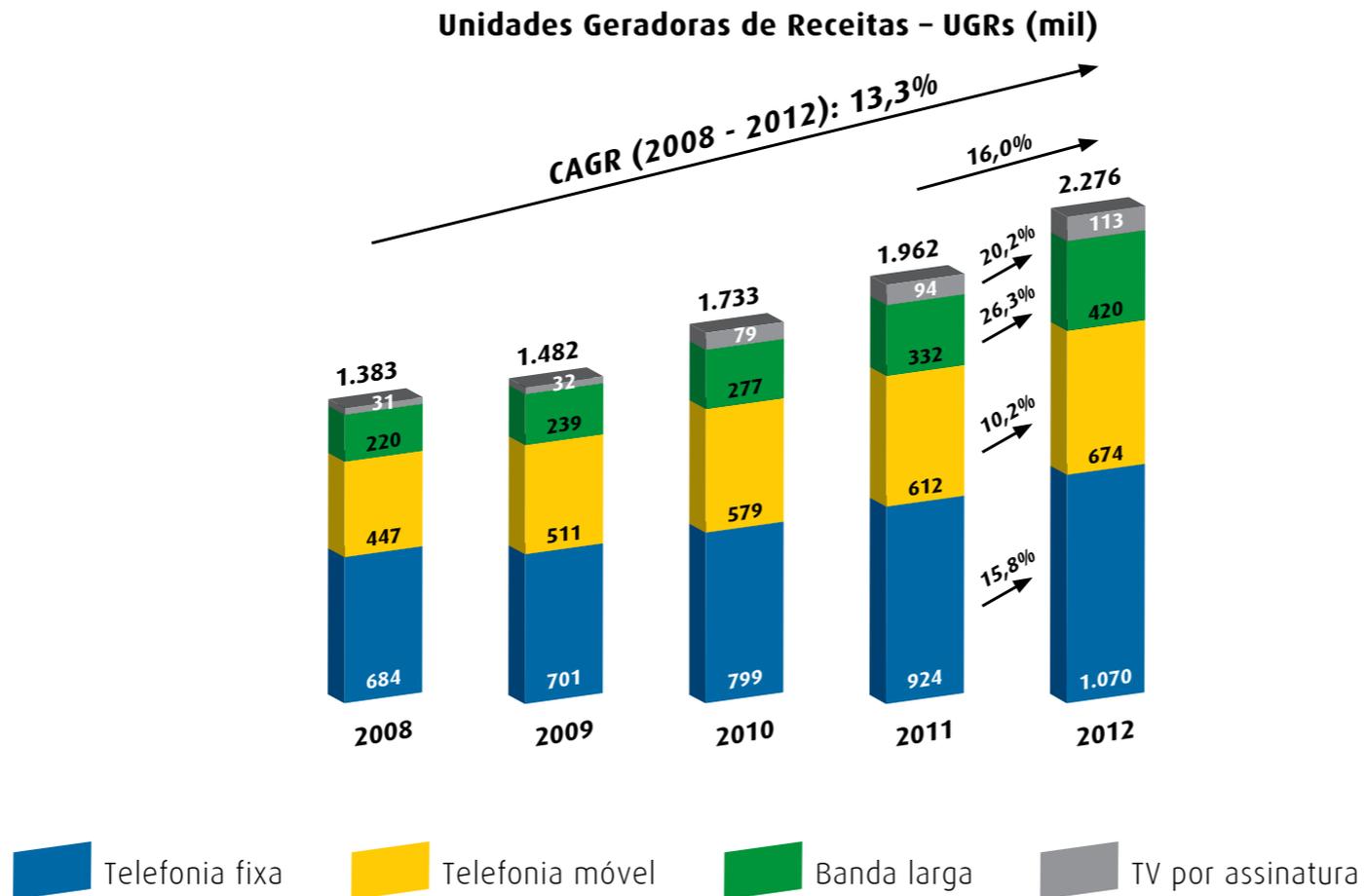
Mesmo com um cenário econômico desfavorável, o Brasil fechou o ano com 342 milhões de acessos de telecomunicações (telefonia fixa, móvel, banda larga e TV por assinatura) segundo dados da Telebrasil (Associação Brasileira de Telecomunicações), o que equivale a um crescimento de 9,7% em relação ao ano anterior. A maior demanda foi em TV por assinatura, que teve 16,2 milhões de acessos, 27% a mais que o registrado em 2011, seguida por banda larga, telefonia móvel e telefonia fixa, que tiveram aumento de 10%, 8% e 2%, respectivamente.

O segmento de telefonia móvel, que representa a grande parcela do setor, com 76,5% dos acessos, encerrou o ano de 2012 com mais de 261,7 milhões de linhas ativas, sendo 80,5% pré-pagos e 19,5% pós-pagos. Foram habilitadas 19,5 milhões de linhas no ano, o que evidencia aumento de 8% em relação ao ano anterior. A teledensidade no Brasil foi de 132,78 linhas por 100 habitantes em 2012, 7,19% a mais que o ano anterior. As linhas com a tecnologia 3G (terceira geração), que tem acesso à banda larga móvel, totalizaram 22,6% da base, representando 59,2 milhões de acessos no ano.

Análise econômico-financeira

Telecom

Em 2012, a Algar Telecom contava com 2,3 milhões de Unidades Geradoras de Receitas (URG) em seu segmento de Telecom, o que representa evolução de 16,0% em relação a 2011.



Telefonia fixa

Alcançou 1.070 mil linhas fixas. O crescimento de 15,8% em relação ao ano anterior foi impulsionado tanto pela área de concessão quanto pela autorização. Na concessão, onde a atuação da Companhia é predominantemente no segmento varejo, as linhas fixas passaram de 693 mil para 760 mil, o que reflete a boa aceitação dos pacotes que combinam telefonia fixa, banda larga e TV. Na área de autorização, em que a Companhia atua no segmento corporativo, o crescimento foi de 33,9%, passando de 231 mil linhas para 310 mil, evidenciando a crescente conquista de clientes nas cidades em torno de seu *backbone*.

Banda larga

Atingiu 420 mil acessos, o que equivale a um aumento de 26,3% em relação a 2011 e evidencia a confiança dos clientes no foco de qualidade da Companhia. Contribuíram para este crescimento os planos de internet Ultra Banda Larga, de até 100 Mbps, disponibilizada via rede de cabo HFC (rede híbrida de fibra óptica e cabos coaxiais) e GPON. Na tecnologia 3G, importante complemento de oferta, o número de clientes passou de 56 mil em 2011 para 93 mil em 2012, evolução de 65,0%.

Telefonia móvel

O número de clientes somou 674 mil, aumento de 10,2% em relação a 2011. O segmento pós-pago apresentou crescimento de 2,7%, passando de 205 mil clientes, em dezembro de 2011, para 211 mil em 2012. O pré-pago, por sua vez, apresentou incremento de 13,9% e totalizou 463 mil clientes. Ao final de 2012, a Algar Telecom tinha 31% dos seus clientes móveis alocados em planos pós-pagos e ARPU (Receita Média por Usuário) de R\$ 32,40.

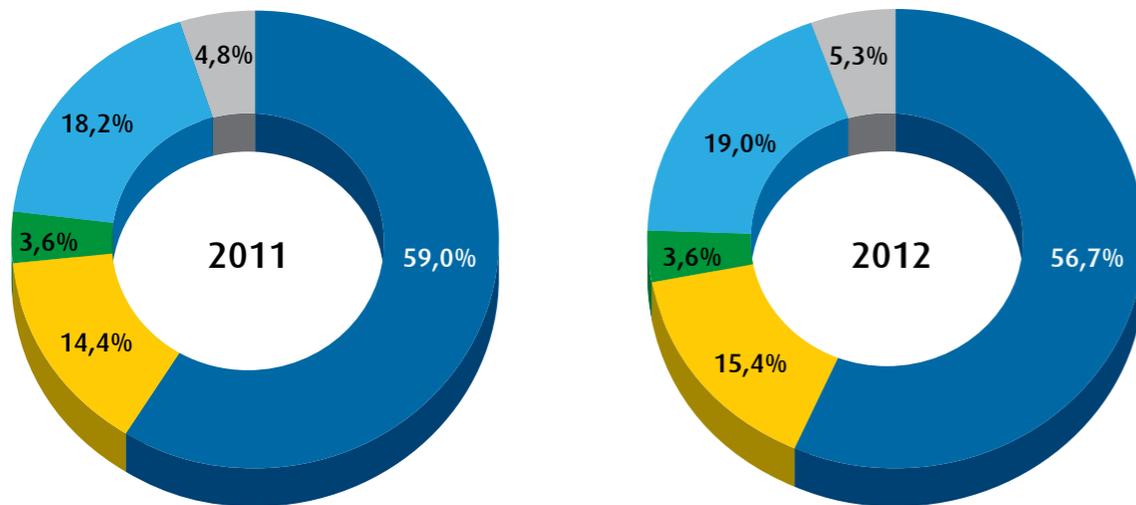
TV por assinatura

Os serviços somaram 113 mil clientes ao final de 2012, aumento de 20,2% se comparado a 2011. Em dezembro de 2012, a Companhia oferecia 44 canais HD tanto para planos de TV a cabo quanto satélite.



