

**RELATÓRIO  
DE**

**SUS  
TENTA  
BILIDADE**  
**2022**

JANAINA LELES  
ALGAR TECH

**Algar** ▶  
Tech  
Faz acontecer

# ÍNDICE

## Principais Indicadores de 2022 4

## Sobre Nós 5

Negócios .....	6
Missão .....	7
Visão .....	7
Valores .....	7
Proposta de Valor .....	7

## Environmental (Ambiental) 8

Sistema de Gestão Ambiental .....	8
Política de Sustentabilidade .....	9
Energia .....	10
Consumo de água .....	11
Emissões de Gases de Efeito Estufa .....	12
Gestão de Resíduos Sólidos .....	12

## SOCIAL 14

Instituto Algar .....	14
Programa de Voluntariado .....	15
Ouvidoria .....	17
Diversidade e Inclusão .....	19
Relacionamento com Fornecedores .....	20
Relacionamento com o Associado/Engajamento e Experiências ..	21
Segurança do Trabalho .....	22
Programa de saúde e bem-estar do Associado .....	23





## **Governance (Governança) 27**

Desempenho Econômico Financeiro/Resultados/Perenidade .....	27
LGPD .....	28
Estrutura de Governança .....	29
Cultura .....	29
Novo Ciclo Estratégico .....	31
Gestão de Risco .....	33
ISOs .....	34
Programa de Desenvolvimento, Sucessão e Retenção .....	35
Políticas de Remuneração .....	39
NPS .....	40
Reconhecimentos 2022 .....	42

## **Agradecimento 43**



# Principais Indicadores de 2022

Luiz Gustavo Santos da Cruz  
ALGAR TECH



Somos uma multinacional de tecnologia presente em toda a América Latina, engajada em conectar pessoas e organizações de um jeito único, com transparência, diversidade e respeito ao próximo.

E para reforçar o nosso compromisso com uma economia e uma sociedade global mais sustentáveis, anualmente, desenvolvemos este Relatório de Sustentabilidade a fim de comunicar o desempenho e os impactos da nossa companhia, considerando aspectos ambientais, sociais e de governança.

Com a divulgação deste documento podemos ser mais transparentes em relação às oportunidades e riscos enfrentados e também compartilhar com a comunidade insights sobre o nosso crescimento financeiro.

Veja mais detalhes nas próximas páginas.

Boa leitura!



## Sobre nós

Carolina  
Aparecida Silva  
ALGAR TECH



## Olá! Somos a Algar Tech.

Atuamos com eficiência e alta performance para promover experiências efetivas aos consumidores e alta disponibilidade de ambientes de tecnologia.

Uma companhia sólida com gestão sustentável e foco em eficiência e qualidade.

**+ DE 13 MIL**  
**ASSOCIADOS**

**161**  
**CLIENTES**

Presença no Brasil, Argentina, Colômbia e México.

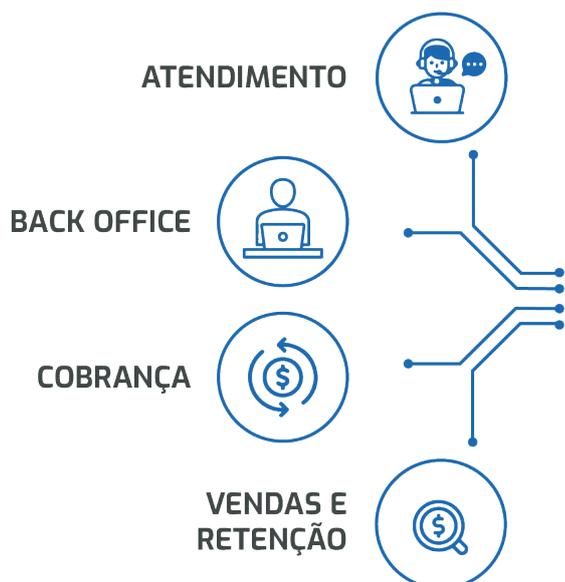




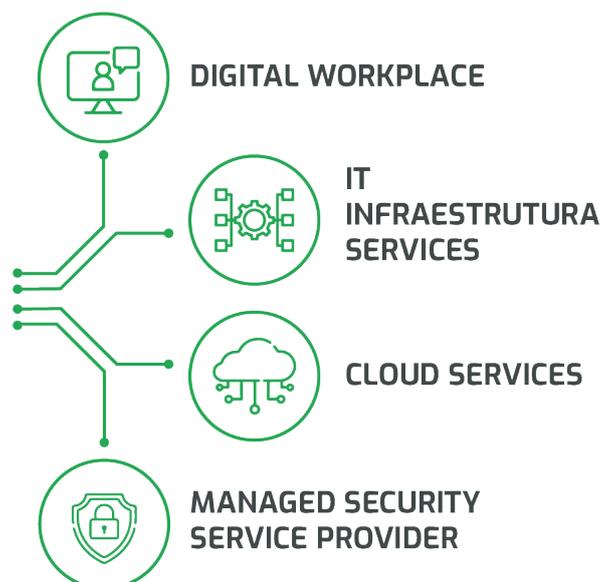
## NEGÓCIOS

Aqui na Algar Tech possuímos um modelo de negócio voltado para o segmento corporativo e um portfólio especializado em duas frentes:

### CUSTOMER EXPERIENCE



### MANAGED SERVICE PROVIDER



Realizamos a compreensão da jornada do cliente para a eficiência e melhor experiência do consumidor, com interações efetivas e únicas, unindo o que há de melhor entre digital e humano.

