

Relatório de

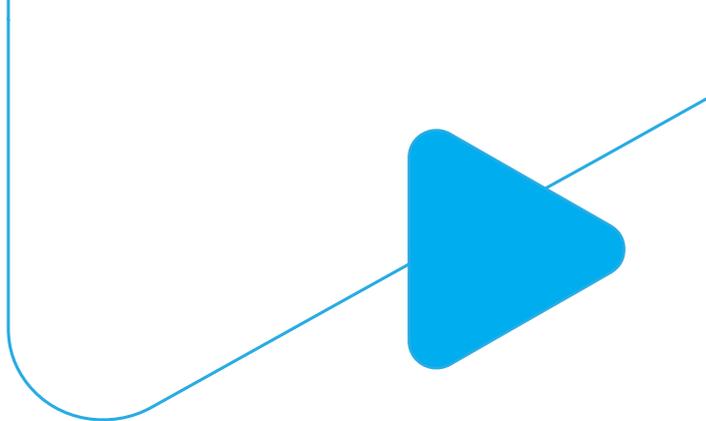
SUS

TENTA
BILIDADE

2023



▶ ÍNDI CE



Editorial **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 Ambiental 9
Energia 10
Consumo de água 10
Emissões de gases de efeito estufa 11
Gestão de resíduos sólidos 11

Social **13**

Instituto Algar e Voluntariado Algar Tech 13
Canal de Ética 14
Diversidade e Inclusão 16
Relacionamento com fornecedores 17
eNPS 17
Segurança do Trabalho 18
Programas de saúde e bem-estar 20

Governance (Governança) **23**

Desempenho Econômico Financeiro / Resultados / Perenidade 23
Pro Tech 23
LGDP 24
Estrutura de governança 25
Cultura 26

Novo ciclo estratégico

27

Gestão de risco

29

Selos ISO

31

Programas de desenvolvimento

32

Customer Success e NPS

34

Premiações 2023

35

Eventos

36

Agradecimentos

37

Créditos

38



▶ EDITO RIAL



Somos uma multinacional de tecnologia presente em toda a América Latina, movida pela missão de unir pessoas e organizações de forma única, com valores sólidos de transparência, diversidade e respeito ao próximo.

A cada ano, com renovado comprometimento com uma economia e uma sociedade global mais sustentáveis, nos dedicamos a produzir este Relatório de Sustentabilidade. É nossa maneira de compartilhar não apenas nossas realizações e impactos, mas também nossos sonhos e esperanças para um futuro melhor.

Neste documento, abrimos nossos corações e mentes, revelando nossos esforços em aspectos ambientais, sociais e de governança. É um testemunho de nossos valores, de nossas lutas e triunfos, e uma celebração de cada passo dado em direção a um mundo melhor.

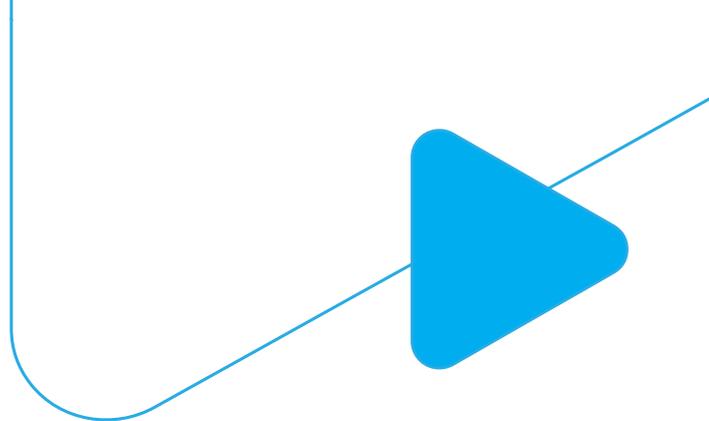
Compartilhar essas histórias vai além de meras palavras; é uma expressão de nosso propósito empresarial. Convidamos você a se conectar conosco, a mergulhar nessa jornada de descobertas e realizações. As próximas páginas são mais do que um relatório - são uma carta de amor ao planeta e às futuras gerações.

Aproveite cada palavra, cada momento. Boa leitura!



Larissa Paes e Valeria Cristina

▶ SOBRE NÓS



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.

+13 MIL
de 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

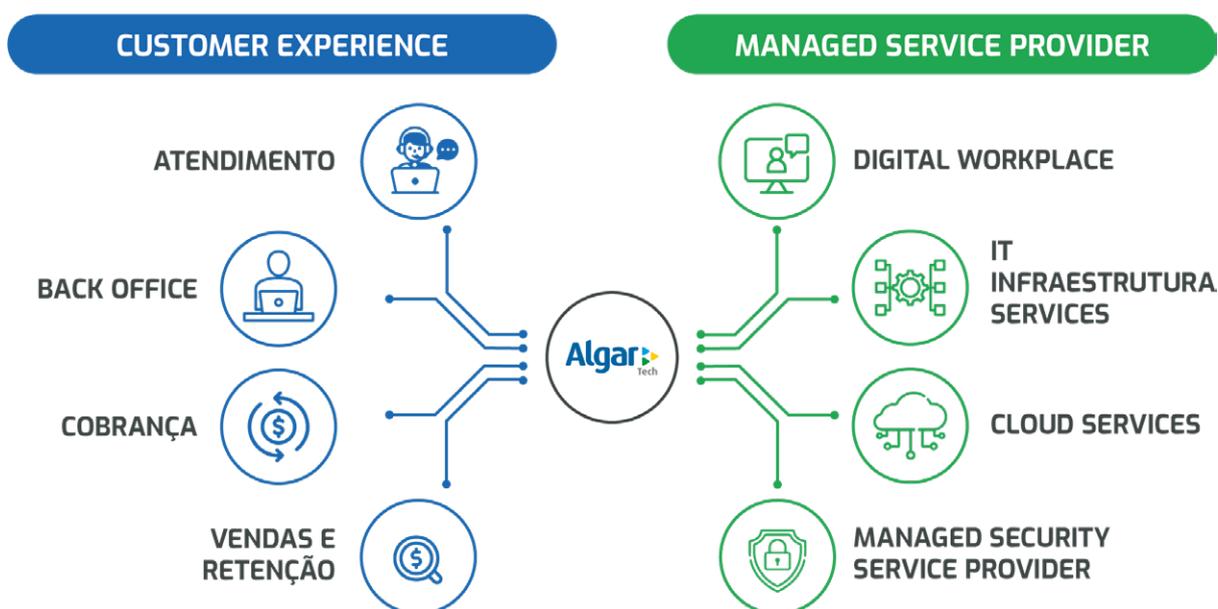
Realizamos a compreensão da jornada do cliente para eficiência e melhor experiência do consumidor, com interações efetivas e únicas, unindo o que há de melhor entre digital e humano.

