

# ESTRATÉGIA DE CRESCIMENTO E EXPANSÃO

## Atração de novos investimentos

O modelo de governança corporativa que praticamos foi atrativo para investidores em 2017. No início do ano, a Algar Telecom **captou recursos** a partir da sexta emissão de debêntures, no valor de **R\$ 432 milhões**, fazendo frente aos investimentos realizados e a realizar. Além disso, atraímos um **grande investidor** e anunciamos a venda de aproximadamente 25% das ações ordinárias da Algar Telecom para o fundo de investimento Archy, afiliado ao fundo soberano de Cingapura (GIC Special Investments), mediante um montante de cerca de R\$ 1 bilhão. Em consequência, suspendemos o aumento de capital por meio de uma oferta pública de ações.

## Planejamento estratégico

Um dos grandes desafios do direcionamento estratégico de uma organização é transformar os elementos da estratégia definida em projetos, gerando o resultado esperado. Temos, portanto, utilizado metodologias para transformar nossas decisões em performances consistentes.

Depois de adotarmos a Gestão Baseada em Valor (ou VBM – Value-Based Management), em 2016, seguimos em 2017 com o primeiro ciclo de priorização de projetos estratégicos sob essa metodologia, considerando entre os critérios o maior potencial de expansão e desenvolvimento. Para a definição de metas, usamos o conceito de lucro econômico (retorno sobre o capital investido), seja capital do acionista ou de terceiros. Ou seja, para utilizar a métrica de geração de valor, há parâmetros internos e externos a serem analisados, como as competências da Empresa em relação a outros competidores, a exposição a riscos e indicadores da indústria.

Essa primeira etapa foi aplicada com a Algar Telecom e a Algar Tech, para as quais foram definidas e implementadas metas de geração de valor específicas, refletindo as aspirações dos acionistas. A partir de 2018, o Grupo dará continuidade ao cronograma de execução da metodologia VBM para as demais empresas. O propósito é gerar um círculo virtuoso em que todos ganham: associados, acionistas, clientes e sociedade.

## Ativos intangíveis

### Marca

A marca Algar, formada pelas iniciais de seu fundador – Comendador Alexandrino Garcia – legitima a trajetória de nosso grupo que, ao longo de 87 anos, trabalha empreendendo os negócios para servir os clientes com soluções inovadoras.

Em 2017, demos continuidade à estratégia de fortalecimento de marca, sobretudo, a três dos atributos que refletem nosso comportamento empresarial: **compromisso de servir, inovação e confiabilidade**. Esse trabalho envolveu campanhas de comunicação veiculadas em meios digitais, mídia off-line e patrocínios.

Em 2017, lançamos o projeto “**Links Perdidos**”, em parceria com a ONG Mães da Sé, para ajudar a encontrar pessoas desaparecidas. Com isso, os clientes da Algar Telecom deixaram de receber mensagens de erro quando tentam acessar páginas inexistentes ou com problemas na internet. Em vez disso, passaram a ser redirecionados para uma página com fotos de pessoas desaparecidas. Para aumentar as chances de reconectá-las às suas famílias, realizamos uma parceria com o Santos Futebol Clube, com a divulgação do nome do projeto no lugar da marca Algar, na camisa dos jogadores em partidas contra Grêmio e Vasco.

Outra iniciativa importante de ampliação de conhecimento da marca, com alcance nacional e ênfase no estado de São Paulo, foi a continuidade no **patrocínio ao Santos Futebol Clube**, pois promove grande visibilidade da marca no uniforme dos jogadores, nos materiais de *merchandising*, nas redes sociais e mídias eletrônicas, na sala de imprensa da Vila Belmiro (que recebe o nome Algar), além de ações de relacionamento com clientes atuais e potenciais para assistirem aos jogos do time.

Campanha enfatiza que a Algar está pronta para resolver os problemas de seus clientes

Merece destaque a campanha lançada em 2017 com o mote embasado em um ditado popular: “**#EmaEmaEma cada um tem seu problema e a Algar tem soluções inovadoras para sua empresa**”. De forma simples e objetiva, comunicamos que nossas empresas estão prontas para resolver os problemas de negócios, dos clientes e *prospects*. Clique [aqui](#) para ver um dos três comerciais produzidos para a campanha.