Maximizamos a produtividade dos usuários de TI, a disponibilidade do ambiente tecnológico e garantimos a segurança dos dados tanto na nuvem quanto on premise.





## MISSÃO

Conectar pessoas e organizações de um jeito único.



## VISÃO

Até 2027 sermos reconhecidos pelos clientes em que atuamos como provedor que entrega resultados com eficiência e qualidade, garantindo a perenidade do negócio.



## VALORES

- Cliente nossa razão de existir.
- Integridade.
- Valorização dos Talentos Humanos.
- Empreendedorismo.
- Sustentabilidade.



## PROPOSTA DE VALOR

Gerar resultados para os nossos clientes, por meio de relacionamento próximo, com soluções ágeis e inovadoras.



# Environmental (AMBIENTAL)



Grupo de associados da Algar Tech



## SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL

Com o objetivo de evitar e gerenciar os possíveis riscos ambientais, contamos com um Sistema de Gestão Integrado para aprimorar nossos controles e buscar a melhoria contínua dos nossos processos.

Seguimos as diretrizes do Sistema de Gestão Ambiental (SGA), certificado na norma internacional ISO 14.001:2015, com o intuito de reduzir os impactos ambientais e garantir todas as conformidades legais.

### ▪ AUDITORIAS ANUAIS

Todos os anos validamos a eficiência dos nossos controles operacionais, impactos e atendimento aos requisitos legais. Estabelecemos também, com a mesma periodicidade, indicadores e metas relacionados a possíveis impactos ambientais, garantindo assim o monitoramento do nosso desempenho ambiental.





Pensando nos impactos de nossas atividades com relação ao aumento da concentração de gases de efeito estufa, elaboramos através da ferramenta de cálculo do GHG Protocol o Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) e publicamos anualmente no Registro Público de Emissões, além de fornecermos informações sobre gestão de mudanças climáticas no CDP.



## **POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE**

Um princípio que tem como objetivo gerar resultados para os nossos clientes, por meio do relacionamento próximo, com soluções ágeis, inovadoras, práticas sustentáveis de prevenção da poluição e respeito às leis e regulamentações aplicáveis ao negócio.

### **▪ QUEM FAZ PARTE DO NOSSO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA?**

Sistema de Gestão da Qualidade, Gestão de Serviços, Saúde, Segurança do Trabalho, Meio Ambiente e Segurança da Informação estabelecidos a partir das normas NBR ISO 9001:2015, NBR ISO 14001:2015, NBR ISO 20000-1:2018 e NBR ISO 27001.

### **▪ OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Contamos com objetivos para cada sistema de gestão. Para o Sistema de Gestão Ambiental, ficou estabelecido controlar as emissões de carbono e geração de resíduos sólidos provenientes da realização dos serviços e otimizar o gerenciamento dos recursos naturais necessários para o desenvolvimento das atividades do negócio. Tudo isso com acompanhamento e percentuais definidos nos aspectos e impactos.

Também são objetivos da nossa Política de Sustentabilidade do Negócio:



## ▪ SAÚDE OCUPACIONAL E SEGURANÇA DO TRABALHO

Estabelecer programas anuais de conscientização em saúde ocupacional e segurança do trabalho visando a integridade física de todos os Associados e terceiros durante a prestação do serviço. Manter o clima organizacional saudável e contribuir para a formação das comunidades inseridas por meio do % de resultado da pesquisa de clima anual.

Nossa Direção assegura uma estrutura para estabelecimento e análise crítica dos objetivos, metas e indicadores do Sistema de Gestão Integrada. Cada etapa dessa política é comunicada e entendida por toda a empresa através da Algarnet.



## ENERGIA

A cada ano aprimoramos nossos projetos de eficiência energética, como o investimento em fontes renováveis, por exemplo. Em 2016, instalamos **1320 placas fotovoltaicas** em Uberlândia.

Contamos também com a autogeração de energia pela usina fotovoltaica e compra de fontes incentivadas por meio do Mercado Livre.

Em 2020 e 2021 recebemos a autodeclaração da comercializadora CPFL Comercialização Brasil S.A. confirmando que:

Toda essa energia gerada em território nacional, sendo, Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCHs), Eólica (EOL), Solar (SOL) e Usinas Termoelétricas (UTE) com combustível a partir da biomassa (resíduos da cana de açúcar).

Em 2022, o consumo de energia elétrica total foi 3.867.143 kWh através do Mercado Livre e 903.053 kWh via autogeração de energia via painéis solares em nossa Sede de Uberlândia.





CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA	2020	2021	2022
Consumo total de energia elétrica (KWh)	4.710.520	3.894.698	3.867.143
Usinas FotoVoltaica	790.304	829.155	903.053



## CONSUMO DE ÁGUA

Utilizamos nossos recursos hídricos de forma consciente e sustentável, sempre buscando a redução do consumo através de conscientização dos nossos Techers, ações estruturais e manutenções preventivas.

Com a redução de Associados no prédio de forma presencial, em 2021 o consumo de água reduziu em 19%. Porém, a partir de 2022, com o retorno gradativo dos Associados, ocorreu o aumento no consumo de água.

Mesmo com esse aumento, ainda ficamos mais de 20% abaixo do outorgado, superando a meta proposta que era de redução de 10% com relação ao permitido pela outorga.