- Atendimento
- Vendas e Retenção
- Cobrança
- Back Office

Managed Service Provider

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

- Digital Workplace
- IT Infrastructure Services
- Cloud Services
- Managed Security Service Provider (Cibersegurança)





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.**

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



PROPOSTA DE VALOR

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

▶ ENVIRON MENTAL (Ambiental)

SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL

A Algar Tech conta com um Sistema de Gestão Ambiental (SGA), certificado na norma internacional ISO 14.001:2015, com o intuito de **reduzir os impactos ambientais**, assim como garantir a conformidade legal dos requisitos inerentes ao nosso modelo de negócio.

Anualmente, realizamos auditorias internas e externas para validar a eficiência do nosso SGA, avaliando nossos controles operacionais, aspectos e impactos e atendimento aos requisitos legais.

Desde a implantação do SGA, é durante o processo de auditoria que são identificadas **novas formas de prevenção e mitigação de risco**. Além disso, estabelecemos com a mesma periodicidade indicadores e metas relacionados a possíveis impactos ambientais, garantindo assim o **monitoramento do nosso desempenho ambiental**.

Contamos com um Sistema de Gestão Integrado que busca **integrar os sistemas de gestão de qualidade, meio ambiente, saúde e segurança**, responsabilidade social, entre outras áreas importantes para organização, otimizando todos os processos internos.

Buscando minimizar os impactos de nossas atividades com relação ao aumento da concentração de gases de efeito estufa na atmosfera, a Algar Tech elabora, através da ferramenta de cálculo do GHG Protocol, o **Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)** e realiza a publicação anualmente no Registro Público de Emissões, além de fornecer informações sobre gestão de mudanças climáticas no CDP.



POLÍTICA AMBIENTAL

Fazem parte do Sistema de Gestão Integrada da Algar Tech:

- Sistema de Gestão da Qualidade
- Sistema de Gestão de Meio Ambiente
- Sistema de Gestão de Segurança da Informação

Eles foram estabelecidos a partir das normas NBR ISO 9001:2015, NBR ISO 14001:2015, NBR ISO 20000-1:2018 e NBR ISO 27001.

Nossa Política de Sustentabilidade faz parte do Sistema de Gestão Integrada da Algar Tech e tem como objetivo gerar resultados para os nossos clientes, por meio do relacionamento próximo, com soluções ágeis e inovadoras, com práticas sustentáveis de prevenção da poluição e respeito às leis e às regulamentações aplicáveis ao negócio.

A Direção da Algar Tech assegura estrutura para estabelecimento e análise crítica de objetivos, metas e indicadores do Sistema de Gestão Integrada. Nossa política é **comunicada e entendida por toda a empresa** através da Algarnet.

Nossa Política Ambiental conta com o seguinte objetivo:

- **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; conforme metas contratadas no Programa Ambiental.**



ENERGIA

A energia elétrica é um recurso fundamental para o desenvolvimento das nossas atividades. Por isso, fazemos a gestão e o acompanhamento de perto do consumo desse recurso.

Ano após ano, a Algar Tech vem aprimorando seus projetos de eficiência energética, contando desde 2016 com a **instalação de 1320 placas fotovoltaicas** em Uberlândia e apostando no **investimento em fontes renováveis de energia**.

Reforçando o compromisso com o consumo consciente de energia elétrica, contamos com a **autogeração de energia pela usina fotovoltaica** e com a **compra de fontes incentivadas por meio do Mercado Livre**.

Em 2023, o consumo de energia elétrica total foi 4.875.858 kWh através do Mercado Livre e 939.093 kWh via autogeração de energia a partir dos painéis solares em nossa sede.

CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA	2020	2021	2022	2023
Consumo total de energia elétrica (KWh)	4.710.520	3.894.698	3.867.143	4.875.858
Usinas FotoVoltaica	790.304	829.155	903.053	939.093

CONSUMO DE ÁGUA

Reforçando nosso compromisso assumido na Política de Sustentabilidade do Negócio, gerenciamos de perto o uso da água, recurso natural indispensável para nossa sobrevivência.

Utilizamos nossos recursos hídricos para o **abastecimento dos sites e para a irrigação das áreas verdes** de forma consciente e sustentável.

Buscamos a redução do consumo por meio de **conscientização dos nossos associados, ações estruturais e manutenções preventivas**.

Devido à redução do número de associados no prédio de forma presencial, em 2021, o consumo de água foi reduzido em 19% em relação ao ano anterior. Porém, a partir de 2022, com o retorno gradativo dos associados, houve aumento no consumo de água.

Mesmo com o aumento do consumo, reforçando o compromisso com os nossos objetivos e as nossas metas ambientais, **ficamos abaixo do planejado, superando a meta proposta**, que era de redução de 10% com relação ao permitido pela outorga.

CONSUMO DE ÁGUA	2020	2021	2022	2023
m ³	44.790	36.391	41.876	47.220
		-19%	15%	13%

EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA

Seguindo com o monitoramento dos impactos de nossas atividades com relação ao aumento da concentração de gases de efeito estufa na atmosfera, anualmente elaboramos nosso **Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)**, através da ferramenta de cálculo do GHG Protocol, e publicamos no Registro Público de Emissões.

Mantendo o compromisso de **combate às mudanças climáticas**, monitoramos nossas emissões e, devido a alterações na modalidade de trabalho da organização, desde 2020 os prédios existentes têm variado ano a ano.

Em 2022 e 2023, realizamos o report das 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.

Para 2023, manteremos o compromisso de divulgação das nossas emissões em Relatório Público vinculado ao GHG Protocol, assim como ao CDP.

GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

A geração de resíduos sólidos é monitorada mensalmente, desde a geração até a destinação final.

Somos uma empresa de serviços e contamos com um prédio que recebe um número alto de associados diariamente. Conseqüentemente, a geração de resíduos acontece de forma inevitável. Nossos resíduos não são classificados como perigosos, porém precisamos garantir **a destinação de maneira ambientalmente correta e em conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS)**. Além disso, sempre que possível, realizamos a **destinação para reciclagem**.

Seguindo a Resolução CONAMA nº 275, de 25 de abril de 2001, nosso prédio conta com **coletores identificados** e orientamos nossos associados para que a separação seja realizada de maneira adequada por meio de **treinamentos obrigatórios de Gestão Ambiental**.

Temos **parceria com a Cooperativa de Recicladores de Uberlândia (CORU)** para a qual todos os nossos recicláveis são doados. Em 2023, com o retorno

gradual dos associados, **consequimos aumentar a quantidade de resíduos destinados à reciclagem**, doando mais de 19 toneladas de material.