## Dinamismo na gestão de portfólio

Estamos vivenciando a era da transformação digital, em que as tecnologias têm transformado a indústria, o trabalho, as relações e o modo de vida das pessoas. Nesse contexto, as necessidades da sociedade podem mudar rapidamente. Por isso, continuamente incorporamos novas estratégias e processos que respondam a demandas atuais e futuras nos mercados onde atuamos, como por maior **velocidade na obtenção de resultados**, com **menores custos**. Mais do que oferecer soluções e tecnologias inovadoras, contribuindo para a manutenção de nossa atratividade e competitividade, somos seletivos em relação ao nosso portfólio de negócios e focamos somente em setores nos quais identificamos mais oportunidades para **gerar mais valor aos clientes**.

## Inovação

Para nós, a inovação direciona novos investimentos. Por meio da Algar Ventures, criada em 2016, promovemos a inovação em três eixos de atuação: aceleração e incubação de empresas e fundo de investimentos. **Cinco por cento** do nosso lucro líquido anual é destinado a negócios inovadores em estágio

inicial, com grande potencial de **escalabilidade**, que podem estar relacionados às atividades do grupo Algar ou a outros segmentos, como de finanças, educação e saúde. Mais de **R\$ 100 milhões** já foram investidos em cerca de **mil projetos**, com ganhos reais superiores a **R\$ 460 milhões**. Entre as aceleradas de destaque, estão a Alsol Energias Renováveis, a NetSupport e a Sensix. Veja mais em "[Nossos negócios](#)".

Em apoio ao ecossistema de inovação, fechamos uma parceria com a Uniube (Universidade de Uberaba), onde promovemos encontros e mentorias para alunos com propostas de projetos inovadores. Fomos correalizadores do **Cities** (Congresso Internacional de Tecnologia, Inovação, Empreendedorismo e Sustentabilidade), com Fiemg, Sebrae, prefeitura municipal de Uberlândia e governo do estado de Minas Gerais, que promoveu a temática "cidades inteligentes" e reuniu empresários, empreendedores, acadêmicos e estudantes na cidade de Uberlândia.

Em paralelo aos investimentos, cada empresa do Grupo tem o compromisso de buscar tendências e novas tecnologias; criar oportunidades de colaboração com outras empresas parceiras

e clientes, instituições e comunidade; realizar experimentações ágeis, com análises consistentes; e apresentar resultados, incorporando inovações a processos internos e a soluções para clientes e suas cadeias de valor. Um dos caminhos para promover essas transformações é a **Mostra Algar de Inovação**, oportunidade anual para os associados de todas as empresas do Grupo apresentarem projetos de novos produtos e processos que promovam economia de recursos e novas receitas. Em 2017, a Mostra Algar de Inovação fez parte do Cities, por meio de exposição de projetos de parceiros e universidades nacionais, com atuação em inovação e empreendedorismo. Além disso, em 2017, o grupo Algar lançou o **Brain**, um **Centro de Inovação em Negócios Digitais**, visando promover a cooperação e a inovação aberta. Encerramos 2017 com o ecossistema de inovação fortalecido.

## Sustentabilidade

Nossa visão sobre sustentabilidade está relacionada a como nossos negócios podem contribuir para solucionar desafios atuais e futuros da sociedade e a como nos relacionamos com nossos públicos. Manter rigorosos padrões éticos de atuação; apresentar ao mercado soluções com alto valor agregado; trabalhar de forma mais **conectada, simples, ágil e inteligente**; ter responsabilidade sobre os impactos das nossas atividades no meio ambiente e na vida das pessoas. Para nós, tudo isso está relacionado à sustentabilidade.

Para nortear nossa gestão sustentável, utilizamos referências internacionais e assumimos publicamente compromissos com agendas globais de desenvolvimento. A Algar Telecom é signatária do **Pacto Global** e dos **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável** (ODS) das Nações Unidas. Atualmente, a Empresa contribui direta ou indiretamente para 27 dos ODS, o que passou a ser monitorado de forma mais estruturada.

Temos, ainda, o **Instituto Algar**, uma associação sem fins lucrativos que coordena o investimento social do Grupo (com voluntariado, recursos próprios e por meio de incentivos fiscais),

para a realização de projetos socioambientais, especialmente com perfil educacional (veja mais em “[Gestão socioambiental](#)”). Como forma de gerar mobilização diante dos compromissos assumidos, com o apoio do Instituto Algar, temos o **Comitê de Sustentabilidade** com representantes de diversas regiões de atuação e premiações anuais às regionais que mais se destacam.