CONSUMO DE ÁGUA	2020	2021	2022
m <sup>3</sup>	44.790	36.391	41.876
		-19%	15%





## EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA

Anualmente, por meio da ferramenta de cálculo do GHG Protocol, elaboramos nosso Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) e publicamos no Registro Público de Emissões.

Segundo o nosso monitoramento, devido a alterações em nossa modalidade de trabalho, desde 2020, a emissão dos prédios tem variado ano a ano:

- **2022:** Realizamos o report de nossas emissões no CDP, uma instituição de caridade sem fins lucrativos que administra o sistema de divulgação global para investidores, empresas, cidades, estados e regiões para gerenciar seus impactos ambientais.
- **2023:** Manteremos o compromisso de divulgação das nossas emissões em Relatório Público vinculado ao GHG Protocol assim como ao CDP.



## GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

Mesmo em uma empresa de serviços a geração de resíduos é inevitável. Grande parte deles não são classificados como perigosos, mas precisamos garantir a destinação de todos da maneira correta e em conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS).





## ▪ COLETORES IDENTIFICADOS

Em nosso prédio contamos com coletores identificados, seguindo a Resolução CONAMA nº 275, de 25 de abril de 2001, assim como orientamos nossos Associados para que a separação aconteça de maneira adequada através de treinamentos obrigatórios de Gestão Ambiental.

## ▪ COOPERATIVA DE RECICLADORES DE UBERLÂNDIA

Por meio da nossa parceria com a Cooperativa de Recicladores de Uberlândia (CORU), todos os nossos recicláveis são doados. Em 2022, com o retorno gradual dos nossos Techers, conseguimos aumentar a quantidade de resíduos destinados à reciclagem, doando mais de 14 toneladas de material.

## ▪ COMPOSTAGEM

Fazemos também a destinação de 100% dos nossos resíduos orgânicos, provenientes de nossas cozinhas e podas das áreas verdes, para compostagem. Uma ótima alternativa para reduzir a quantidade de resíduos destinados aos aterros, além de fazer com que a matéria orgânica volte a ser usada de forma útil.

GERAÇÃO DE RESÍDUOS	2020	2021	2022
Classe 1	6.422	7.220	1.800
Classe 2	44.190	29.590	58.050
Recicláveis	32.166	11.155	14.084
Compostagem	36.646	64.800	50.840



# SOCIAL



Grupo de associados da Algar Tech



## INSTITUTO ALGAR

Há 20 anos o Instituto Algar realiza programas sociais que contribuem com a formação de crianças, adolescentes e jovens em situação de vulnerabilidade social, por meio da educação, cultura e esporte.

Cerca de 2.900 Associados atuam como voluntários, sendo agentes de transformação nas comunidades em que estão inseridos.

Em 2022, nossos programas beneficiaram 3.846 crianças, adolescentes e jovens, com a parceria de 97 organizações sociais. Além de mais de 34 mil pessoas impactadas por meio das nossas ações voluntárias.





## PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

Um lugar para que cada pessoa possa contribuir com o seu tempo, trabalho e talento em prol de uma sociedade melhor. Por aqui, nossos Associados são convidados a participarem de iniciativas organizadas pelo Instituto Algar.

O programa conta com ações que contribuem com a educação de alunos de escolas públicas, além de ações pontuais, atividades desenhadas pelos comitês que podem partir de uma necessidade ou aproveitar alguma data específica, como Dia das Crianças ou Natal.

Em 2022 foram realizadas 294 ações voluntárias, pelos mais de 2.900 voluntários do grupo Algar. Acreditamos que assim, fortalecemos o nosso propósito de sermos gente servindo gente em nossas comunidades.



**Deborah  
Werneck**  
ALGAR TECH



## ▪ TALENTOS DO FUTURO

O programa foi concebido para aumentar o número de jovens com habilidades importantes para o mercado de trabalho e, conseqüentemente, para a vida. A iniciativa engloba a realização

de turmas no formato presencial e online, dedicadas ao desenvolvimento de habilidades e competências comportamentais e técnicas de jovens em situação de vulnerabilidade social a partir de 15 anos. Além disso, a metodologia do programa também é replicada por organizações sociais parceiras. Foram certificados 224 alunos – com 50% dos participantes concentrados em Minas Gerais –, e mais de 260 pessoas participaram de atividades pontuais de formação, relacionadas ao mercado de trabalho.



## jornada para o futuro by Cia de Talentos

## ▪ JORNADA PARA O FUTURO

Um programa desenvolvido com a Cia de Talentos e mais 16 empresas parceiras, que integra universitários e empresas, apoiando o desenvolvimento

de soft skills valorizadas pelo mercado de trabalho, para que seus participantes estejam mais bem preparados e façam escolhas profissionais mais conscientes. A iniciativa oferece atividades, experiências e ferramentas de autoconhecimento e desenvolvimento para jovens universitários(as) em graduação ou com até um ano de formado. Em 2022, foram 1481 participantes no Imersão, Imersão Tech, Jornada Xperience e eventos presenciais. Além disso, mais de 7.000 pessoas foram impactadas por webinars e outras atividades de formação.