Outra boa prática adotada pela Algar Tech é a **destinação para compostagem de 100% dos nossos resíduos orgânicos**, provenientes das nossas cozinhas e das podas das áreas verdes. 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	2023
Classe 1	6.422	7.220	1.800	5740
Classe 2	44.190	29.590	58.050	61.460
Recicláveis	32.166	11.155	14.084	19.050
Compostagem	36.646	64.800	50.840	36.845

Para garantirmos a destinação correta, contamos com uma estrutura adequada. Em 2021, fizemos a **revitalização da área da caçamba de resíduos classe 2**, conforme NBR-11174 (Armazenamento de Resíduos Classe 2) no Site 2 - Algar Tech Sede.

Além disso, **adquirimos lixeira para descarte de líquidos**, a fim de destiná-los aos devidos tratamentos, e **substituímos as lixeiras do Anfiteatro**, que estavam em final de vida útil.





INSTITUTO ALGAR E VOLUNTARIADO ALGAR TECH

Para a comunidade, contamos há mais de 20 anos o Instituto Algar, que realiza programas sociais estruturados e de médio prazo.

Eles contribuem com a formação de crianças, adolescentes e jovens em situação de vulnerabilidade social, por meio de educação, cultura e esporte. Além disso, cerca de 2.900 associados atuam como voluntários, sendo agentes de transformação nas comunidades em que estão inseridos.

O Programa de Voluntariado fortalece o nosso propósito de sermos gente servindo gente nas comunidades em que estamos inseridos. Por meio desse programa, os nossos associados são convidados a participarem de iniciativas sociais organizadas pelo Instituto Algar.

O objetivo é que cada um possa contribuir com o seu tempo, trabalho e talento em prol de uma sociedade melhor. O programa possibilita a realização de:

Ações voluntárias contínuas

Visam contribuir com a educação de alunos de escolas públicas. São realizadas em conjunto com escolas parceiras, de preferência, próximas às empresas ou comitês, para que estejam incluídas na realidade da escola e dos alunos:

- **Clube da Correspondência:** tem o objetivo de estimular a escrita por meio da troca de cartas entre alunos e voluntários, instigando a curiosidade entre eles, uma vez que se conhecem pessoalmente apenas após várias correspondências. Nesse processo, o voluntário tem como papel inaugurar o processo de troca de correspondência e é quem oferece um modelo de aprendizagem de escrita e leitura para os alunos. Em 2023, foram realizados 4 encontros, com 17 alunos do 9º ano da Escola Estadual Ângelo Teixeira sendo beneficiados.
- **Clube da Cidadania:** tem o objetivo de sensibilizar crianças e pré-adolescentes para uma visão sistêmica da vida, estimular o protagonismo infanto-juvenil, orientá-los sobre ética, cidadania e política e sobre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável propostos pela ONU e formas

práticas de efetivá-los. Em 2023, foram realizados 6 encontros, beneficiando 30 alunos do 7º ano da Escola Estadual Custódio Pereira.

- **Clube do Meio Ambiente:** tem o objetivo de promover a compreensão dos conceitos-chave relacionados ao meio ambiente, como biodiversidade, sustentabilidade e ecossistemas, incentivando a participação ativa dos alunos com coleta seletiva, campanhas de conscientização, fauna, flora e plantio de árvores. Durante o ano de 2023, foram realizados 4 encontros com 36 alunos do 9º ano da Escola Estadual Custódio Pereira sendo beneficiados.
- **Clube das Mídias:** tem o objetivo de informar e colocar os estudantes em contato com a realidade e com o mundo, despertando a curiosidade para imagens, fatos, notícias e possibilidades de interação. Em 2023, foram realizados 4 encontros, beneficiando 17 alunos do 9º ano da Escola Estadual Custódio Pereira.
- **Trend de Carreira:** visa contribuir com a formação de jovens alunos do ensino médio, com foco no estímulo a partir do compartilhamento de histórias de vida e da realização de atividades práticas. Trabalha comunicação, criatividade, inovação e protagonismo. Em 2023, contamos com a participação de 3 turmas e 63 alunos beneficiados em 4 encontros.

Ações voluntárias pontuais

São atividades mais abrangentes desenhadas pelos comitês, partindo de uma necessidade específica identificada na comunidade ou em datas específicas.

Podem ser realizadas tanto dentro da escola parceira como em outras instituições, sendo desenhadas pelos próprios comitês:

- **Datas comemorativas, como Dia das Crianças e Natal;**
- **Arrecadação de alimentos, roupas, sapatos etc;**
- **Visita em asilos;**
- **Ações focadas no meio ambiente etc.**

Além disso, anualmente é realizado o Encontro de Voluntários, um momento de inspiração, reflexão e celebração do voluntariado.

CANAL DE ÉTICA

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

Em 2023, a Ouvidoria passou a ser **Canal de Ética** e desde então possui escopo exclusivo na apuração de denúncias do Grupo Algar, apoiando na manutenção de um **ambiente corporativo ético e transparente**.

O canal foi criado para atender associados, fornecedores, clientes e demais públicos de relacionamento de nossas empresas. **É legítimo e imparcial**, permitindo entrar em contato de forma anônima para relatar denúncias de violação do Código de Conduta ou leis vigentes.

Os relatos registrados são tratados com absoluto sigilo e analisados de forma criteriosa e responsável, contribuindo para a **gestão transparente** e um **ambiente confiável**.

628 denúncias recebidas em 2023:

- 23% assédio moral
- 17% fraude
- 5% conflito de interesse
- 3% furto/roubo
- 2% discriminação
- 1% assédio sexual
- 1% LGPD

COMO ACIONAR O CANAL DE ÉTICA:

Telefone: 0800 034 2525

E-mail: canaldeetica@algar.com.br

Site: algar.com.br/canaldeetica





DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Algar Sem Barreiras é um programa pioneiro que, desde 2018, tem o objetivo de promover a diversidade em nosso ambiente de trabalho.

Estamos orgulhosos de compartilhar que nosso quadro de associados contempla hoje:

- 61% de mulheres
- 9% de pessoas que se identificam como LGBTQIAP+
- 56% de pessoas negras
- 4% de pessoas com 50 anos ou mais

Mantemos ainda um programa robusto para inclusão de pessoas com deficiência.

Em 2023, mantivemos nosso compromisso com a inclusão, fortalecendo ainda mais nossas iniciativas.

Nossas parcerias:

- Oportunidades Especiais e Diversidade + para atração e captação dos talentos;
- Vagas inclusivas e exclusivas;
- Acessibilidade integral em nossas entrevistas e treinamentos de capacitação;
- Assistente virtual em Libras e leitor de tela disponível em nosso site.