Receita bruta consolidada

No encerramento do exercício de 2012, a receita bruta consolidada somou R\$ 2.338,7 milhões, montante 8,4% superior à de 2011, impulsionada, principalmente, pelos serviços de banda larga (35,4%), engenharia de telecomunicações (29,1%), voz e dados para o mercado corporativo da área de autorização (18,2%) e tecnologia de processos de negócios (13,1%). O perfil da receita evoluiu em linha com o planejamento estratégico da Companhia. Ao final de 2012 apenas 39% das receitas totais eram oriundas de voz, 33% já eram originárias de dados e banda larga, 19% de serviços de tecnologia de processos de negócios, 4% de TV, e 5% de outros serviços.



Telecom

As receitas de serviços de Telecom contribuíram com 76% da receita total da Companhia em 2012, totalizando R\$ 1.770,4 milhões, crescimento de 6,7% em relação a 2011. Este aumento foi resultado, sobretudo, de maiores receitas de soluções de voz e dados ao mercado corporativo da área de autorização, banda larga e telefonia móvel, os quais mais do que compensaram a queda de receitas de tráfego local, longa distância e cartões da telefonia fixa.

Tecnologia de processos de negócios

A receita bruta consolidada do segmento de Tecnologia de processos de negócios (19% da receita total) contabilizou R\$ 444,2 milhões em 2012, aumento de 13,1% em comparação a 2011, quando foram registrados R\$ 392,7 milhões. O crescimento foi decorrente de receitas de serviços de terceirização de processos maiores em 9,5% e do aumento de 34,8% nas receitas de TI. Ao final de 2012, os serviços de TI representavam 21,0% das receitas totais deste segmento.

Negócios complementares

Ao final de 2012, a receita bruta consolidada gerada pelos Negócios complementares da Algar Telecom somou R\$ 124,1 milhões - comparados aos R\$ 104,5 milhões apurados em 2011, o incremento foi de 18,8%. Destaca-se o negócio de engenharia de telecomunicações, que apresentou crescimento de 29,1%. O de listas e guias telefônicos, por sua vez, evoluiu 3,7%.

Receita operacional líquida

Em 2012, a receita operacional líquida da Algar Telecom atingiu R\$ 1.811,5 milhões, evolução de 7,7% em relação a 2011 em razão dos movimentos citados anteriormente.

Custos e despesas operacionais

R\$ milhões

SUMÁRIO FINANCEIRO CONSOLIDADO	2011	2012	% var.
CUSTOS E DESPESAS OPERACIONAIS	(1.271,1)	(1.359,0)	6,9%
Pessoal	(544,9)	(572,8)	5,1%
Materiais	(43,7)	(45,5)	4,0%
Serviços de terceiros	(286,9)	(347,2)	21,0%
Interconexão	(210,1)	(176,6)	-15,9%
Meios de Conexão - EILD	(39,6)	(44,7)	12,7%
Propaganda e Marketing	(29,7)	(29,9)	0,5%
PCLD	(16,7)	(25,9)	55,0%
Outros*	(99,3)	(116,4)	17,2%

* Inclui outras receitas (despesas) operacionais.

Os custos e despesas operacionais (excluindo depreciação e amortização) somaram R\$ 1.359,0 milhões em 2012. O aumento de 6,9% é resultado, sobretudo, de:

- ▶ Custos e despesas de “Pessoal” (+R\$ 27,8 milhões): (i) custos de pessoal do negócio de Engenharia de telecomunicações maiores em R\$ 20,2 milhões decorrentes do atendimento de novas demandas dos contratos vigentes e de novos clientes; (ii) despesas com pessoal, dos 3 segmentos de negócios, maiores em R\$ 7,6 milhões – decorrentes do reajuste advindo de acordo coletivo, compensados pela redução no quadro de pessoal em virtude da desmobilização de alguns contratos e desoneração da folha de pagamentos (Plano Brasil Maior);
- ▶ Custos e despesas com “Serviços de terceiros” (+R\$ 60,3 milhões): (i) custos com programação e manutenção da transmissão da TV via satélite maiores em R\$ 19,9 milhões; (ii) custos relacionados à expansão dos serviços de Tecnologia de processos de negócios (incluindo manutenção de *softwares*, treinamentos e assessorias) maiores em R\$ 18,0 milhões; (iii) custos com *back office* e consultorias maiores em R\$ 11,2 milhões; (iv) custos com comissões de vendas maiores em R\$ 5,9 milhões; e (v) custos de construção e manutenção de redes, treinamentos e outros maiores em R\$ 5,3 milhões;
- ▶ Custos com “Interconexão” (-R\$ 33,5 milhões): (i) redução da tarifa de VU-M (resolução 576 - Anatel); e (ii) redução da tarifa fixo-fixo decorrente de ações promocionais de incentivo às chamadas intra-rede e locais;
- ▶ Custos com “EILD” (+R\$ 5,0 milhões): maiores gastos com a contratação de última milha para atender os clientes fora da área original da Companhia;
- ▶ Custos e despesas com “Outros” (+R\$ 17,1 milhões): (i) custos de aluguel de infraestrutura, direito de passagem e imóveis do segmento de Telecom maiores em R\$ 11,4 milhões; e (ii) custos de desmobilização de contrato do segmento de Tecnologia de processos de negócios e de aluguéis de imóveis do negócio de Engenharia de telecomunicações maiores em R\$ 1,7 milhões. Além do aumento dos custos mencionados, as outras receitas operacionais foram R\$ 2,1 milhões menores.

EBITDA

R\$ milhões

EBITDA e margem	2011	2012	% var.
Telecom	361,8	376,3	4,0%
margem	29%	29%	-
Tec. de processos de negócios	36,1	58,9	63,4%
margem	9%	13%	-
Negócios complementares	13,1	16,2	23,4%
margem	8%	8%	-
EBITDA CONSOLIDADO	411,1	452,3	10,0%
margem	24%	25%	-

O EBITDA dos serviços de Telecom somou R\$ 376,3 milhões em 2012, aumento de 4,0% em relação ao registrado em 2011. A margem, por sua vez, permaneceu praticamente estável, em 29%.

O segmento de Tecnologia de processos de negócios apresentou EBITDA de R\$ 58,9 milhões no mesmo período, o que significa aumento de 63,4% na comparação com o resultado de 2011. A margem foi de 13%, ante 9% em 2011. Tal ganho decorre, principalmente, da melhor performance operacional, advinda de projetos de eficiência e qualidade, e do Plano Brasil Maior, que desonerou a folha de pagamentos para serviços de *contact center*.

O EBITDA dos Negócios complementares foi de R\$ 16,2 milhões no ano, 23,4% maior que o de 2011, e margem de 8%, estável em relação ao ano anterior.

Como consequência dos movimentos citados acima, o EBITDA consolidado em 2012 foi de R\$ 452,3 milhões, 10,0% superior ao de 2011. A margem consolidada foi de 25%, 0,6 pp superior à do ano anterior.

Resultado financeiro líquido

As despesas financeiras líquidas da Algar Telecom somaram R\$ 82,4 milhões em 2012, queda de 5,8% em relação às de 2011 em razão, principalmente, da queda na taxa média do CDI.

Lucro líquido

A Companhia apresentou lucro líquido consolidado de R\$ 141,0 milhões no exercício social encerrado em 2012, ante R\$ 144,4 milhões em 2011. A margem foi de 7,8% em 2012 e 8,6% no ano anterior. Contudo, no ano de 2011 o lucro líquido da Companhia foi impactado positivamente por um efeito não recorrente no valor de R\$ 17,1 milhões referente a tributos diferidos sobre créditos fiscais. Excluindo este efeito o resultado de 2011 é de R\$ 127,3 milhões, o que representa uma evolução de 10,8% no comparativo 2012 ante 2011 e aumento de 0,2 p.p. na margem líquida.