## ▪ PROGRAMA TRANSFORMA

Tem por finalidade gerar oportunidades de desenvolvimento para crianças e adolescentes por meio da educação, esporte e cultura. Ao longo do ano, a iniciativa



beneficiou 1.748 crianças e adolescentes de 13 organizações sociais parceiras de Uberlândia (MG), Campinas (SP), Franca (SP) e Ribeirão Preto (SP), com a oferta de vagas em quatorze projetos culturais e nove esportivos, patrocinados via leis de incentivo. Além disso, o Instituto Algar ofereceu atividades de recuperação de defasagem escolar para alunos de algumas das organizações parceiras e um projeto de geração de renda para as famílias dos alunos atendidos pelo Transforma, que beneficiou 30 microempreendedores.



## OUVIDORIA

Um espaço para atender nossos Associados, Fornecedores, Clientes e demais públicos. É onde cada um pode conhecer e praticar o nosso Código de Conduta e Políticas Corporativas.

Desde 2014 o grupo Algar consolidou suas políticas em um **Programa de Integridade** com o objetivo de guiar nossas relações garantindo solidez nos relacionamentos e perenidade dos negócios.

# 625

## DENÚNCIAS RECEBIDAS EM 2022

(ALGAR TECH)

**236**

Relacionadas a dilemas éticos.

**8%**

Discriminação

**34%**

Fraude

**5%**

LGPD

**26%**

Furto/Roubo

**5%**

Conflito de Interesse

**13%**

Assédio Moral

**9%**

Assédio Sexual

Luiz Felipe  
Gomes Silva Reis  
ALGAR TECH





## DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Criamos em 2018 o **Algar Sem Barreiras**, um programa que tem o objetivo de fortalecer a diversidade em nossa empresa.

Hoje, 61% dos nossos Associados são mulheres, 9% LGBTQIAP+ autodeclarados, 57% negros, 111 Associados 50+ e 167 pessoas com deficiência.

Em 2022 não foi diferente e o nosso foco em inclusão continuou ainda mais forte:



**Elma dos Santos**

ALGAR TECH

### • PARCERIAS

Diversidade e oportunidades especiais para atração e captação dos talentos.

Vagas inclusivas e exclusivas.

### • AÇÕES

Formação de service desk com vagas afirmativas (PCD, mulheres, pretos e 50+) para o público interno e externo.

Programa de estágio com oportunidades exclusivas.

Entrelaçadas (Guilda de Gênero).

Inclua Tech.



A diversidade também influencia diretamente nos nossos atributos da cultura, nos tornando cada vez mais **confiáveis, inovadores, ágeis e perenes.**



## RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

Garantimos relações com fornecedores mutualmente equilibradas e de confiança, com foco em qualidade e na satisfação do cliente final.

Possuímos um **processo de gestão de fornecedores** com cadastramento via MDG – Master Data Governance, garantindo cadastros aptos para operações no âmbito fiscal e workflow, permitindo regras de negócios nos cadastros para suportar operações transacionais no ERP SAP. Avaliamos também se a situação fiscal do fornecedor está regular nos órgãos competentes.

A **homologação de fornecedores** é realizada de acordo com a Instrução de Trabalho do Negócio, seguindo critérios de valor e escopo contratado, bem como atendimento às normas de LGPD e sustentabilidade e compliance.

Em 2022, criamos uma **área centralizada para gestão dos fornecedores**. Assim, foi possível ampliar a visão integrada dos processos, desde o cadastro, passando pela homologação, até a avaliação de performance dos fornecedores, para melhoria/transparência dos processos, bem como alavanca para automações e transparência para atendimento do compliance corporativo.



## ▪ ANÁLISE DE PERFORMANCE

Semestralmente, nossos fornecedores são submetidos a uma análise realizada pelo Núcleo de Gestão de Fornecedores – CCC.

Ela acontece por meio de um formulário onde avaliamos: qualidade, compras e atitudes comerciais, logística e serviço, desenvolvimento sustentável, risco financeiro e segurança.

O IQF (Índice de Qualidade do Fornecedor) é obtido por meio do somatório das notas obtidas através destes critérios mencionados. De acordo com a nota obtida o fornecedor receberá sua classificação.



## RELACIONAMENTO COM O ASSOCIADO/ENGAJAMENTO E EXPERIÊNCIAS

Se gente é o mais importante, nossos Techers têm um lugar especial no nosso coração. São quem estão sempre ao nosso lado, quem acreditam junto, servem e constroem o que somos. Conhecer de perto e **medir a satisfação** dessas pessoas é uma de nossas tarefas mais importantes.

Por isso, implementamos o **Total Experience**, que além da gestão da experiência dos clientes, cumpre o importante papel de medir a satisfação dos nossos Techers pelo eNPS (employee Net Promoter Score).

Hoje conseguimos **mapear** toda a jornada de um Associado dentro da empresa e como foi sua experiência, do processo seletivo ao desligamento, de ponta a ponta.

Com o eNPS, nosso principal objetivo é medir o nível de satisfação, lealdade e comprometimento de nossos Techers com a marca.





## SEGURANÇA DO TRABALHO

Pensando na segurança de nossos Techers contamos com a equipe do **SESMT - Serviços Especializados em Segurança e Medicina do Trabalho**. São médicos, enfermeiros, fonoaudiólogos, engenheiros e técnicos de segurança que garantem condições ideais para o desenvolvimento de um trabalho seguro.

Para emergências, contamos com o **Plano de Atendimento à Emergência (PAE)**, pela Algarnet, disponíveis para todos os Techers.