Nossas ações:

- Formação interna de Service Desk;
- Vagas afirmativas (PCD, mulheres, pessoas negras e 50+) para o público interno e externo;
- Programa de estágio com oportunidades exclusivas;
- Entrelaçadas (Guilda de Gênero);
- Campanhas internas do Comitê de Diversidade, alcançando todos os nossos

- associados;
- Treinamento em Libras para a nossa liderança;
- Intérprete de Libras contratada para plantão de interpretação e comunicação com os associados surdos.

Na nossa empresa, a diversidade não é apenas uma ideia. É uma parte essencial da nossa cultura. Ela molda quem somos, tornando-nos mais confiáveis, inovadores, ágeis e perenes a cada dia.

RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

É uma preocupação da Algar Tech que seus fornecedores homologados tenham a documentação validada, bem como a análise econômico-financeira antes da aquisição de produtos e serviços, contratação ou renovação do contrato.

Tem por objetivo minimizar os riscos (saúde financeira ruim, falta de documentos e dependência financeira) no processo de maneira satisfatória para as empresas do Grupo Algar.

Os fornecedores homologados que possuírem relacionamento comercial com a Algar Tech há 6 (seis) meses deverão possuir contrato vigente ou pedido de compras recorrentes. No processo de análise de performance e seleção, é avaliado o nível de atendimento do fornecedor em relação a:

- Qualidade
- Compra e atitude comercial
- Logística e serviço
- Desenvolvimento sustentável
- Inovação
- Risco financeiro
- Segurança

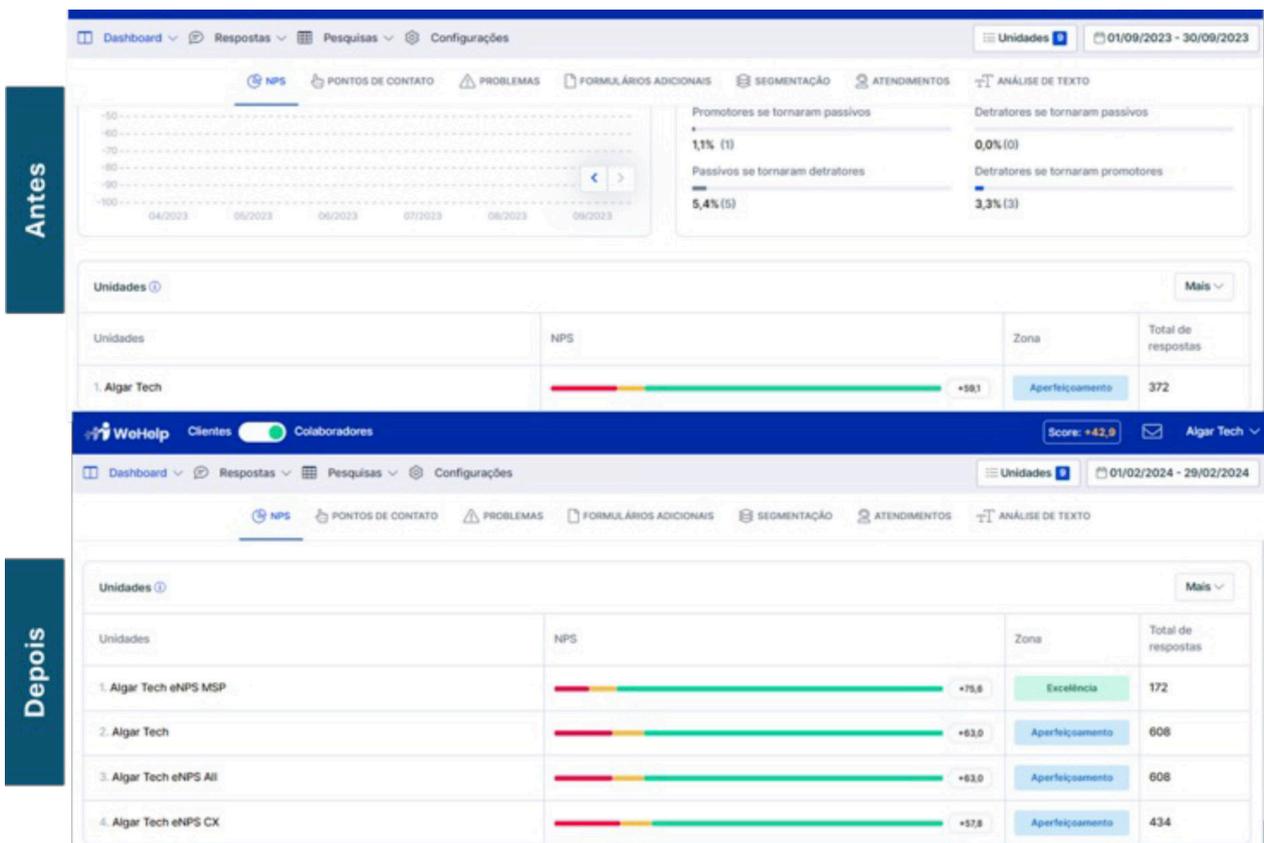
ENPS

Em 2023, criamos o tão sonhado relatório de **BI para acompanhamento online do eNPS**.

O modo de desenvolvimento manual já não vinha sendo tão eficiente e não era possível um melhor aproveitamento das poucas automações que o Excel permite, como o uso de tabelas dinâmicas. Outro item de alto impacto era o SLA de entrega de 8 a 10 dias para completar todo o processo.

Com o desenvolvimento do relatório de BI, esse prazo foi reduzido para 6 horas e ainda seguem sendo estudadas maneiras de melhorar e entender as regras e suas visões.

Outro ponto de dor era de o sistema ter as divisões de torres nos relatórios de NPS, mas não oferecer essa mesma visão no eNPS. Então, foram cadastradas as torres e feitas as devidas configurações.



SEGURANÇA DO TRABALHO

A Segurança do Trabalho é um conjunto de medidas que tem como objetivo **garantir a saúde, a segurança e o bem-estar dos associados no ambiente de trabalho.**

Com isso, contamos com uma equipe que tem como objetivo implementar a **prevenção de acidentes e doenças ocupacionais**, garantindo que a **integridade física e mental dos associados** seja preservada, bem como o desenvolvimento de um **trabalho responsável e seguro**, avaliando riscos, conscientizando, treinando e investigando a saúde dos associados.

A gestão de saúde e segurança é baseada em políticas e procedimentos específicos da área de Serviços Especializados em Segurança e Medicina do Trabalho, o SESMT, se comprometendo a realizar uma análise a fundo em questões relacionadas ao trabalho.