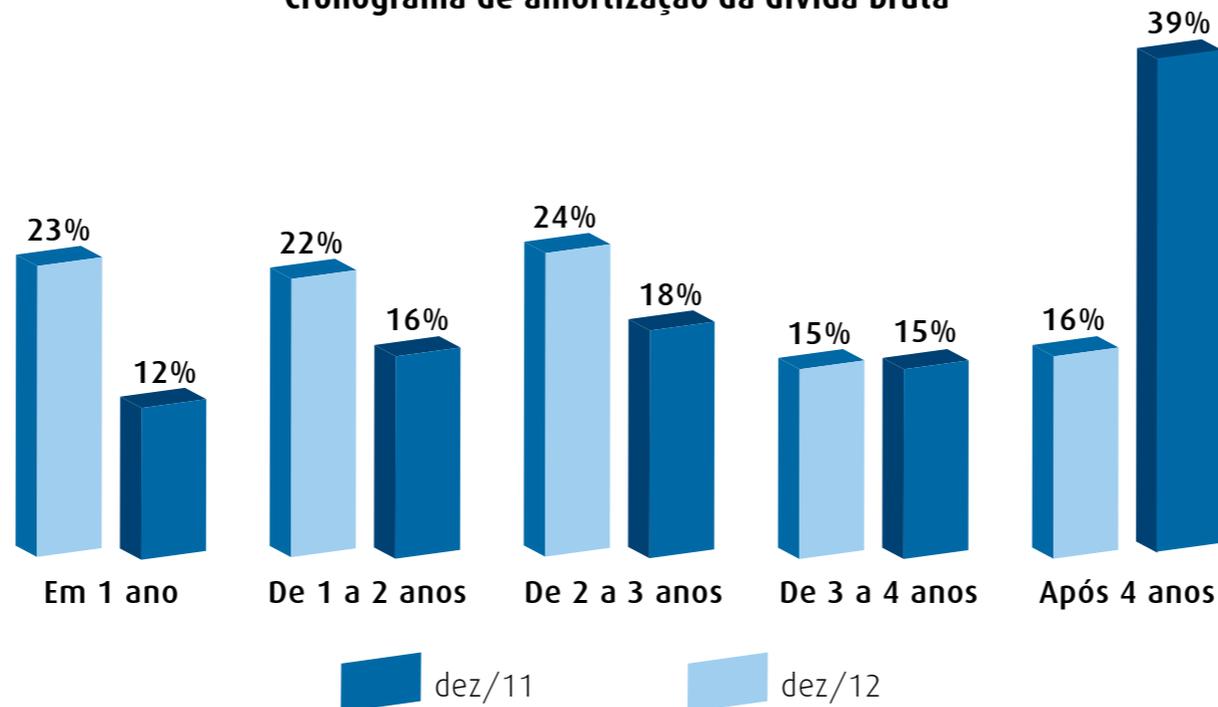
Endividamento

Ao final de 2012, a dívida bruta da Algar Telecom era de R\$ 925,5 milhões, ante R\$ 814,8 milhões em 2011. A dívida líquida, por sua vez, era de R\$ 738,7 milhões, ante R\$ 636,5 milhões do ano anterior. O aumento da dívida líquida, de R\$ 102,2 milhões, é explicado pelas captações efetuadas para financiar parte dos investimentos do ano, os quais somaram R\$ 350,8 milhões.

Em 2012, a Companhia concluiu com sucesso a 2ª emissão pública de debêntures não conversíveis. A emissão, ocorrida em novembro de 2012, resultou na captação de R\$ 293,9 milhões divididos em duas séries. A primeira, com prazo de cinco anos e remuneração em CDI + 1,40% a.a. e, a segunda, com prazo de sete anos e remuneração em IPCA + 6,00% a.a. Os recursos captados foram utilizados, em parte, para o resgate de debêntures da primeira emissão da Companhia e também para reforço do caixa. Com isto, houve uma melhoria significativa no perfil da dívida da Algar Telecom, com vencimentos melhor distribuídos nos próximos anos.

Adicionalmente, a Companhia conseguiu manter uma adequada alavancagem financeira, medida pela relação dívida líquida/EBITDA, que foi de 1,6 em 2012, ante 1,5 em 2011.

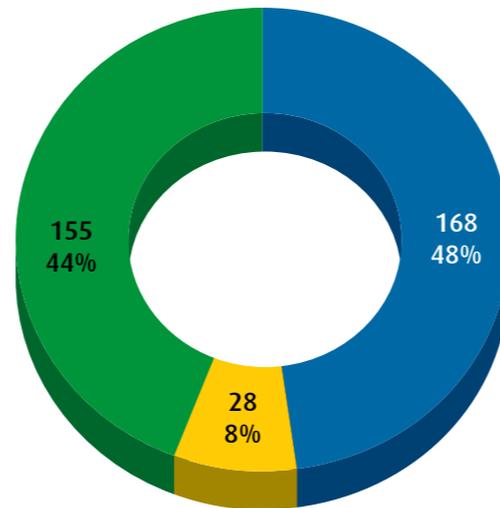
Cronograma de amortização da dívida bruta



Investimentos

Em 2012, os investimentos totalizaram R\$ 350,8 milhões. Os recursos foram utilizados para suportar o crescimento das operações e reforçar o posicionamento competitivo da Companhia nos próximos anos. Do total de investimentos, 48% foram direcionados para a expansão de redes e o consequente crescimento dos serviços de dados, voz e TV. Outros 8% foram destinados para o crescimento dos serviços de tecnologia de processos de negócios e 44% para garantir a manutenção e a qualidade das operações.

Total de investimentos 2012: R\$ 350,8 milhões



▶ Expansão de redes

▶ Expansão tec. de processos de negócios

▶ Manutenção da operação

DVA

O DVA (Demonstrativo do Valor Adicionado) refere-se ao valor econômico direto gerado e distribuído pela Companhia, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governo. A Companhia gerou em 2010, 2011 e 2012, R\$ 1.224 milhões, R\$ 1.402 milhões e R\$ 1.437 milhões, respectivamente. A maior parte destes valores foi distribuída aos associados e governo. O montante destinado aos acionistas manteve-se praticamente estável nos três últimos anos.

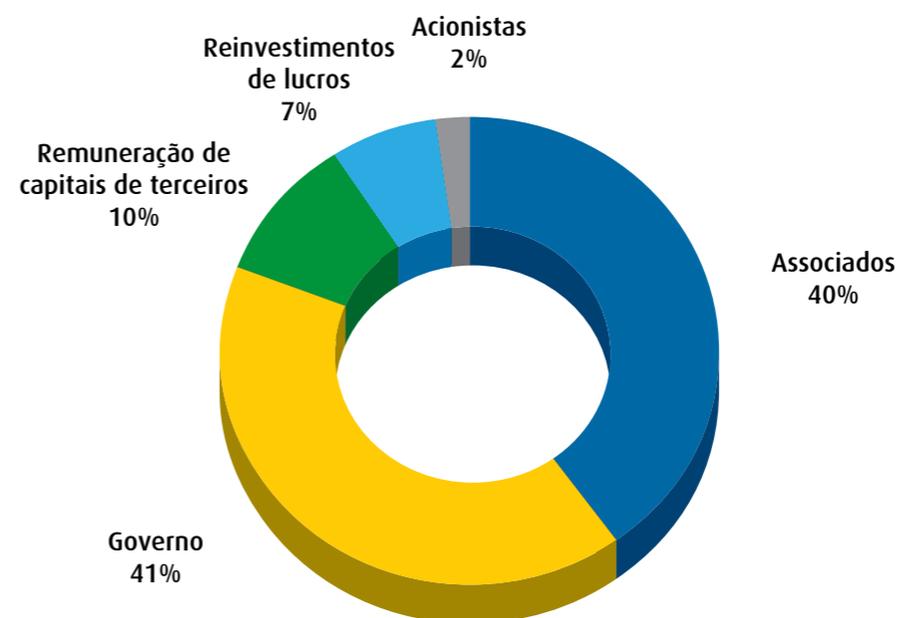
DEMONSTRATIVO DO VALOR ADICIONADO

R\$ milhões

	2010	2011	2012
Receitas	1.960	2.183	2.336
Receitas de vendas	1.960	2.183	2.336
Insumos adquiridos de terceiros	(621)	(667)	(763)
Custo das mercadorias vendidas e serviços prestados	(418)	(403)	(489)
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros	(204)	(264)	(274)
Provisão para perda / desvalorização de ativos	-	-	-
Valor adicionado bruto (1-2)	1.339	1.515	1.573
Depreciação e amortização	(150)	(145)	(162)
Valor adicionado líquido (3-4)	1.189	1.371	1.412
Receitas Financeiras	35	31	25
Valor adicionado total a distribuir (5+6)	1.224	1.402	1.437
Distribuição do valor adicionado	1.224	1.402	1.437
Pessoal	394	484	573
Impostos, taxas e contribuições	548	594	584
Remuneração de capital de terceiros	151	179	139
Juros	103	119	73
Aluguéis	49	60	66
Dividendos e Juros sobre capital próprio	31	35	34
Lucros retidos no exercício	100	109	107

A parcela retida, que em 2012 representou 7% da distribuição total, é destinada aos novos investimentos e à manutenção da operação do ano subsequente, com o objetivo de prover produtos e serviços de qualidade aos clientes.

Distribuição do valor adicionado (DVA) 2012: R\$ 1,4 bilhão



GRI: EC1

Prêmios, reconhecimentos e certificações

Os serviços prestados pela Algar Telecom e por suas subsidiárias foram reconhecidos ao longo do exercício com importantes prêmios e certificações, o que reafirma a posição de destaque da Companhia no setor de telecomunicações nacional.

Algar Telecom

As 20 Mais Inovadoras do Brasil – Revista Época

Destaque entre as empresas mais inovadoras do País, ocupando o 10º lugar (o 1º entre as empresas de telecom) no *ranking* Best Innovator.

As 100+ Inovadoras no uso de TI - IT Mídia e InformationWeek Brasil

1º lugar na categoria Tecnologia, Mídia e Telecomunicações com o case Portal de Vendas.

XII Prêmio ABT – Associação Brasileira de Telesserviços

Troféu ouro na categoria Inovação com o case “URA de Desbloqueio” e troféu prata na categoria Internet e Mídias Sociais, com o case “SAC 2.0 CTBC”.

Prêmio Tele.Síntese de Inovação

A empresa conquistou o 2º lugar no anuário, com o case “Repórter 3G”

Prêmio Aberje 2012 – Associação Brasileira de Comunicação Empresarial

1º lugar nacional na categoria Comunicação com o Consumidor, com o case “CTBC Responde”, e 1º Lugar regional na categoria Comunicação com a Sociedade, com o case “Iniciativa Verde”.

Melhores Empresas para se Trabalhar no Brasil - Revista Época

37ª colocação entre as 130 Melhores Empresas para se Trabalhar no Brasil elaborado pelo *Great Place to Work Institute*.

Melhores Empresas para Trabalhar em TI & Telecom 2012 – ComputerWorld

25ª colocação no *ranking* com 100 Melhores Empresas de TI e Telecom para Trabalhar elaborado pelo *Great Place to Work Institute*.

Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente 2012

1º lugar na categoria Telefonia Fixa Regional e 1º lugar na categoria Telefonia Móvel Regional.