Contamos também com uma **Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA)**, constituída por representantes indicados pela Algar Tech e por membros eleitos pelos colaboradores que nos ajudam a disseminar a cultura de segurança pela organização, responsáveis por divulgarem assuntos referentes à saúde, programas, dicas, palestras e muito mais.

### • CAPACITAÇÃO EM SEGURANÇA DO TRABALHO

Periodicamente, são realizados **treinamentos** para os Techers, definidos de acordo com a elegibilidade de cada função.

Nossa principal atividade é o teleatendimento, por isso precisamos seguir principalmente a **Norma Regulamentadora NR-17**.

Aqui possuímos uma **plataforma de treinamento** que possibilita uma gestão completa para essa norma.

Pra gente, o investimento em conhecimento é a melhor forma para garantir que todos os Techers adotem práticas ergonômicas.





## PROGRAMA DE SAÚDE E BEM-ESTAR DO ASSOCIADO

A saúde e o bem-estar dos nossos Techers sempre foram nossa prioridade, por isso, contamos com diversos programas que promovem a qualidade de vida para todos.



**Jemille Rafaela**  
ALGAR TECH



## ▪ PSICOLOGIA VIVA

Um benefício oferecido aos nossos Techers que busca facilitar e ampliar o acesso à saúde mental e bem-estar, ajudando cada um a encontrar a sua melhor versão, conectando pessoas de qualquer lugar do mundo com psicólogos especialistas em diversas temáticas. No ano de 2021, 6.826 Associados foram atendidos pelo programa, totalizando 17.402 consultas gratuitas durante todo o ano. Em 2022 tivemos um aumento nas consultas para 19.307 e 7.913 usuários atendidos, demonstrando o resultado do empenho de todo nosso trabalho na conscientização em saúde e no engajamento nos programas de saúde, oferecidos pela Tech.



## ▪ PROGRAMA CUIDAR

O app **Cuid@r Autocuidado** oferece atendimento com várias especialidades médico e psicológico de onde você estiver.

Nela você acessa todos os nossos programas de saúde, ferramentas de acompanhamento de indicadores de saúde, ficha clínica, desafios e muitos conteúdo.

Após a consulta, é possível realizar pedidos de exames, prescrição de remédios com receita e emissão de atestados.

Atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem fila de espera.



**Somente usuário e médico têm acesso ao histórico médico.**





## ▪ DR. + SAÚDE

É um programa de telemedicina, disponível para 100% dos Associados, inclusive para quem não possui Convênio Médico. Os Associados podem contar com o atendimento de uma equipe especializada de forma remota. A plataforma disponibiliza enfermeiros e médicos para prestar um atendimento de qualidade e de forma segura para todos. Os médicos do Dr + Saúde são médicos de família, generalistas e habilitados para atender qualquer demanda de saúde e se houver a necessidade, estarão prontos para encaminhar ao especialista. O atendimento está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. Em 2022 foram atendidos 456 Associados e 161 dependentes, diminuindo a sobrecarga de trabalho da equipe médica em prontos atendimentos e unidades de saúde e agregando agilidade à entrega dos resultados aos pacientes.

## ▪ AMOR DE MÃE

Para as futuras Mamães Techers.

O programa conta com **acompanhamento especializado** por uma enfermeira obstetra qualificada, com direito a orientações telefônicas em cada período da gestação, além da isenção de consultas e dos principais exames de pré-natal.

Para isso, após a primeira consulta da Mamãe, é importante pedir o **Cartão Pré-Natal**. Ele fornece todas as informações para que qualquer profissional da saúde possa avaliar o seu caso.

Nele o seu médico precisa indicar:

- Nome completo.
- Carimbo e CRM do médico.
- DUM - Data do último ciclo menstrual.
- Assinatura do médico.
- DPP - Data provável do parto





Envie uma foto do Acompanhamento, parte do cartão onde o médico faz o preenchimento do Pré-Natal. É a partir desse documento que é feita a isenção da coparticipação.

#### ▪ **ALGAR SEMPRE BEM**

Um programa de acompanhamento por telefone, periódico, totalmente acolhedor, com uma equipe especializada, pronta para informar e orientar nossos Techers garantindo mais saúde e bem-estar.

As principais patologias acompanhadas:

- Hipertensão.
- Diabetes.
- Dislipidemia (alterações no colesterol).
- Doenças Cardiovasculares.
- Doenças Pulmonares (DPOC/Asma).
- Insuficiência Renal Crônica.
- Doenças Musculoesqueléticas.
- Obesidade.

#### ▪ **GYMPASS**

A maior rede de academias, estúdios e apps de bem-estar para nossos Techers.

Um benefício corporativo que oferece entrada para academias, acesso a aulas virtuais, atividades físicas, meditação e terapia. O app está disponível gratuitamente para Android e iPhone (iOS) e já foi baixado mais de 100 mil vezes.



# Governance (GOVERNANÇA)

Renata Freitas  
Sabino  
ALGAR TECH



## DESEMPENHO ECONÔMICO FINANCEIRO / RESULTADOS / PERENIDADE

Proporcionar experiências aos nossos clientes e gestão do ambiente de TI com o propósito de conectar pessoas e organizações de um jeito único.

### GERAÇÃO DE VALOR:

**740,3MM**

de Receita Líquida em 2022.

### RECEITA LÍQUIDA:

**740,3MM**

### MARGEM DE CONTRIBUIÇÃO:

**162,2MM**





## LGPD

Somos uma empresa presente em praticamente todo o território nacional e operamos com dados pessoais segmentados em diversos sistemas.