Por isso, nossa **equipe especializada**, além de ser formada por fonoaudiólogos, médicos, enfermeiros, engenheiros e técnicos de segurança do trabalho, também conta com uma **Comissão Interna de Prevenção de Acidentes.**

A CIPA é composta por indicados da Algar Tech e por membros eleitos, tendo como objetivo **divulgar a cultura de segurança** pela organização, abrangendo todos os associados, por meio de palestras, diálogo de segurança, divulgação de programas de saúde, dicas de bem-estar e principalmente treinamentos.

Buscamos a prevenção e a mitigação de impactos na saúde e na segurança do trabalho, que são diretamente ligados às atividades realizadas pelos associados, conforme demanda de cada função.

Diante disso, são realizados **treinamentos conforme as Normas Regulamentadoras de Segurança**, capacitando associados que são elegíveis, como:

- **Trabalho em altura;**
- **Segurança e saúde nos trabalhos em espaços confinados;**
- **Segurança em instalações e serviços em eletricidade;**
- **Segurança e saúde no trabalho com inflamáveis e combustíveis;**
- **Comissão interna de prevenção de acidentes;**
- **Ergonomia;**
- **Entre outros.**

Possuímos também uma plataforma de treinamento que possibilita ao associado compreender os **riscos existentes na função de teleatendimento**, que é nossa principal atividade.

O sistema oferece o treinamento sobre a **NR17 – Ergonomia**, que promove a adaptação das condições de trabalho, reconhecendo as características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar o máximo de **conforto, segurança e desempenho eficiente**.

A plataforma traz simulações de **ações posturais, regulagem de cadeiras e mesas, uso correto do headset, pausas e ginástica laboral**.

A capacitação oferece conhecimento referente ao espaço laboral, promovendo a contribuição com a **cultura preventiva de saúde e segurança**.

Contamos também com o **Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR)**, que busca a melhoria contínua das condições da exposição dos trabalhadores por meio de ações multidisciplinares e sistematizadas.

Já o **Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO)** é uma importante ferramenta para a preservação da saúde dos trabalhadores.

E ainda há o **Plano de Atendimento a Emergência (PAE)**, que assegura a segurança das pessoas em relação a fogo ou qualquer outro acidente. São apresentadas informações de conduta necessária de como agir em uma emergência, garantindo a segurança dos associados e da sociedade, realizando simulados e testes de emergência.

PROGRAMAS DE SAÚDE E BEM-ESTAR

Os programas de saúde do Grupo Algar representam a dedicação da equipe em promover um ambiente de trabalho saudável e estimulante. Estamos comprometidos em oferecer recursos, orientações e oportunidades que incentivem hábitos saudáveis e promovam o bem-estar físico e mental da nossa gente.

CONHEÇA NOSSOS PROGRAMAS:

- **Sempre Bem: programa para doenças crônicas**

Acompanhamento telefônico para portadores de doenças crônicas renais, pulmonares, hipertensão, diabetes, obesidade, entre outras, que está disponível para titulares e seus dependentes. Em 2023, foram 32 pessoas acompanhadas.

- **Amor de Mãe: programa para gestantes**

Acompanhamento especializado por uma enfermeira obstetra qualificada, com direito a orientações telefônicas em cada período da gestação, parto, puerpério e acompanhamento do bebê até 30 dias pós-parto. Além disso, isenção de coparticipação para os exames básicos gestacionais realizados na rede credenciada. Em 2023, foram 20 acompanhadas.

- **Sempre Materna: programa que dá continuidade ao Amor de Mãe**

É voltado para crianças e mães que tiveram algum tipo de problema após a gestação, oferecendo acompanhamento do bebê até os 12 meses. Em 2023, foram abordados temas relevantes para esse público, como diabetes gestacional, nutrição na gravidez e a importância da prática de atividades físicas para a prevenção de doenças.

Outros benefícios:

- **Unimed**

Em um movimento estratégico para otimizar a experiência dos nossos colaboradores, o Grupo Algar migrou seus planos de saúde para oferecer ainda mais benefícios e melhores cuidados, representando um compromisso com a saúde e o bem-estar de todos os nossos associados. Foram desenvolvidas diversas comunicações para tornar o processo o mais informativo e prático possível.

O plano de saúde Unimed Nacional oferece uma ampla cobertura em território nacional, proporcionando acesso a uma extensa rede credenciada de hospitais, clínicas e profissionais de saúde. Com uma gama variada de opções de atendimento e serviços, o plano visa garantir assistência médica de qualidade em diferentes regiões do país, proporcionando tranquilidade e cuidado para seus beneficiários, estejam onde estiverem.

- **Plano odontológico**

O plano odontológico oferece uma cobertura abrangente para cuidados bucais,

com acesso a uma rede de profissionais especializados em odontologia. Proporciona serviços como consultas, exames, procedimentos preventivos, tratamentos e até mesmo cirurgias, garantindo a saúde e o bem-estar bucal dos beneficiários.

- **Gympass**

Plataforma que oferece acesso flexível a uma ampla rede de academias e estúdios, permitindo que os usuários escolham entre várias opções de atividades físicas. Em 2023, tivemos 3.685 inscritos e 16.940 check in.

- **Psicologia Viva (Conexa)**

Plataforma online que conecta usuários a psicólogos, oferecendo sessões de terapia virtual. Em 2023, foram 5.971 usuários e 9.680 sessões.

Nossas ações:

- **Janeiro Branco**

O Janeiro Branco é uma campanha de conscientização sobre a importância da saúde mental. Realizada anualmente no mês de janeiro, a iniciativa busca promover reflexões e debates sobre questões relacionadas ao bem-estar psicológico, desmistificando tabus e estimulando a busca por ajuda profissional quando necessário. O foco está na promoção de ambientes saudáveis, na prevenção do adoecimento mental e na disseminação de informações que contribuam para uma sociedade mais consciente e acolhedora em relação às questões emocionais.

- **Dia Mundial do Combate ao Câncer**

O objetivo foi sensibilizar sobre a importância da prevenção, do diagnóstico precoce e do tratamento eficaz do câncer. A iniciativa visa também reduzir o estigma associado à doença, promover estilos de vida saudáveis e destacar a necessidade de apoio contínuo a pacientes e familiares.

- **Carnaval Seguro**

A celebração do Carnaval é uma tradição alegre e festiva, mas aproveitar essa época de maneira segura é essencial para garantir momentos inesquecíveis sem comprometer a saúde e o bem-estar. Divulgamos dicas para curtir o feriado com responsabilidade.

- **Webinar Dia Mundial do Sono**

Promovemos uma palestra sobre a importância de uma boa noite de sono e como ter um descanso com maior qualidade.

- **Vacinação contra a gripe**

Em maio, trouxemos dicas de saúde para o inverno e promovemos a campanha de vacinação contra a gripe, com desconto válido para associados, cônjuges,

pais e filhos. Foram 342 vacinados em Hortolândia e 600 vacinados em Uberlândia.