Ranking da Sustentabilidade 2012 – Revista Imprensa

Destaque nacional no *ranking* "As empresas mais sustentáveis segundo a mídia".

GRI: 2.10

Algar Tecnologia

As mais Admiradas do Brasil – Revista Carta Capital

Destaque entre as empresas mais admiradas no país, no 4º lugar do *ranking* de *contact center*.

Melhores e Maiores do Brasil 2012 – Revista Exame

Destaque entre as 1.000 maiores empresas do Brasil. A empresa conquistou 31 novas posições em relação à publicação anterior, conquistando a 873ª colocação geral.

Prêmio Consumidor Moderno 2012

Eleito o *contact center* do ano na 13ª edição do Prêmio de Excelência em Serviços ao Cliente conferido pela revista Consumidor Moderno.

TOP 10 Full Outsourcing – Anuário da Série Estudos

10ª posição no *ranking* de *Full Outsourcing*, com o maior crescimento entre os *players*, no principal balanço do segmento.

Top 200 2012 – Anuário de Informática Hoje

No *ranking* das 200 maiores empresas de TI, a Algar Tecnologia ganhou 55 posições em relação ao ano anterior, ocupando o 43º lugar.

Ranking IDC - International Data Corporation

Estudo realizado em 2011 apontou a Algar Tecnologia entre as empresas que mais cresceram em TI.

Prêmio INSADI Excelência em Processos

1º lugar na categoria Excelência em Processos para o case “DTH Lean”, primeiro grande projeto em que a Algar Tecnologia aplicou a metodologia Lean Seis Sigma.

Prêmio Nacional de Telesserviços 2012

1º lugar na categoria Melhor Ação de Capacitação conferido pela Associação Brasileira de Telesserviços para o case “TOP Performance”, que promove condições para que os associados estejam mais motivados e unidos por um objetivo comum e, assim, possam contribuir de forma mais assertiva com as metas dos clientes.

SAP Hosting Partner

Conquista da certificação internacional SAP Hosting Partner, recomendada pela SAP Global, que comprova o melhor desempenho, escalabilidade e disponibilidade do ambiente de TI.

Selo SCC - Support Center Certification

Duas operações de *service desk* da empresa conquistaram a certificação concedida pelo HDI Help Desk Institute.

Selo Amigos da Cultura

Prefeitura Municipal de Uberlândia

Prêmio Empresário Amigo do Esporte

Homenagem do Ministério do Esporte aos empreendedores que mais contribuíram para projetos esportivos por meio da Lei de Incentivo ao Esporte (LIE).

Engeset

Top 200 2012 – Anuário de Informática Hoje

No *ranking* das 50 maiores integradoras de TI do Brasil, a Engeset ocupando o 13º lugar.

Melhores Empresas para Trabalhar em TI & Telecom 2012 – ComputerWorld

97ª colocação no *ranking* com 100 Melhores Empresas de TI e Telecom para Trabalhar elaborado pelo *Great Place to Work Institute*.

Anuário Telecom 2012

56ª posição entre as 100 maiores empresas de TI.

ISO 9001 – Bureau Veritas Certification

Recertificação em outubro de 2012 da ISO 9001 – Gestão de Qualidade

ISO 14001 – Bureau Veritas Certification

Recertificação em outubro de 2012 da ISO 14001 – Gestão Ambiental





Gente

SEGMENTO DE NEGÓCIOS

Telecom

O segmento contempla varejo e corporativo, telefonia (fixa e móvel), internet banda larga, comunicação de dados, provedor de internet e TV por assinatura. Em tal segmento, a Companhia se utiliza de terceirização apenas para os serviços de *help desk*, antivírus e armazenamento. Nos serviços de voz para empresas, eventualmente, a Algar Telecom pode efetuar a compra de rede de terceiros (*Last mile*), mas não é usual.

Produtos e Serviços

Telefonia Fixa

Chamadas locais, longa distância nacional e internacional (CSP 12), telefonia pública e telefonia VoIP (Voz sobre Protocolo de Internet).

Telefonia Celular

Planos pós-pagos, pré-pagos e de terceira geração (3G), com serviços de videochamada e acesso à internet.

Banda Larga

Acessos ADSL (I e II), HFC e GPON (Gigabit Passive Optical Network), com velocidade máxima de 1 Gb por segundo, banda larga móvel 3G e internet ultra banda larga, com capacidade de transmitir dados de até 100 Mbps por segundo, disponibilizada via rede de cabo HFC (rede híbrida de fibra óptica e cabos coaxiais) e GPON.

Comunicação de Dados

Dados de alta velocidade para o mercado corporativo, que são ofertados por meio de uma moderna rede IP.

TV por Assinatura

Disponibiliza mais de 170 canais, incluindo 44 em HDTV que passaram a ser comercializados no final de 2012. A oferta se divide entre planos de TV via satélite, que em 2012 atingiram 115 municípios, e TV via cabo, com uma rede de 930 quilômetros de extensão nas cidades de Araguari e Uberlândia (MG).

Áreas de atuação

Na **área de concessão**, na qual atua desde 1954, a Algar Telecom atende o mercado residencial e corporativo de 87 municípios nos estados de Minas Gerais, São Paulo, Goiás e Mato Grosso do Sul, região que abrange 2,9 milhões de habitantes e apresenta consumo per capita 16,5% superior à média nacional. O pacote de serviços contempla telefonia fixa e móvel, internet banda larga, comunicação de dados, provedor de internet, TV por assinatura (DTH e cabo) e código 12 para chamadas de longa distância nacionais e internacionais.

Desde 2003, a Companhia também está autorizada pela Anatel a prestar serviços de telefonia fixa e dados em todo o País. Na **área de autorização**, o público estratégico é o mercado corporativo. A Companhia está presente atualmente em 70 cidades dos estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Goiás, Distrito Federal e Paraná com soluções de telefonia fixa e dados.

O terceiro nicho de atuação da empresa é chamado de **Expansão Minas** e tem como foco o mercado residencial da Banda H, faixa de frequência para a prestação de serviços de telecomunicações na plataforma 3G que foi adquirida em leilão há dois anos. Desde o final de 2011, a Algar Telecom leva a dezenove cidades (de um total de 233 permitidas) pacotes que combinam os serviços de internet banda larga, TV por assinatura, telefonia móvel 3G e telefonia fixa.

Infraestrutura

O *backbone* da Algar Telecom consiste em rede circular de fibra ótica de longa distância, com 12 mil km de extensão, que passa pelas principais cidades dos estados de Goiás, Minas Gerais, Rio de Janeiro, São Paulo e Paraná, além de Brasília, no Distrito Federal. A região sudeste, onde está a maior parte da rede, é responsável por 55% do PIB do País. Desde 2010, a Companhia conta também com um POP (Ponto de Presença) Internacional na Nap of the Americas, designada para ligar o Brasil com o restante do mundo.

A Algar Telecom segue as legislações municipais, estaduais e federais que controlam a construção e liberação de antenas, fazendo consultas à Anatel, COMAR (Comando da Aeronáutica) e outros órgãos competentes. Pautada pela sustentabilidade, a Companhia prioriza a adequação das estruturas que já possui e o compartilhamento de antenas com outras empresas. Seu inventário considera todas as estruturas físicas, como antenas, torres e prédios, e também quais delas são compartilhadas com outras operadoras e/ou outras instalações (aluguel).

Ao final de 2012, do total de 1.629 estruturas físicas, 34% eram compartilhadas.

Tecnologia de processos de negócios

Algar Tecnologia

Atua no mercado corporativo desde 1998 oferecendo tecnologia de processos de negócios. Ao final de 2012, contava com mais de 10 mil associados e uma carteira de clientes diversificada, com cerca de 190 clientes de segmentos como saúde, financeiro, educação, indústria, *utilities*, mídia e entretenimento, e governo. A Algar Telecom, parceira e também um dos principais clientes, representava 9% da carteira total.

O portfólio de serviços da Algar Tecnologia está dividido em quatro especialidades:

Infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI)

Serviços que visam proporcionar ganho de produtividade e oferecer a melhor relação entre os custos de TI e o desempenho dos negócios dos clientes. Para tanto, a empresa possui três *data centers* estrategicamente localizados – dois na cidade de Uberlândia/MG e um em Campinas/SP – interligados por fibra ótica e que servem a todo o Brasil e exterior. Em 2012, para atender a demanda, as instalações que suportam o *data center* de Campinas foi ampliado em mais de 1.000 metros quadrados, o que representou aumento de área de 30%.

Serviços gerenciados

A empresa faz o suporte e a gestão de serviços de TI e Telecom. Profissionais experientes e especializados nas principais tecnologias e práticas do mercado trabalham para proporcionar mais segurança às operações dos clientes e garantir que as funções de TI estejam disponíveis para todos os usuários da organização.

Aplicações de negócios

Com *know how* e uma equipe de profissionais certificados pelos principais *players* de mercado, a Algar Tecnologia oferece aplicações de negócios com soluções completas. Por meio de fábricas de *software* próprias ou de parcerias estratégicas com os maiores fabricantes de *software* do mercado, o serviço compreende o desenvolvimento e a sustentação de soluções apropriadas ao perfil dos negócios dos clientes. A metodologia da empresa é baseada nas melhores práticas de engenharia de *software*, gerenciamento de projetos e modelos de maturidade.