**Investimos** em adequações de processos, políticas, normas e procedimentos para trabalhar conforme determina a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados, nomeando o DPO (Data Protection Officer), encarregado dos dados dentro da organização, que garante que a empresa siga seu compliance.

### ▪ O ESCRITÓRIO DE PRIVACIDADE

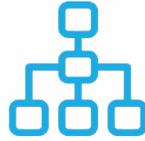
Estruturamos um departamento para trabalhar no desenvolvimento e suporte de normas e boas práticas que garantam o tratamento adequado dos dados pessoais.

Realizamos também o mapeamento de novos Clientes, Soluções e Áreas Internas, com o objetivo de analisar como é realizada a tratativa de dados pessoais e sensíveis.

Esse mapeamento registra os operadores dos dados, ferramentas, responsáveis, assim como os expurgos e os riscos, direcionados internamente para devidas tratativas.

Disponibilizamos em nosso site o **Portal do Titular**, onde os titulares de dados pessoais podem exercer os seus direitos, registrando as suas solicitações como consulta simples e completa dos seus dados tratados, solicitação da confirmação dos dados e revogação dos consentimentos e muito mais.





## ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

Pra gente, ter um **acompanhamento próximo** de estratégia e resultados é fundamental. Por isso, todas as segundas-feiras o nosso presidente Carlos Maurício se reúne com os Executivos para acompanhar os principais indicadores da empresa.

Nossos indicadores são espelhados na metodologia do **BSC (Balanced Scorecard)**, que avalia a empresa sobre 4 perspectivas:

- Financeira.
- Mercado e Clientes.
- Processos Internos.
- Aprendizado e Crescimento.

Além disso, temos outras formas de avaliação e acompanhamento de nossas estratégias:

- **Redir Estratégica.** Instância em que os resultados são compartilhados com o CEO e corpo diretivo do grupo Algar.
- **Conselho e Comitê Nova Tech.** Presença de conselheiros que trazem visões e boas práticas de mercado, com intuito de apoiar na execução da estratégia.



## CULTURA

*Somos Gente servindo Gente.*

Em nosso grupo possuímos uma cultura muito forte e cuidamos, diariamente, para que ela esteja presente em todas as nossas empresas e na rotina de nossos Algarianos.



2022

54

EMBAIXADORES

+15

AÇÕES ALGAR TECH

Para nós tudo começa e termina no cliente, nossa razão de existir. Nossa marca tem nome, história e alma e a nossa cultura está sempre em evolução.

Cuidamos para que nossas práticas reflitam nossos valores e atributos:



**CONFIÁVEL**



**INOVADOR**



**ÁGIL**



**PERENE**

▪ **NOSSAS AÇÕES:**

Encontros mensais com os Embaixadores da Cultura.

Encontros de microcultura dos Embaixadores com suas respectivas áreas promovendo com o time o reconhecimento dos atributos da cultura com cada Associado.





## NOVO CICLO ESTRATÉGICO

Na revisão do nosso Plano Estratégico, uma nova Visão foi definida:

*“Até 2027 sermos reconhecidos pelos clientes em que atuamos como provedor que entrega resultados com eficiência e qualidade, garantindo a perenidade do negócio”.*

O Foco do período passa a ser a margem Ebitda do negócio com o posicionamento estratégico por Custo Total. A revisão aconteceu de forma colaborativa, com participação de, no mínimo, um integrante de cada área.

O novo ciclo conta ainda com a retomada da **RAE (Reunião de Alinhamento Estratégico)** em fóruns semanais, além da estruturação de um novo **BSC** para acompanhamento e report dos objetivos estratégicos da empresa em um dashboard de acesso comum a todos Diretores e Gestores.



José Mario  
Teixeira Rosa  
ALGAR TECH



**Nosso novo ciclo, de 2023 a 2027, tem como base 4 pilares:**

## **GENTE**

Ser um empregador relevante e desejado nos países onde atuamos.

Disseminar a cultura Algar e reforçar conceitos de Eficiência Total, Accountability, Aprendizagem contínua e Data Driven.

## **GESTÃO**

Padronizar governança entre LATAM e Brasil.

Revisar a hierarquia de remuneração na gestão de CX.

Modernizar modelo atual de TOP PERFORMANCE (CX).

Otimizar e automatizar processos de PCP, MIS e do staff.

Adaptar a abordagem ITIL à linguagem do cliente (MSP).

## **VENDAS**

Manter a base de clientes Programa Churn zero.

Repassar reajustes para 100% da base de clientes.

Ampliar Cross e Up Sell (dentro das torres e entre as torres).

Ampliar base de novos clientes.

Vender dentro do mix de produtos garantindo a margem orçada.

## **DADOS**

Definir os papéis e responsabilidades e modelo de governança de Dados dentro da Organização.

Criar processo, rotina e dono para atualização contínua da base de dados.

Integrar os diversos silos da organização em uma arquitetura única e que entregue valor.

Criar uma visão de 360° de dados dos clientes.





## GESTÃO DE RISCO

Aqui na Tech contamos com uma área dedicada na **identificação de riscos e oportunidades** que afetam a criação ou a preservação do nosso valor.

A Gestão de Riscos é aplicada em toda organização e inclui a formação de uma visão de portfólio de todos os riscos a que ela está exposta, além de identificar eventos em potencial e administrar os riscos de acordo com seu apetite de risco.