A maturidade da gestão voltada à sustentabilidade tem sido reconhecida nos últimos anos, por meio de premiações recebidas pelas empresas do Grupo, como “a mais sustentável” em diferentes setores de atuação, segundo o Guia Exame de Sustentabilidade. Veja mais em “[Prêmios e Reconhecimentos](#)”.

## Gente servindo Gente

O slogan da marca Algar, “Gente servindo Gente”, foi inspirado nas lições do fundador do Grupo, comendador Alexandrino Garcia. Para ele, o mais importante era trabalhar em benefício de alguém, servir as pessoas em suas necessidades. É isso que, até hoje, guia as atitudes e os comportamentos de nossos associados em relação aos nossos clientes.

Na prática, valorizamos as relações humanas em todas as nossas atividades e construímos relacionamentos éticos, respeitosos e transparentes com os associados. Essa atitude é naturalmente replicada a todos os demais públicos. Por adotarmos uma postura coerente com nossos *stakeholders* internos e externos, somos reconhecidos como uma das melhores empresas para se trabalhar em diferentes setores e regiões – veja em “[Prêmios e Reconhecimentos](#)” – e, ao mesmo tempo, conquistamos altos índices de satisfação com nossos serviços e soluções.

Uma das razões por alcançarmos esse reconhecimento está no fato de proporcionarmos um ambiente de desenvolvimento humano e intelectual, que tenha valor para os associados e, conseqüentemente, qualifique as soluções apresentadas ao mercado. Uma estratégia nesse sentido é a **UniAlgar**, referência nacional em universidade corporativa e ensino a distância, fundada em 1998, para desenvolver talentos e aumentar a competitividade dos negócios. Iniciativas como essa, aliadas a políticas atrativas de gestão do talento humano, têm reflexo no ambiente de trabalho. Isso é comprovado por meio da **Pesquisa de Clima Organizacional** cujo índice de satisfação saltou de 71%, em 2016, para 77%, em 2017.

# PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

Ao longo de nossa trajetória, temos conquistado importantes reconhecimentos, que demonstram nosso desempenho de destaque nas áreas de governança corporativa, gestão de pessoas, sustentabilidade, inovação e atendimento ao cliente. Conheça a seguir os principais prêmios de 2017.

## INOVAÇÃO

- ◉ **ALGAR AGRO** – Ranking Valor Inovação – 1ª posição no setor de Agronegócios
- ◉ **ALGAR TELECOM** – Ranking Valor Inovação – 2ª posição no setor de Telecomunicações
- ◉ **ALGAR TELECOM** – Best Innovator AT Kearney – empresa mais inovadora do Brasil no setor de Telecomunicações
- ◉ **ALGAR TELECOM** – Ranking Campeãs da Inovação Revista Amanhã – empresa mais inovadora no Sul do Brasil no setor de Telecomunicações
- ◉ **ALGAR TECH** – Ranking Valor Inovação – 4ª posição no setor de Tecnologia
- ◉ **ALGAR TECH** – Melhores & Maiores Exame – 46ª posição na categoria Mundo Digital

## GOVERNANÇA CORPORATIVA

- ◉ **ALGAR TELECOM** – Revista Época Negócios 360º – melhor administrada no setor de telecomunicações pelo quinto ano consecutivo
- ◉ **ALGAR TELECOM** – 21º Prêmio Anefac/Fipecafi/Serasa Experian – Troféu Transparência
- ◉ **ALGAR TECH** – Melhores da Dinheiro – Categoria Tecnologia – 5º lugar em Inovação e Governança Corporativa
- ◉ **ALGAR TECH** – Frost & Sullivan – Best Practices Award – empresa líder e a mais inovadora em estratégia competitiva em Contact Center
- ◉ **ALGAR TECH** – Ranking FDC – Ranking das Multinationais Brasileiras – as 54 empresas que mais cresceram