Relacionamento com o cliente

A Algar Tecnologia tem soluções de qualidade para que as empresas cuidem de um de seus maiores bens, que são os clientes. Sua equipe faz uso de tecnologias avançadas de suporte e das melhores práticas de mercado para aprimorar relações por meio de *contact centers* e também da web. Atualmente, a empresa mantém cerca de 7,5 mil posições de trabalho para operações de atendimento ao cliente, gestão de risco de crédito, televendas, *back-office* de negócios e gestão de experiência do cliente.

NEGÓCIOS COMPLEMENTARES

Engeset – engenharia de redes e telecomunicações

Possui *expertise* para soluções completas de infraestrutura de tecnologia da informação e telecomunicação, o que abrange serviços de consultoria, desenvolvimento de projetos, implantação e manutenção de redes. Desde que foi fundada, em 1991, a empresa já lançou mais de 20 mil quilômetros de rotas de fibra óptica e conta atualmente com 23 mil quilômetros sob sua manutenção.

A Engeset desempenha função estratégica para o desenvolvimento da Algar Telecom, mas mantém um mercado endereçável em expansão. Atualmente, sua diversificada carteira de clientes é atendida por profissionais altamente qualificados em 23 unidades de negócios espalhadas pelo País, incluindo as cidades de São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Salvador, Campinas, Recife, Fortaleza, Brasília, Macaé, Goiânia, Curitiba, Porto Alegre, Uberlândia, Uberaba e Franca.

Algar Mídia

No mercado há mais de quatro décadas, a Algar Mídia se posiciona como uma empresa transmídia, que proporciona soluções convergentes de interação entre seus clientes – sobretudo pequenas e médias empresas – e o público por meio de diferentes plataformas de informação, que estão distribuídas em três segmentos:

Mídia de atualização

Inclui o *Correio de Uberlândia*, jornal fundado em 1938, com tiragem média de 12 mil exemplares e público leitor prospectado em torno de 50 mil pessoas/dia, e seus produtos derivados: a versão *on-line*, que recebe em média 30 mil visitas únicas por dia, e as revistas encartadas nos exemplares ao longo do ano.

Mídia de consulta

Principal negócio da empresa, o segmento agrega a lista telefônica *Sabe*, com tiragem anual de 1.250 milhão, os guias *Sei e Viver* e o *Netsabe* (site de buscas com os conteúdos da lista e guias). Os produtos chegam a cerca de 250 cidades localizadas nos estados de Minas Gerais, São Paulo e Goiás.

Mídia de exposição

Frente de negócios mais recente, criada em 2011 para atender as novas demandas por soluções em meios digitais, e que demonstra grande potencial de crescimento nos próximos anos. Disponível para as mesmas cidades do segmento de mídia de consulta, a chamada de Mídia Digital *Out of Home* consiste em ferramentas *off-line* (voz) e *on-line* (monitores de informação com tela) instalados em áreas de grande circulação e concentração de pessoas, como supermercados, terminais de ônibus, academias, clínicas e hospitais. Ao final de 2012, a Rede Alooh contava com 640 telas digitais e, incluindo os serviços *off-line*, alcançava cerca de 4,5 milhões de pessoas/dia.

Algumas etapas dos negócios da Algar Mídia são terceirizadas, como a impressão (listas e guias telefônicos) e a distribuição de produtos (jornal *Correio de Uberlândia*, listas e guias impressos), além de *softwares* e plataformas de Mídia Digital *Out of Home* e internet.

GRI: 2.2; 2.7

Sociedade e meio ambiente

A Algar Telecom acredita que inspirar pessoas para a prática de atitudes sustentáveis pode mudar o futuro do planeta. A mesma convicção é compartilhada por todas as empresas do Grupo Algar, que é signatário do Pacto Global – iniciativa desenvolvida pela Organização das Nações Unidas (ONU) com o objetivo de mobilizar a comunidade empresarial para a adoção de valores nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.

O movimento para inspirar pessoas da Algar Telecom reúne práticas que envolvem todos os públicos com os quais a Companhia se relaciona e está apoiado em três pilares de sustentabilidade: econômica, ambiental e social.

Para garantir a sua sustentabilidade econômica, a Companhia mantém um modelo de gestão eficiente e uma sólida política de governança corporativa, que possibilita, no presente, a tomada de decisões acertadas que irão definir o futuro da Companhia.

O pilar ambiental da sustentabilidade é tratado por uma gestão consciente, com práticas voltadas a envolver toda a rede de relacionamento na missão de preservar o ecossistema. Além disto, a Companhia obteve a manutenção da Certificação ISO 14001, emitido pelo *Bureau Veritas Certification*, em reconhecimento de seu eficiente Sistema de Gestão Ambiental.

Por fim, as ações de sustentabilidade social estão focadas no desenvolvimento das comunidades em que a Algar Telecom atua por meio de projetos voltados à educação, realizados pelo Instituto Algar de Responsabilidade Social e, ainda, a promoção da cultura em algumas cidades de sua área de atuação, com apresentações que foram vistas por mais de 40.000 pessoas.

Sustentabilidade ambiental

A política ambiental da Algar Telecom vai muito além do empenho para diminuir os impactos ambientais de suas atividades. O propósito maior, totalmente alinhado com as crenças e valores da Companhia, é o de criar uma cadeia de estímulo às práticas ambientalmente sustentáveis, oferecendo condições e incentivo para que associados, clientes, fornecedores e comunidade também contribuam para o futuro do planeta. Internamente, o movimento para envolver todos os públicos neste pilar da sustentabilidade é chamado de Influência Verde.

O Programa Ambiental da Companhia, o Telecom Verde, agrega ações, campanhas e projetos diferenciados que, quando incorporados ao dia a dia das operações, têm potencial de reduzir a utilização de recursos ambientais e desperdícios. A busca por novas ideias com este propósito é permanente e motivada por diferentes ações junto aos associados. Desde 2011, o engajamento com causas ambientais é uma meta que está atrelada ao bônus que compõe a remuneração variável dos profissionais. No último ano, 100% dos associados atingiram a sua meta.

Ainda com o objetivo de acelerar a disseminação da cultura ambiental e o desenvolvimento de novas ideias, a Companhia mantém o Telefone Verde (4005-9912), um portal de voz exclusivo criado para que clientes, fornecedores, comunidade e associados registrem sugestões de boas práticas, projetos ambientais, denúncias ou dúvidas voltadas à sustentabilidade ambiental. A chamada pode ser gerada de qualquer lugar do Brasil, com o custo de uma ligação local, e a Companhia se compromete a retornar o contato em até 48 horas úteis.

Ao mesmo tempo em que contribuem com o ecossistema, as práticas do Programa Ambiental fortalecem a cultura da Algar Telecom, uma vez que todo e qualquer ganho financeiro advindo de projetos com foco ambiental é, por determinação estratégica da presidência, considerado Dinheiro Verde, que deve ser 100% aplicado em treinamento e desenvolvimento de talentos.

Em 2012, a Algar Telecom destinou R\$ 356,0 mil para ações ambientais. O valor foi dividido em projetos de preservação do planeta, conscientização de pessoas, eficiência energética etc.

Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo.

Discriminação da despesa	Investimento	%
Disposição de resíduos	8.000	2,25
Tratamento de emissões	30.000	8,43
Custos de remediações	28.000	7,87
Custos de prevenção	40.000	11,23
Gestão Ambiental	250.000	70,22
Total	356.000	100

O Programa Ambiental tem por objetivo, ainda, cumprir a legislação vigente e colaborar para que as empresas possam conquistar as certificações ambientais correspondentes a sua área de negócios. De 2009 a 2012, a Algar Telecom não sofreu multas e sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos ambientais.

Apresentadas a seguir, as principais práticas do Programa Ambiental da Algar Telecom que contribuíram para gerar uma economia de mais R\$ 874 mil em 2012. As maiores conquistas, porém, são aquelas que não podem ser mensuradas em números, mas se traduzem na admiração que a Companhia desfruta no mercado, o que é essencial para a sua perenidade.

GRI: EN28, EN30



Natureza em conta

O consumo desnecessário e exagerado de papéis contribui com o desmatamento. Para evitar o desperdício de impressões em papel, a Algar Telecom incentiva a substituição da conta impressa pela fatura *online* disponibilizando um canal de *web services*, onde é possível obter o detalhamento da conta, segunda via, gerar boletos etc. A adesão à conta eletrônica é recompensada com 50 minutos de conversação mensais extras creditados na conta. Em 2012, o número de clientes que optou por receber suas faturas somente por email chegou a 113,7 mil.

Eco ponto

Ponto de coleta seletiva instalado no Centro Administrativo da Algar Telecom, destinado a receber os resíduos domésticos trazidos por associados e membros da comunidade, inclusive óleo de cozinha. A Companhia realiza diversas campanhas de conscientização e monitora diariamente as estações de coleta seletiva, premiando todos os meses as coordenações que fizeram a separação correta dos resíduos no período (Orgânico, Reciclável, Não Reciclável). Ao longo do último ano foram recolhidas 26,2 toneladas de resíduos, os quais foram destinados à Associação Brasileira de Reciclagem e Coleta Seletiva.

Dia mundial sem carro

No “Dia Mundial sem carro”, 22 de setembro de 2012, a Companhia e outras empresas do Grupo Algar reuniram diversos associados em um passeio ciclístico com o objetivo de conscientizá-los dos impactos das emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) e da importância dos programas desenvolvidos pela Companhia para reduzir ou evitar essas emissões, como os Clubes de Carona.