Fatores internos e externos devem ser considerados na identificação de eventos, além de serem levantados eventos passados e potenciais eventos futuros.

### ▪ MATRIZ DE RISCOS E OPORTUNIDADES

Nossa avaliação de riscos permite que a organização considere até que ponto eventos em potencial podem impactar a realização dos objetivos. São avaliados com base em suas características inerentes e residuais. Os eventos são avaliados em duas perspectivas - impacto e probabilidade - onde a escala varia de 1 até 4.

Depois da avaliação, é necessário determinar como responder aos riscos. A condução é mitigada através de planos de ação, para controles e melhorias dos ambientes.





## ISOs

- **ISO 9001**

Uma norma internacional elaborada para especificar os requisitos de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

Recebemos esse certificado por assegurarmos maior qualidade de entregas e o cumprimento de requisitos legais, ganhando reconhecimento de valores como qualidade e eficiência, gerando credibilidade e uma cultura de melhoria contínua.

- **ISO 14001**

Uma norma com diretrizes básicas para o desenvolvimento de um sistema de gestão ambiental. Em 2022, fomos certificados pelo quarto ano consecutivo.

Ter essa certificação no peito é uma honra e só fortalece o nosso conceito de sustentabilidade e responsabilidade socioambiental, além de nos manter atualizados em relação às leis ambientais.

Por essas e outras, fomos o primeiro Data Center Verde e Call Center Verde da América Latina.

- **ISO 20000-1**

Uma norma técnica reconhecida em todo o mundo. Ela define uma série de requisitos obrigatórios baseados em um conjunto de boas práticas para que as empresas executem uma gestão dos serviços de TI e garantam a entrega aos clientes e serviços de melhor qualidade.





Por aqui implementamos práticas de identificação e aprimoramento constantes dos serviços de TI, somos certificados desde 2014.

- **ISO 27001**

Uma das certificações internacionais que tratam da questão de segurança de informações, além de estabelecer padrões, diretrizes e controles para assegurar a integridade das informações aos seus clientes e parceiros.

Um selo que comprova a nossa garantia do sigilo de informações internas, proteção das informações pessoais de clientes e fornecedores e o destaque no mercado como uma instituição segura e confiável.



## **PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO, SUCESSÃO E RETENÇÃO**

Aqui na Algar Tech as oportunidades de desenvolvimento profissional são registradas no plano de carreira “Y”.

Um plano que visa aproveitar o potencial dos Associados e adequar a vocação profissional ao perfil do cargo de acordo com a formação e a experiência de cada um. Nosso plano é orientado para dois tipos de carreiras:

- **CARREIRA TÉCNICA**

É o crescimento profissional de um talento em uma função que requer conhecimentos especializados, habilidades e desenvolvimento técnico em atividades exclusivamente técnicas entre diversos ramos da ciência.



## ▪ **CARREIRA GERENCIAL**

É o crescimento profissional de um talento em função gerencial, envolvendo principalmente gestão de pessoas, liderança e construção de equipes.

Para crescer por aqui é importante que o Techer esteja atento às oportunidades e que também busque sempre se desenvolver.

## ▪ **METODOLOGIA 70 | 20 | 10**

Uma metodologia de aprendizagem que combina o percentual de três formas de aprendizagem:

Com sua própria experiência + Com os outros + E com cursos  
– formação regulamentada.

Nosso propósito como empresa é servir e facilitar os caminhos para que nossos Techers sigam carreiras de sucesso. Queremos permitir que as pessoas entreguem o melhor de si, com muito entusiasmo e paixão.

## ▪ **DESENVOLVIMENTO**

Para que nossas pessoas tenham oportunidades de crescimento profissional, oferecemos diversos programas e benefícios focados no desenvolvimento de novas competências:

## ▪ **CERTIFICAÇÕES**

Aqui na Algar Tech apoiamos os Techers que gostam de estudar e se desenvolver.

Jhennifer Gonçalves  
dos Santos  
ALGAR TECH





Se o Associado estiver tirando uma certificação condizente com as atividades que realiza diariamente na Algar Tech, devolvemos o valor investido. O reembolso é autorizado quando o Associado passa na certificação e apresenta o certificado ao seu líder.

#### ▪ **PROGRAMA DE INTERCÂMBIO**

Para os Techers que buscam crescimento profissional e novas experiências.

Por enquanto, o programa é realizado virtualmente e os participantes têm direito a cursos de idiomas: espanhol ou português. As vagas são criadas de acordo com a necessidade de cada área e divulgadas ao público de interesse.

Durante o intercâmbio, por um período de três meses, os intercambistas podem conhecer mais sobre a cultura de outros países, compartilhar a visão de negócios internacionais, trocar experiências, ampliar sua rede de contatos e desenvolver um projeto de aperfeiçoamento.

Em 2022, foram 14 participantes no programa e o projeto vencedor foi o “Gestão de Solicitação de Pessoas”, onde os 2 intercambistas (1 Techer do Brasil e outro da Colômbia) ganharam R\$4.000,00 e a madrinha do projeto (1 Techer da Colômbia) ganhou R\$2.000,00.

#### ▪ **DE ASAS**

Um programa de formação na área de TI que visa preparar as nossas pessoas para um crescimento contínuo.

A cada edição do programa, selecionamos 25 colaboradores que participam das tutorias. Ao final do programa, os alunos com melhor desempenho são reconhecidos e participam de processos seletivos relacionados à área de estudo.