## GESTÃO DE PESSOAS

- ◉ **ALGAR S/A** – Revista Você S/A – 150 Melhores Empresas para Trabalhar em 2016
- ◉ **ALGAR AGRO** – Revista Época – Melhores Empresas para Trabalhar (GPTW) – entre as melhores de Minas Gerais e do Maranhão (com até 1.000 funcionários)
- ◉ **ALGAR TELECOM** – Revista Época – Melhores Empresas para Trabalhar (GPTW) – entre as melhores do Brasil (pelo quinto ano consecutivo) e também de Minas Gerais (com mais de 1.000 funcionários)
- ◉ **ALGAR TECH** – Melhores para Trabalhar – 8ª posição no ranking de Minas Gerais (com mais de 1.000 funcionários)
- ◉ **ALGAR TECH** – Nice Customer Excellence Awards – Excelência no Engajamento de Funcionários – Case RTAM
- ◉ **ALGAR SEGURANÇA** – Revista Época – Melhores Empresas para Trabalhar (GPTW) – 5ª posição no ranking de Minas Gerais e 72ª no nacional (com mais de 1.000 funcionários)

## ATENDIMENTO AO CLIENTE/CASES

- ◉ **ALGAR TELECOM** - Prêmio Época - Reclame Aqui - As melhores empresas para o consumidor, vencedora na categoria Serviços de Telecomunicação
- ◉ **ALGAR TECH** – Prêmio Best Performance – Categoria Excelência nas Práticas de Análise de Risco e Combate à Fraude – Case Automação de Fraude – SMS Bidirecional
- ◉ **ALGAR TECH** – Mesc – Melhores Empresas em Satisfação do Cliente – 1º lugar no segmento de Serviços de Terceirização de Processo de Negócio/Call Center
- ◉ **ALGAR TECH** – Abrarec – 5º Prêmio Atendimento de Ouro
- ◉ **ALGAR TECH** – 23º Prêmio Abemd – Ouro em CRM; Ouro em Call Center/Contact Center; Melhor dos Melhores em Call Center/Contact Center
- ◉ **ALGAR TECH** – Prêmio CIC Brasil – Melhor Projeto de Integração – Bronze – Integração SAC e Televendas
- ◉ **ALGAR TECH** – Prêmio CIC Brasil – Melhor Projeto Estratégico – Prata – URA Extrato de Ganhos
- ◉ **ALGAR TECH** – Prêmio CIC Brasil – Melhor Operação de Back Office – Ouro – Automação de Despesas – SMS Bidirecional

## SUSTENTABILIDADE E RESPONSABILIDADE SOCIAL

- ◉ **ALGAR S/A** – Prêmio do Esporte Mineiro – as empresas que mais apoiaram projetos esportivos em Minas Gerais
- ◉ **GRUPO RIO QUENTE** – Guia Exame de Sustentabilidade – destaque pela preservação das riquezas naturais do cerrado
- ◉ **GRUPO RIO QUENTE** – Certificação internacional ISO 14001 de responsabilidade ambiental
- ◉ **ALGAR TELECOM** – Guia Exame de Sustentabilidade – empresa de telecomunicações mais sustentável do Brasil
- ◉ **ALGAR TECH** – Melhores da Dinheiro – Categoria Tecnologia – 1º lugar em Responsabilidade Social
- ◉ **INSTITUTO ALGAR** – Prêmio Quinzala (grupo Quianzala Business) – Pessoas Raras – as 25 personalidades que fazem a diferença em seu meio social

## ANUÁRIOS SETORIAIS/DESTAQUES DIVERSOS

- ◉ **GRUPO RIO QUENTE** – Revista Viagem e Turismo – o melhor resort do Brasil – dez vezes consecutivas
- ◉ **GRUPO RIO QUENTE** – TripAdvisor – Hot Park eleito um dos dez melhores parques aquáticos do mundo
- ◉ **ALGAR TELECOM** – Anuário Telecom – empresa de telecomunicações do ano
- ◉ **ALGAR TELECOM** – Anuário Telecom – destaque do ano
- ◉ **ALGAR TECH** – Anuário Telecom – Fórum Editorial – 36ª posição no ranking geral
- ◉ **ALGAR TECH** – Anuário de Informática Hoje – 82ª lugar no ranking geral de prestadores de serviço; 6º lugar entre as campeãs de crescimento; 19º lugar no ranking de integradores
- ◉ **ALGAR TECH** – Revista Comunicação – Categoria Tecnologia da Informação – Empresas que Melhor se Comunicam com Jornalistas