- **Agosto Dourado**

O Agosto Dourado é um período dedicado à conscientização sobre a importância do aleitamento materno. Durante esse mês, promovemos diversas comunicações e uma live sobre o tema.

O objetivo foi informar, apoiar e empoderar as mães, além de disseminar informações valiosas sobre a importância desse ato tão fundamental para a saúde dos recém-nascidos. Também foi desenvolvida uma trilha sobre crianças com TA.

- **Setembro Amarelo**

O Setembro Amarelo tem como objetivo principal promover a conscientização e prevenção ao suicídio, buscando eliminar o estigma em torno do tema e incentivar o diálogo aberto sobre saúde mental. Tivemos uma palestra com o tema “Toda tempestade passa” e a participação de 122 associados. Foram entregues informativos do CVV e laços amarelos.

- **Outubro Rosa**

A campanha do Outubro Rosa foi ainda mais especial com a isenção de coparticipação para exames preventivos referentes ao câncer de mama e de próstata.

Promovemos uma ação que envolveu 250 participantes em parceria com a Eurofarma e a rede de farmácias Pague Menos, com aferição de pressão, glicemia e orientação de saúde.

Tivemos ainda palestras sobre planejamento familiar e empoderamento feminino, com participação de 400 pessoas presencialmente e 200 pessoas online. Foram entregues brindes e pílulas anticoncepcionais.

- **Novembro Azul**

Em novembro, foi o momento de conscientizar sobre o câncer de próstata, com a informação de isenção de coparticipação para os exames preventivos.

- **Dezembro Laranja e Vermelho**

O Dezembro Laranja é uma campanha de conscientização sobre a prevenção e o diagnóstico precoce do câncer de pele, buscando alertar a população sobre os riscos da exposição solar excessiva e os cuidados necessários para evitar o desenvolvimento dessa doença.

O Dezembro Vermelho é voltado para conscientização, prevenção e combate ao HIV/AIDS, destacando a importância da prevenção, do diagnóstico precoce e do acesso ao tratamento para reduzir a incidência e o impacto dessa doença na sociedade. A campanha foi realizada em parceria com o ambulatório Hebert de Souza, com entrega de folders e 2.500 preservativos.

▶ GOVERNANCE (Governança)

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: 849,4MM de receita líquida em 2023
- Margem de contribuição: 186,6MM

PRO TECH

O Pro Tech é um conjunto de iniciativas destinadas aos associados visando desenvolvimento, reconhecimento, motivação para trabalhar e geração de valor ao negócio Algar Tech, considerando:

- Operações mais eficientes;
- Desenvolvimento, retenção e reconhecimento de talentos;
- Manutenção de alto nível de conhecimento, qualidade e entrega dos indicadores;
- Reconhecimento aos que apresentarem melhor desempenho mediante cumprimento e superação das metas propostas.

Os benefícios do programa são:

- Engajamento e motivação dos associados;
- Redução de indicadores operacionais;
- Disciplina e capacitação nas operações;
- Satisfação e fidelização dos nossos clientes;
- Melhores práticas de retenção e reconhecimento de talentos;
- Atração de talentos e maior competitividade.

Avaliamos e reconhecemos os melhores operadores, supervisores e coordenadores operacionais, que devem seguir os direcionamentos do Pro Tech:

- Conheça seus objetivos;
- Gerencie seu tempo;
- Seja exemplo;
- Pense pro;
- Seja pro.

Os principais indicadores avaliados são:

- Absenteísmo;
- Taxa de desligamento;
- Indicadores de operação.

Os associados são reconhecidos com prêmios mensais e trimestrais de R\$ 200 a R\$ 15 mil.

LGPD

A Algar Tech possui uma presença estabelecida em quase todo o território nacional e opera com dados pessoais segmentados em diversos sistemas, de acordo com a lei vigente.

Comprometidos com a proteção e a privacidade dos dados, realizamos investimentos significativos em adequações de processos, políticas, normas e sistemas para cumprir integralmente as disposições da Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Adicionalmente, designamos um Data Protection Officer (DPO), responsável pelo cumprimento das diretrizes estabelecidas pela LGPD. Essa nomeação reforça nosso compromisso em garantir a conformidade e a proteção dos dados de nossos clientes e associados.

A Algar Tech estruturou o Escritório de Privacidade com o objetivo de apoiar e garantir o desenvolvimento e o suporte de normas e boas práticas que garantam o tratamento adequado dos dados pessoais.

Em conformidade com os princípios de gestão de dados estabelecidos pela nossa organização, empreendemos o mapeamento contínuo de novos clientes, soluções e áreas internas. Este processo é conduzido com o propósito de analisar minuciosamente a forma como os dados pessoais e sensíveis são tratados em nossa operação. Nossa prioridade é garantir a conformidade com os mais elevados padrões de proteção de dados.

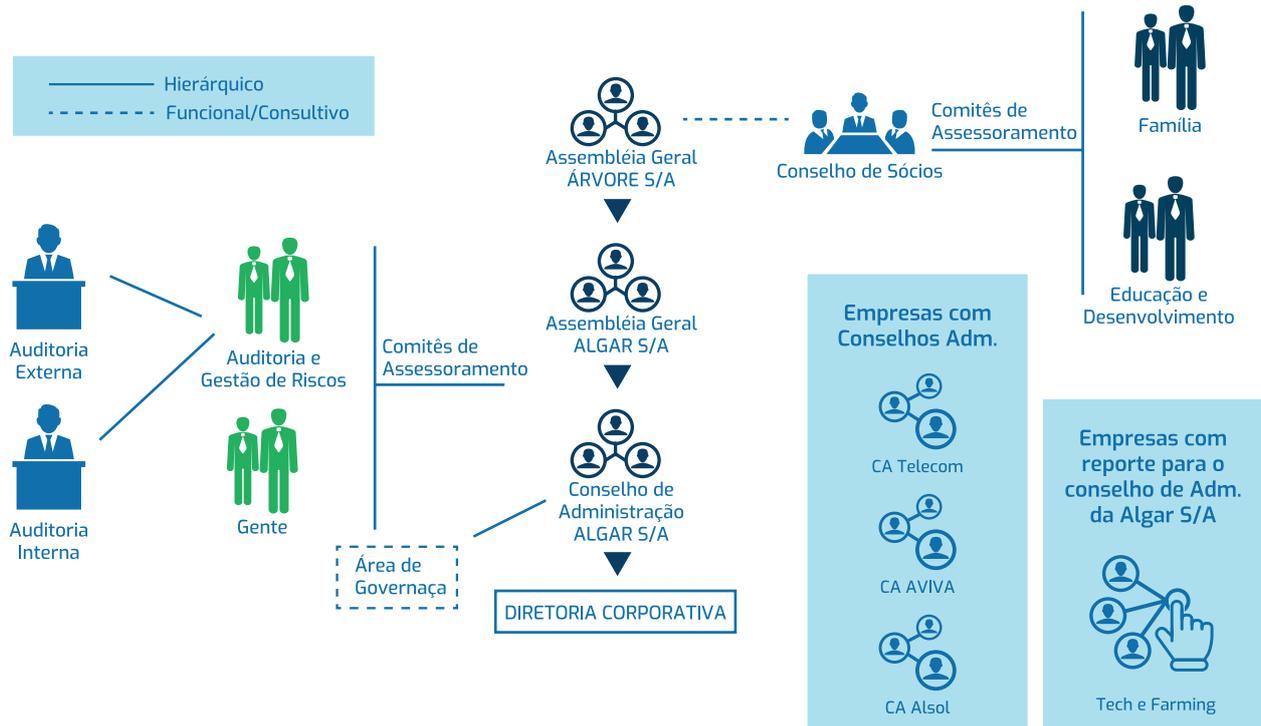
Além disso, asseguramos que o mapeamento dos clientes em nossa base de dados seja mantido sempre atualizado. Este esforço constante visa não apenas aprimorar nossa compreensão de tratamento de dados, mas também garantir que estejamos em total conformidade com as regulamentações pertinentes. Nosso compromisso com a precisão e a atualização reflete nosso comprometimento