O programa é aberto a qualquer Associado da empresa.

Em 2022, as tutorias foram focadas em Cloud, Redes, Java e .NET.



## ▪ **JEITO TECH DE GESTÃO**

Um programa de treinamento para nossos líderes com o objetivo de desenvolver e aprimorar as habilidades dos nossos gestores, anualmente, com metodologias e ferramentas avançadas.

Em 2022, mais de 500 líderes participaram da formação. O eNPS do programa foi de 89 e o índice de satisfação ficou em 98%.

## ▪ **PROGRAMA KEY PEOPLE**

Uma seleção de alta performance com comportamentos e resultados de alta relevância para o negócio.

Em 2022, selecionamos 227 Associados como Key People, 74 como Potenciais Sucessores e reduzimos o turnover desse público para 1,7%.

## ▪ **PROGRAMA DE ESTÁGIO**

Um programa que desenvolve estudantes do ensino superior para que sejam efetivados na companhia e tenham todas as competências alinhadas ao futuro do negócio.

Iniciado em abril de 2022 e, durante o ano, contratamos 64 estagiários (25 mulheres e 39 homens). Deles, 12 foram efetivados e começaram a atuar como analistas aqui na Algar Tech.

## ▪ **ALURA**

Foram liberadas 200 licenças na plataforma Alura e nossos Techers puderam investir seu tempo da melhor maneira possível: estudando quando e onde quisessem em uma comunidade colaborativa.

Em 2022, nossos Associados finalizaram mais de 550 cursos, com foco em Python, AWS, Gestão de Pessoas, Redes e HTML e CSS.





## POLÍTICAS DE REMUNERAÇÃO

Uma política criada para estabelecer diretrizes e critérios para a prática de Remuneração nas empresas controladas pelo grupo Algar.

O objetivo é manter a competitividade externa, a meritocracia e equidade interna, o alinhamento de interesses dos Techers com a empresa e acionistas e o reconhecimento exclusivamente pela performance.

### ▪ REMUNERAÇÃO TOTAL

Composta pela remuneração fixa, podendo ser acrescida de parcelas variáveis de curto e longo prazos, conforme critérios definidos por cada negócio.

### ▪ REMUNERAÇÃO FIXA

A remuneração fixa é o elemento principal e fundamental da remuneração total, e deverá se basear especialmente na posição conforme design organizacional e nas responsabilidades desempenhadas na empresa, bem como na experiência individual.

### ▪ REMUNERAÇÃO VARIÁVEL

Composta pelo Incentivo de Curto Prazo e Incentivo de Longo Prazo, que compreendem os pagamentos não fixos do atingimento de metas.

### ▪ BENEFÍCIOS

Seus critérios serão definidos por nível de cargo, sendo de responsabilidade de cada empresa, e precisa levar em consideração a estratégia do negócio, a prática de mercado do seu setor e o orçamento.





## NPS

Ouvir nossos clientes é fundamental.

Aqui monitoramos as informações de percepção de nossos clientes e se estamos atendendo aos diversos requisitos por meio de nossos canais de comunicação.

- **PROSPECÇÃO DO CLIENTE**

Nossas áreas responsáveis extraem as necessidades desejadas do cliente e formatam na própria proposta comercial.

- **PESQUISAS DE SATISFAÇÃO**

Por meio de pesquisas NPS, identificamos nossos promotores, neutros e detratores. As ações corretivas e preventivas da pesquisa devem ser contempladas no plano tático e operacional, além de tratativas pontuais junto aos clientes.

A partir dos resultados das pesquisas são gerados planos de ação para nossos clientes.

- **SEXTOU COM O PRESIDENTE  
CARLOS MAURÍCIO FERREIRA**

O projeto tem como objetivo promover a proximidade da presidência com todos os Associados da companhia, conectando pessoas e organizações de um jeito único.

Quinzenalmente são divulgados vídeos gravados pelo presidente



**Carlos Maurício  
Ferreira**

PRESIDENTE  
ALGAR TECH





Carlos Maurício Ferreira, abordando pautas relevantes para a organização.

Os Associados também têm espaço para enviar suas perguntas e recebem o reconhecimento do presidente quando finalizam formações, fortalecendo a cultura de life long learning na companhia.

#### ▪ **GESTÃO DE CRISE DE IMAGEM**

Entende-se por crise um evento súbito, aflitivo e de solução complexa ou fora de controle. Geralmente ameaça a reputação empresarial e a marca. De natureza variada, pode colocar em risco a prestação de serviços da empresa ou a integridade física ou moral de Associados e/ou comunidades. Torna a atividade, produtos ou serviços vulneráveis durante o período de impacto.

A companhia conta com uma Comissão Gestora de Crise Institucional (CGCI) e conta com critérios definidos para avaliação dos graus de criticidade das ocorrências de acordo com seus gatilhos. Além disso, conta com orientações claras para condução ágil para cada caso, evitando prejuízos para todas as partes e promovendo uma comunicação efetiva para os públicos envolvidos.





## RECONHECIMENTOS:

2022



CATEGORIA

Digital Service Desk and  
Workplace Support Services



# Agradecimento



Nosso agradecimento a todos os Associados que contribuíram nas ações realizadas no ano de 2022, refletindo no nosso propósito com a sustentabilidade e na construção desse documento.

Grupo de associados da Algar Tech





**Algar** ▶▶  
Tech

Faz acontecer