Clubes de carona

Programa permanente que tem como foco diminuir os impactos da mobilidade dos associados, que é o segundo ofensor de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) da Algar Telecom. São doze clubes (cada qual com destino para uma região) compostos por associados que vão e voltam juntos do trabalho diariamente. No estacionamento do Centro Administrativo, uma área específica e devidamente sinalizada foi destinada aos participantes da campanha.

Projeto recicle na linha

Com o objetivo de dar um destino socioambiental às bolhas de Telefonia Pública que não tem mais condições de serem recuperadas, a Algar Telecom, juntamente com parceiros da comunidade, utilizam-nas na confecção de coletores de lixo e urnas para coletar pilhas e baterias. Em 2012, foram também utilizadas como mobiliários na Feira Futurecom.

Semana eficiência energética e do meio ambiente

A Semana Eficiência Energética e do Meio Ambiente é realizada pelo Sistema de Gestão Ambiental da Algar Telecom e tem como objetivo promover a mudança de cultura, incentivando o consumo consciente e práticas ambientais sustentáveis. O evento aconteceu no período de 28 de maio a 1º junho, no Centro Administrativo e contou com diversas palestras, mostras de produtos e estandes sobre eficiência energética e meio ambiente.

Concurso cultural iniciativa verde

Em sua segunda edição, o concurso de caráter educativo sobre práticas de sustentabilidade ambiental contou com duas categorias. Uma delas, aberta ao público por meio de um aplicativo na rede social Facebook, reuniu 127 participantes. A outra categoria, com 48 inscrições, foi destinada a jornalistas, que puderam inscrever reportagens publicadas em meio impresso ou eletrônico entre 1º de janeiro e 23 de novembro de 2012. Nos dois casos, os vencedores ganharam uma viagem à Zurique, na Suíça.

Plantio de árvores

A ação visa uma contrapartida para zerar as emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE). Em 2012, a meta foi atingida pela regional de Franca (SP), por meio do plantio de 2.000 árvores. No consolidado, a Algar Telecom encerrou o ano com 4.000 árvores plantadas por seus associados (ante 4.236 de 2011) em quatro estados brasileiros: Minas Gerais, São Paulo, Paraná e Goiás. A importância desta ação é reforçada no Programa de Integração de Novos Talentos (PINT), uma vez que, ao ingressar em uma das empresas da Companhia, todo novo associado planta uma árvore e compromete-se com o seu crescimento.

INDICADORES DE SUSTENTABILIDADE

Eficiência energética

A Companhia realiza sólidas ações e projetos de eficiência energética e campanhas de redução do consumo por meio da Comissão Interna de Conservação de Energia (CICE). Um dos pilares deste trabalho é a gestão de novas tecnologias, com o propósito de manter uma rede de telecomunicações ecologicamente correta.

Ao final de 2012, 22,34% da rede da Companhia estava baseada na tecnologia NGN (Next Generation Network), o que possibilitou a desativação de sites e centrais. A desocupação de espaços físicos diminuiu a demanda por refrigeração e, conseqüentemente, o gasto de energia. Além disso, as novas centrais não possuem geradores, o que trouxe ainda uma economia no consumo de diesel, evitando a geração de CO².

Reunidas, todas as ações permitiram a redução de 4% no consumo de energia, o equivalente a 2,2 milhões de kWh, superando a meta estabelecida de 2,1 milhões de kWh.

Consumo de Energia Indireta por Fonte

Em 2012, a Algar Telecom consumiu 280.136 GJ de energia hidrelétrica (renovável). No ano anterior, o consumo foi de 220.028 GJ. O maior volume é explicado pelo crescimento das atividades da Algar Telecom.

Contudo, detalhadamente, os números comprovam que as diferentes ações de eficiência energética colaboraram positivamente para a redução total da economia de energia em 2012. Entre as quais, podemos destacar o projeto Aumento de Temperatura, que prevê a padronização das temperaturas do sistema de climatização dos sites em 25 °C, a troca de centrais compactas, chillers e aparelhos de ar condicionado por equipamentos novos de tecnologia superior e a instalação de *lead lag* (equipamento de gerenciamento automático de climatizadores). Outras iniciativas envolvem a modernização da climatização do site de Ibiraci (MG), a desativação das Centrais de CDMA e de equipamentos de comutação subutilizados e a troca de equipamentos de TV a cabo analógicos por digitais.



O comparativo a seguir, demonstra os impactos positivos dos projetos de melhoria em conservação e eficiência. Em 2011, a Algar Telecom encerrou o ano com redução de 4.555 GJ e, em 2012, alcançou 8.068 GJ de redução.

Total de energia economizada

Ações 2011	
Projeto Aumento de Temperatura	708
Troca de Centrais Compactas	994
Troca de Chiller	1.361
Projeto Lead Lag	932
Projeto Autopower off	21
Projeto Cdma	288
Interruptores das Salas de Reuniões	6
Reforma da Loja de Franca	74
Climatização no Site de Ibiraci	25
Projeto EcoComutação	35
Projeto Verde Unix	111
Total geral economizado*	4.555

Ações 2012	
Projeto Aumento de Temperatura	1.117
Troca de Centrais Compactas	1.359
Troca de Chiller	1.981
Projeto Lead Lag	2.458
Projeto CDMA	308
Troca de Interruptores	7
Ganhos Loja de Franca	12
Ganhos de Ibiraci	8
Projeto Eco Comutação	75
Projeto Verde Unix	90
Headend Araguari	53
Troca de Fontes - 236	533
Troca de Equipamentos de Ar Condicionado	66
Total geral economizado*	8.068

*energia em Gigajoules

GRI: EN4, EN5, EN7

Consumo de água

O consumo total de água em 2012 atingiu 128.888 metros cúbicos. O aumento na comparação com 2011 é explicado pelo reporte da Algar Tecnologia no último exercício, dados esses que não constavam no mapeamento de 2011. A soma considera água subterrânea e a oriunda das empresas de abastecimento. As fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água – sete de captação subterrânea – não são consideradas protegidas. Não há levantamento pela Algar Telecom do tamanho das bacias utilizadas.

	2010	2011	2012
Água de superfície, incluindo áreas úmidas, rios, lagos e oceanos	-	-	-
Água subterrânea	8.648	16.982	14.586
Água de chuva	-	-	-
Efluentes de outra organização	-	-	-
Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento	15.663	29.160	114.302
TOTAL	24.311	46.142	128.888

GRI: EN8, EN9

Utilização de áreas

A Companhia não está presente em áreas de proteção permanente ou unidade de conservação, mas possui programas de conservação da biodiversidade, com a recuperação de áreas degradadas e plantio de mudas de espécies nativas do Cerrado. Além disso, desenvolve programas de educação ambiental para colaboradores, fornecedores e parceiros. Em 2012, foram recuperados 14 hectares de áreas degradadas por meio do plantio de aproximadamente 3.500 mudas de espécies nativas – o plantio superou a meta para o período, que era de cerca de 3.000 mudas.

O plantio de árvores - ação que contribui para as metas ousadas de redução e compensação de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) estabelecidas pela Companhia para os próximos anos - faz parte do Programa de Integração da Empresa. Cada novo talento e os demais associados são incentivados a plantar uma árvore, comprometendo-se com o seu crescimento.

GRI: EN11

Emissão de gases de efeito estufa (GEE)

O comprometimento da Algar Telecom com a redução de emissões de Gases de Efeito Estufa pode ser conferido em uma série de ações relatadas anteriormente, entre elas o plantio de árvores e o incentivo ao Clube de Carona. Em 2012, a Companhia emitiu 48,7% a mais de CO₂ se comparado ao ano base de 2010, em virtude, principalmente, da abertura de uma nova regional em Divinópolis. Retirando este fator, o conjunto de esforços da Companhia e dos associados possibilitou a redução de 7,0% na emissão de CO₂. Foram consideradas as seguintes fontes de emissões: gases refrigerantes, combustão estacionária e frota própria de veículos (escopo 1), energia elétrica (escopo 2) e viagens aéreas (escopo 3).

Total de Emissões Diretas e Indiretas de Gases Causadores do Efeito Estufa, por Peso.

Emissões diretas

Substância	2010	2011	2012
Geração de Eletricidade, Calor ou Vapor	2.339	1.309	3.660
Outros Processos de Combustão	-	-	-
Beneficiamento Físico-Químico	-	-	-
Transportes de Materiais, Produtos ou Resíduos	-	-	-
Abertura de Respiradouros	-	-	-
Emissões Fugitivas	-	-	-
TOTAL	2.339	1.309	3.660

Emissões indiretas

Substância	2010	2011	2012
Transporte Terrestre	476	675	963
Resíduos Sólidos	2	7	6
Transporte Aéreo	338	233	500
Consumo de Papel de Escritório e Propaganda	22	22	23
Consumo de Energia Elétrica	-	-	-
Combustão Estacionário – Compartilhado	-	-	-
TOTAL	838	937	1.492

Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa

Substância	2010	2011	2012
Combustão Estacionária (ton CO ₂ e)	148	140	180
Transporte Terrestre - Frota Própria (ton CO ₂ e)	562	473	481
Uso de Gases Refrigerantes (ton CO ₂ e)	21	21	N/A
TOTAL	731	635	661

Gestão de resíduos

O descarte incorreto de materiais como baterias, celulares e carregadores prejudica o meio ambiente. Esses produtos contêm metais pesados altamente tóxicos que, quando jogados nos lixos, podem vazar e atingir os lençóis freáticos e plantações de alimentos. Para minimizar esse impacto, a Algar Telecom mantém ponto de coletas de pilhas, celulares, baterias, carregadores e cartões indutivos em todas as suas lojas e escritórios. No ano de 2012, foram recolhidos 450 quilos de material, além de 1.000 lâmpadas. Depois de realizar o processo de separação e devolver à indústria os materiais que podem ser reaproveitados, o projeto de reciclagem destina corretamente os componentes potencialmente perigosos.