com a segurança e a integridade dos dados que nos são confiados.

Disponibilizamos em nosso site o Portal do Titular, em que 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, revogação dos consentimentos e muito mais.

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

A Estrutura de Governança Algar está identificada no organograma abaixo:



Reunião de Acompanhamento Operacional (RAO)

Para ter um efetivo acompanhamento da estratégia e dos resultados, toda segunda-feira o nosso presidente Carlos Maurício se reúne com os executivos para acompanhar os principais indicadores das operações (torres de negócios), vendas, financeiro, área de gente, marketing e pautas que forem relevantes no momento.

Todos os indicadores são espelhados na metodologia do BSC (Balanced Scorecard) da empresa. A metodologia avalia a empresa sobre 4 perspectivas:

- Financeira, que aponta a rentabilidade dos investimentos aos acionistas;
- Mercado e Clientes, que apresenta o grau de satisfação com a empresa;
- Processos Internos, que apresenta a eficácia na relação de entrega de produtos e inovação;
- Aprendizado e Crescimento, que apresenta a capacidade e a motivação dos associados, bem como a eficácia do sistema de informação da empresa.

Se essas quatro perspectivas estiverem em equilíbrio, ou seja, se os

indicadores estiverem performando conforme a meta, significa que a empresa conseguirá ter um melhor desempenho e novas visões de crescimento.

A maioria dos indicadores na RAO semanal é apresentada em um portal único que pode ser acessado antes ou após a reunião, o que contribui para uma maior agilidade, colaborando para uma reunião mais produtiva e focada em decisões.

Outros ritos de governança

Além dessa reunião interna, temos outros ritos de governança que têm como objetivo apresentar os resultados e o acompanhamento da estratégia à Holding Algar.

Um desses ritos é a Redir Estratégica, instância em que os resultados são compartilhados com o CEO e o corpo diretivo do Grupo Algar.

E outro rito é o Conselho e Comitê Nova Tech, com a presença de conselheiros que trazem visões e boas práticas de mercado para apoiar na execução da estratégia.

Por meio da reunião do Conselho, são sinalizadas a concepção de novas estratégias ou o aval para manutenção das existentes e/ou ajustes de rotas. Como destaque, ressaltamos a Evolução Cultural da Algar, a CulturALGAR, que incentiva nessas reuniões as conversas necessárias para a tomada de decisões com foco do cliente e sem prejuízo dos negócios da empresa.

CULTURA

Em nossa jornada para conectar pessoas e organizações de forma única, nossa cultura organizacional desempenha um papel fundamental.

Guiados pela missão de transformar o relacionamento entre clientes e empresas por meio de soluções inteligentes, buscamos resultados significativos.

Nossa presença na América Latina é marcada não apenas pelas soluções que oferecemos, mas principalmente pela nossa equipe - o nosso maior diferencial. Aqui, valorizamos um ambiente aberto, onde a diversidade é celebrada como nosso tempero especial.

Reconhecemos que nosso conhecimento coletivo é a força motriz por trás de nossa capacidade de inovação e crescimento. Todos são bem-vindos e se sentem em casa nesta empresa onde cada indivíduo contribui para o sucesso coletivo. Somos Gente servindo Gente.

No Grupo Algar, possuímos uma cultura forte e cuidamos diariamente para que ela esteja presente em todas as nossas empresas e na rotina de nossos Algarianos.

Em 2023, tivemos 79 Embaixadores da Cultura e mais de 10 macro ações, como:

- Encontros mensais com os Embaixadores da Cultura, associados que têm como objetivo disseminar a cultura da empresa e promover engajamento e pertencimento;
- Encontros de microcultura dos Embaixadores com suas respectivas áreas, promovendo com o time o reconhecimento dos atributos da cultura com cada associado;
- Ações com convidados externos, ampliando nossa cultura para a comunidade;
- Capacitação da nossa liderança com programas efetivos e periódicos;
- Gente Servindo Gente: Prêmio Alexandrino Garcia para reconhecimento de 3 associados e 1 executivo que foram referência em servir na empresa;
- Desafio + Algar: projeto desenvolvido pelos associados voltado para reforçar os atributos da cultura Algar (perene, ágil, inovadora e confiável), tendo o finalista reconhecido e premiado no PRODEX.

NOVO CICLO ESTRATÉGICO

Na revisão do Planejamento Estratégico, o novo ciclo passou a ser de 2023 a 2027 e tem como base 4 pilares estratégicos, que são: Gente, Gestão, Vendas e Dados.

Gente

- Ser um empregador relevante e desejado nos países onde atuamos;
- Disseminar a cultura Algar e reforçar conceitos de Eficiência Total, Accountability, Aprendizagem Contínua, Data Driven;
- Disseminar a cultura Algar com foco em Eficiência Total, Accountability, Aprendizagem contínua, Data Driven.

Gestão

- Padronizar governança entre LATAM e Brasil;
- Revisar 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, as responsabilidades e o 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 360º de dados dos clientes.