A tabela a seguir demonstra a gestão total dos resíduos da Algar Telecom em 2012. O aumento significativo de 2010 para 2011 é explicado pela Algar Tecnologia, que passou a acompanhar estes números. Não houve derramamentos significativos na Companhia nos últimos três anos. A meta para 2013 é manter o número de zero de derramamentos.



Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.

	Tipo	Peso	Método de disposição
2010	Compostagem	3.955	Há um armazenamento temporário em um Ecoponto (local dentro da empresa para armazenamento de resíduos) e uma empresa prestadora de tal serviço faz o transporte e o descarte no aterro sanitário.
	Reciclagem	9.864	Há um armazenamento temporário em um Ecoponto (local dentro da empresa para armazenamento de resíduos) e posteriormente é encaminhado para uma empresa que recicla tais itens.
	Total	13.819	
2011	Compostagem	148.885	Há um armazenamento temporário em um Ecoponto (local dentro da empresa para armazenamento de resíduos). Uma empresa prestadora de tal serviço faz o transporte e o descarte no aterro sanitário.
	Reciclagem	106.905	Há um armazenamento temporário em um Ecoponto (local dentro da empresa para armazenamento de resíduos) e posteriormente é encaminhado para uma empresa que recicla tais itens.
	Total	255.790	
2012	Resíduos Recicláveis	30.931	A Companhia disponibiliza urnas nas lojas próprias, shopping, escola, hospital municipal e rádio Cultura HD para recolher os resíduos tecnológicos e posteriormente os destina para empresas de reciclagem.
	Não Recicláveis	206.409	Há um armazenamento temporário em um Ecoponto (local dentro da empresa para armazenamento de resíduos). Uma empresa prestadora de tal serviço faz o transporte e o descarte no aterro sanitário.
	Compostagem	6.465	Há um armazenamento temporário em um Ecoponto (local dentro da empresa para armazenamento de resíduos). Uma empresa prestadora de tal serviço faz o transporte e o descarte no aterro sanitário.
	Lâmpadas	8.891	Há um armazenamento temporário em um Ecoponto (local dentro da empresa para armazenamento de resíduos) e posteriormente é encaminhado para uma empresa que recicla tais itens.
	Total	252.696	

Descarte de resíduos perigosos

Também fazem parte das iniciativas para mitigar os impactos de produtos e serviços ações como o Programa Natureza em Conta da Algar Telecom, já citado anteriormente e que visa diminuir o uso de toneladas de papel incentivando os clientes à adesão da conta eletrônica.

Na Algar Mídia, para a impressão de jornais, listas e guias, é empregado apenas papel proveniente de floresta renovável e a compra é feita em quantidades significativas, visando diminuir o impacto do transporte do material. Além disso, a matéria-prima é armazenada em local específico e próximo da produção, o que evita perda de tempo no processo produtivo, e todo papel não utilizado ou retornado é reaproveitado por uma empresa de reciclagem. Também são destinadas para a reciclagem as chapas utilizadas no processo de impressão.

A entrega do jornal é feita por motoboy e segue uma rota definida com o propósito de agilizar a entrega e evitar desperdícios com combustível. Para a distribuição de listas e guias, são contratados fornecedores de acordo com a política da Companhia. Importante frisar que a Algar Mídia tem investido bastante em produtos digitais (mídia Out of Home, Netsabe, jornal Correio de Uberlândia on-line), que são tendência atual e têm menor impacto ambiental.

GRI: EN26

Em 2012, o descarte de resíduos classe I (perigosos) da Algar Telecom foi de cerca de 180 toneladas, entre equipamentos eletrônicos, bolhas de telefones públicos e ar condicionado. No ano anterior, o volume foi de 160 toneladas.

GRI: EN24

Recuperação de produtos e embalagens

A Algar Telecom mantém uma campanha de conscientização dos clientes, para que os mesmos devolvam os aparelhos celulares que não utilizam mais. Como estes equipamentos são caracterizados como potencialmente perigosos, a Companhia assume a logística reversa, fazendo a destinação adequada para cada tipo de equipamento, todas com fluxo de destinação e certificação.

Em 2012, 450 kg de aparelhos celulares e seus componentes foram destinados às empresas de reciclagem especializada. Em 2013, a Companhia irá manter as urnas de coleta desses materiais nas lojas próprias, shopping, escolas e outros pontos da cidade com o objetivo de recolher e recuperar os resíduos adequadamente.

GRI: EN27

Qualificação dos fornecedores

A Algar Telecom busca estabelecer parceria com fornecedores também comprometidos com a sustentabilidade. Para tanto, mantém desde 2010 uma cláusula ambiental nos contratos, que também aborda questões como documentação e mão de obra infantil ou escrava. Além disso, com o propósito de maior aderência ao tema, todo fornecedor precisa realizar um treinamento de educação à distância (EAD), no qual são apresentados a Companhia e seus projetos ambientais.

Sustentabilidade social

A Algar Telecom acredita que a atuação e a crescente expansão de seus negócios devem estar aliadas ao desenvolvimento social das comunidades em que está presente. Em busca de atitudes transformadoras, capazes de mudar para sempre a vida das pessoas, a Companhia elegeu a educação como modo mais eficaz para se envolver no aprimoramento do potencial humano.

Promovidas há dezoito anos pela Empresa, as ações educacionais junto à comunidade são viabilizadas, desde 2002, pelo Instituto Algar, uma Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (Oscip), que recebe doações de todas as empresas do Grupo Algar para desenvolver atividades de formação continuada de educadores e alunos, com o objetivo pedagógico de melhorar a leitura, a escrita e promover inclusão digital. Associados da Empresa também são motivados a participar como voluntários do programa.

Em 2012, a Algar Telecom contribuiu com R\$ 2,2 milhões dos R\$ 3 milhões de arrecadação total. O valor permitiu ampliar a abrangência do programa, que passou de 11 para 16 cidades em quatro Estados (São Paulo, Minas Gerais, Goiás e Maranhão) e envolveram cerca de 350 educadores e 6,7 mil alunos. As novas localidades contempladas estão na área de expansão da Companhia, o que comprova que o crescimento da Empresa e as ações de sustentabilidade social andam juntos.



PERSPECTIVAS

O cenário atual do mercado de telecomunicações no Brasil aponta boas perspectivas para todas as áreas de atuação da Algar Telecom e os resultados obtidos no último ano demonstram que a Companhia possui uma estratégia acertada e vencedora, capaz de garantir o seu crescimento sustentável.

Sempre à frente das novas tecnologias, a Algar Telecom está em fase avançada de migração da rede para a NGN (*Next Generation Networks*), capaz de escoar todo o tráfego de voz, dados e imagens em uma única rede, mais flexível e de alta capacidade.

O aprimoramento da infraestrutura de telecom é primordial para a evolução dos negócios nas áreas de concessão e autorização e, ainda, para alavancar a carteira de clientes corporativos, que é o principal driver de crescimento da Companhia. Em 2013, mantém-se a estratégia de expandir a atuação radialmente nas cidades ao redor do *backbone* existente e, ao mesmo tempo, fortalecer a marca para ampliar a sua penetração no mercado das regiões geográficas em que já atua. A inauguração da sede do Grupo Algar em São Paulo, em 2012, e outras inaugurações programadas para 2013, contribuirá para este propósito nos próximos anos.

Outro ponto favorável para aumentar a participação no mercado empresarial é o Clube Corporativo Prime, que atende os principais clientes de maneira unificada. A nova estratégia de venda, que mostrou resultados bastante positivos no último exercício, será ampliada para um maior número de clientes em 2013.

No segmento de Tecnologia de processos de negócios, a estratégia é continuar a investir em infraestrutura e na oferta de soluções inovadoras, desenvolvidas sob medida para os clientes. Em Negócios complementares, a Engeset, que tem função estratégica para o desenvolvimento do segmento de Telecom, conta com um mercado endereçável bastante favorável à sua expansão. A Algar Mídia, para continuar a ser um importante elo entre as pequenas e médias empresas e seu público alvo, tem como desafio o desenvolvimento das novas mídias eletrônicas. Seu maior potencial de crescimento está no segmento de mídia de exposição

(ferramentas de voz e monitores instalados em áreas de grande circulação e concentração de pessoas), mas também devem trazer bons resultados em 2013 a unificação das equipes de vendas impressa e *on-line* que atuam nos segmentos de mídia de atualização (jornal) e consulta (listas).

Na área de governança corporativa, o ano de 2013 será voltado à execução dos planos de mitigação de riscos traçados nos últimos dois anos. Em sustentabilidade, a Algar Telecom mantém o compromisso de ser uma Empresa Verde, dando sequência às ações para a redução de energia e na emissão de Gases do Efeito Estufa (GEE), e de contribuir com a sociedade nas cidades em que atua, por meio das ações educacionais do Instituto Algar.

Tão importante para o futuro como a eficiência, a produtividade e a responsabilidade empresarial, o aprimoramento da qualidade de relacionamento seguirá, em 2013, como um dos principais desafios da Algar Telecom. A Companhia não tem dúvidas de que o seu diferencial é resultado da sua capacidade de proporcionar uma experiência diferente ao cliente. Para tanto, continuará a investir fortemente em inovação e gestão de talentos humanos.

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Cia. de Telecomunicações do Brasil Central
Algar Telecom

Relações com Investidores – RI
(55 34) 3256 – 2978
ri@algartelecom.com.br

Site:
www.algartelecom.com.br/ri

Endereço:
Rua José Alves Garcia, 415,
Uberlândia, Minas Gerais, Brasil,
CEP 38400-668

ESCRITÓRIOS

Minas Gerais

Belo Horizonte
Av. Álvares Cabral, 1777 - 16º andar
Santo Agostinho - CEP 30170-001
Telefone: (31) 3516-1212

Patos de Minas
Av. Getúlio Vargas, 299
Centro - CEP 38700-126
Telefone: (34) 3818-9565

Divinópolis
Praça do Mercado, 401
Centro - CEP 35500-048
Telefone: (37) 3512-3800

Ituiutaba
Rua 24, 945
Centro - CEP 38300-078
Telefone: (34) 3262-6027

Uberaba
Rua Governador Valadares, 61
Centro - CEP 38022-290
Telefone: (34) 3318-4311

Pará de Minas
Rua Benedito Valadares, 162
Centro - CEP 35660-630
Telefone: (37) 3231-9000

Uberlândia
Rua Machado de Assis, 333
Centro - CEP 38400-112
Telefone: (34) 3236-7723

Distrito Federal

Brasília
SHIS QI 09/11 - Bloco K - Salas 101 a 103
Lago Sul - CEP 71625-205
Telefone: (61) 3246-1212

São Paulo

Araraquara
Rua Padre Duarte, 151 - 2º- andar, sl. 25
Centro Empresarial América
Jardim Nova América - CEP 14800-360
Telefone: (16) 3508-1000

Campinas
Rua Guido Camargo Penteado Sobrinho, 3.685
Barão Geraldo - CEP 13082-800
Telefone: (19) 3512-2000

Ribeirão Preto
Rua Amador Bueno, 1400
Centro - CEP 14010-070
Telefone: (16) 3512-1033

São José do Rio Preto
Rua Alberto Andaló, 2842
Centro - CEP 15015-000
Telefone: (17) 3512-1015

Franca
Rua Monsenhor Rosa, 1989
Centro - CEP 14400-670
Telefone: (16) 3711-1500

Jundiá
Rua Abílio Figueiredo, 92 sala 22
Edifício Nino Plaza - CEP 13208-140
Telefone: (11) 3109-9002

São Carlos
Rua 28 de Setembro, 2075
Centro - CEP 13560-270
Telefone: (16) 3509-1000

São Paulo
Rua Quatá, 807
Vila Olímpia CEP: 04546-044
Telefone: (11) 3512-1212

Goiás

Itumbiara
Rua Padre Félix, 1
Centro - CEP: 75503-130
Telefone: (64) 3433-6139

Goiânia
Rua João de Abreu, nº 1.155,
Ed. Aton Business, 11º Andar, SL B 111/117
Setor Oeste - CEP 74120-110

Rio de Janeiro

Rio de Janeiro
Av. Rio Branco, 1 - salas 1503 e 1504
Centro - CEP 20090-003
Telefone: (21) 3512-2212

Paraná

Curitiba
Rua Pasteur, 463 - 2º- andar
Batel - CEP 80250-080
Telefone: (41) 3012-1212

CRÉDITOS

Coordenação interna

Comunicação, Governança e Finanças

Planejamento, coordenação, texto e tradução
globalRI

Concepção, produção e projeto gráfico
globalRI

Consultoria de sustentabilidade
Visão Sustentável

ÍNDICE REMISSIVO GRI

Indicadores de Perfil

1. Estratégia e Análise			Págs. RAS
ESSENCIAL	1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	2, 34
2. Perfil Organizacional			Págs. RAS
ESSENCIAL	2.1	Nome da Organização.	2
ESSENCIAL	2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços.	57
ESSENCIAL	2.3	Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e joint ventures.	12
ESSENCIAL	2.4	Localização da sede da organização.	2
ESSENCIAL	2.5	Número de países em que a organização opera e nome dos países em que suas principais operações estão localizadas ou são especialmente relevantes para as questões de sustentabilidade cobertas pelo relatório.	8
ESSENCIAL	2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade.	8
ESSENCIAL	2.7	Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos e tipos de clientes/beneficiários).	8, 57
ESSENCIAL	2.8	Porte da Organização	8
ESSENCIAL	2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária.	9, 12, 34, 38
ESSENCIAL	2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório.	22, 26, 36, 50

3. Parâmetros para o Relatório			Págs. RAS
ESSENCIAL	3.1	Período coberto pelo relatório (como ano contábil/civil) para as informações apresentadas.	2
ESSENCIAL	3.2	Data do relatório anterior mais recente (se houver).	2
ESSENCIAL	3.3	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.).	2
ESSENCIAL	3.4	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo.	2
ESSENCIAL	3.5	Processo para a definição do conteúdo do relatório, incluindo: a) determinação da materialidade; b) priorização de temas dentro do relatório; c) identificação de quais stakeholders a organização espera que usem o relatório.	2, 10
ESSENCIAL	3.6	Limite do relatório (como países, divisões, subsidiárias, instalações arrendadas, joint ventures, fornecedores).	2
ESSENCIAL	3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório.	2
ESSENCIAL	3.8	Base para a elaboração do relatório no que se refere a joint ventures, subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras organizações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações.	2
ESSENCIAL	3.10	Explicação das conseqüências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações (como fusões ou aquisições, mudança no período ou ano-base, na natureza do negócio, em métodos de medição).	2
ESSENCIAL	3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório	2

4. Governança, Compromissos e Engajamento			Págs. RAS
ESSENCIAL	4.1	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês sob o mais alto órgão de governança responsável por tarefas específicas, tais como estabelecimento de estratégia ou supervisão da organização.	10, 11
ESSENCIAL	4.2	Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo (e, se for o caso, suas funções dentro da administração da organização e as razões para tal composição).	20
ESSENCIAL	4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou dêem orientações ao mais alto órgão de governança.	10
ESSENCIAL	4.14	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização.	10
ESSENCIAL	4.15	Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar.	10
ESSENCIAL	4.16	Abordagens para o engajamento dos stakeholders, incluindo a frequência do engajamento por tipo e grupo de stakeholders.	10

Indicadores de Desempenho Econômico

ASPECTO: DESEMPENHO ECONÔMICO			Págs. RS
ESSENCIAL	EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos.	49

Indicadores de Desempenho Ambiental

ASPECTO: ENERGIA			Págs. RS
ESSENCIAL	EN4	Consumo de energia indireta, discriminado por fonte primária.	62
ADICIONAL	EN5	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência.	62
ADICIONAL	EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas.	62
ASPECTO: ÁGUA			Págs. RS
ESSENCIAL	EN8	Total de retirada de água, por fonte.	63
ADICIONAL	EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água.	63
ASPECTO: BIODIVERSIDADE			Págs. RS
ESSENCIAL	EN11	Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada dentro de áreas protegidas, ou adjacente a elas, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.	64
ASPECTO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS			Págs. RS
ESSENCIAL	EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso.	65
ESSENCIAL	EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso.	65
ADICIONAL	EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas.	65
ESSENCIAL	EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio, por peso.	65
ESSENCIAL	EN22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.	67
ADICIONAL	EN24	Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção da Basiléia ¹³ – Anexos I, II, III e VIII e percentual de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente.	68

ASPECTO: PRODUTOS E SERVIÇOS			Págs. RS
ESSENCIAL	EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos.	68
ESSENCIAL	EN27	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto.	68
ASPECTO: CONFORMIDADE			Págs. RS
ESSENCIAL	EN28	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos ambientais.	59
ASPECTO: GERAL			Págs. RS
ADICIONAL	EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo.	59

Indicadores de Desempenho Referentes a Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente

ASPECTO: EMPREGO			Págs. RS
ESSENCIAL	LA1	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.	24
ESSENCIAL	LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região.	25
ASPECTO: RELAÇÕES ENTRE OS TRABALHADORES E A GOVERNANÇA			Págs. RS
ESSENCIAL	LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva.	30
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO			Págs. RS
ESSENCIAL	LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região.	29

ASPECTO: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO			Págs. RS
ADICIONAL	LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.	30

Indicadores de Desempenho Referentes a Direitos Humanos

ASPECTO: NÃO-DISCRIMINAÇÃO			Págs. RS
ESSENCIAL	HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas.	31
ASPECTO: TRABALHO INFANTIL			Págs. RS
ESSENCIAL	HR6	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil.	31
ASPECTO: TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO			Págs. RS
ESSENCIAL	HR7	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo.	31

Suplemento GRI do Setor de Telecomunicações

ASPECTO: IMPACTO DAS ATIVIDADES DA COMPANHIA			Págs. RS
ADICIONAL	I03	Práticas que garantem a segurança e a saúde do pessoal de instalação e manutenção de antenas, estações-base e outras instalações.	29
ADICIONAL	I07	Descrição de Políticas e Práticas com Relação à Instalação de Antenas, Incluindo a Consulta às Partes Interessadas, Instalações Compartilhadas e Iniciativas Para Reduzir Impactos Visuais.	29



www.algartelem.com.br/ri