Além disso, uma nova visão foi definida, que é:

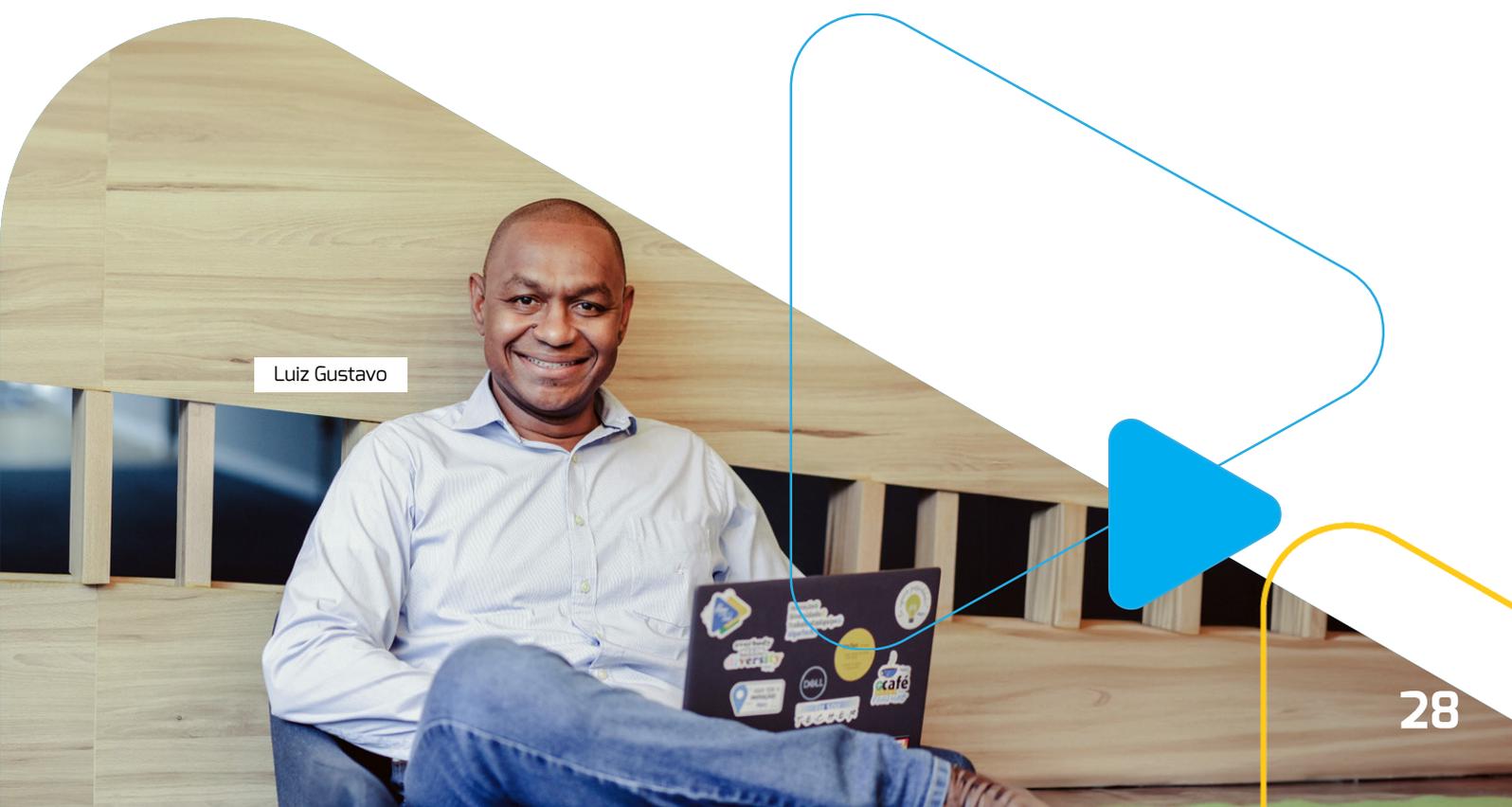
Até 2027, sermos reconhecidos pelos clientes em que atuamos como provedor que entrega resultados com eficiência e qualidade, garantindo a perenidade do negócio.

O foco do período passa a ser a margem Ebitda do negócio com o posicionamento estratégico por Custo Total.

A revisão foi realizada de forma colaborativa, com participação de toda a empresa representada por no mínimo um integrante de cada área, em um dia de trabalho presencial, que ao final resultou em um plano estruturado, com todas as ações já mapeadas, definidas e com responsáveis designados.

O novo ciclo conta ainda com a retomada da Reunião de Alinhamento Estratégico (RAE) em fóruns semanais, momento em que todas as ações são acompanhadas e reportadas por meio da Governança Estratégica, conduzida pela área de Planejamento Estratégico da empresa.

Além disso, conta também com a 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. Dessa forma, é possível fazer um acompanhamento mais próximo e realizar ajustes de rotas, caso seja necessário, com muito mais agilidade.

A photograph of Luiz Gustavo, a man with a shaved head and a friendly smile, wearing a light blue button-down shirt and blue jeans. He is sitting on a wooden bench, with his legs crossed, and is using a laptop. The laptop lid is decorated with various stickers, including one for 'x café'. The background is a modern, light-colored wooden structure. A white box with the name 'Luiz Gustavo' is overlaid on the image.

Luiz Gustavo

GESTÃO DE RISCO

Contamos com uma área dedicada ao gerenciamento da Gestão de Riscos Corporativos a fim de identificar, mensurar e, se possível, mitigar os riscos e oportunidades que afetam a criação ou a preservação de valor.

Definimos a Gestão de Risco na Algar Tech como um processo contínuo e que flui através da organização, conduzido pelos profissionais em todos os níveis da organização.

A Gestão de Riscos é aplicada em toda organização, em todos os níveis e unidades, e inclui a formação de uma visão de portfólio de todos os riscos a que ela está exposta, além de ser formulada para identificar eventos em potencial, cuja ocorrência poderá afetar a organização, e para administrar os riscos de acordo com seu apetite de risco.

No ambiente interno, a Gestão de Riscos abrange a cultura de uma organização e a influência sobre a consciência de risco de seu pessoal, possibilitando disciplina e estrutura.

São considerados fatores como:

- filosofia administrativa, no que diz respeito aos riscos;
- apetite a risco;
- supervisão do conselho de administração;
- integridade, valores éticos e competência do pessoal;
- forma pela qual a administração atribui alçadas e responsabilidades, bem como organiza e desenvolve seu pessoal.

Os objetivos são fixados no âmbito estratégico, estabelecendo uma base para os objetivos operacionais, de comunicação e cumprimento de normas.

Há a identificação de eventos em potencial que, se ocorrerem, afetarão a organização, determinando se representam oportunidades ou riscos no alcance dos objetivos.

Fatores internos e externos são considerados na identificação de eventos, além de serem levantados eventos passados e potenciais eventos futuros. São considerados fatores externos o meio ambiente, fatores econômicos, político-sociais e tecnológicos. Já os fatores internos são processos, infraestrutura, pessoal e tecnologia.

A 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 - em que a escala varia de 1 até 4.

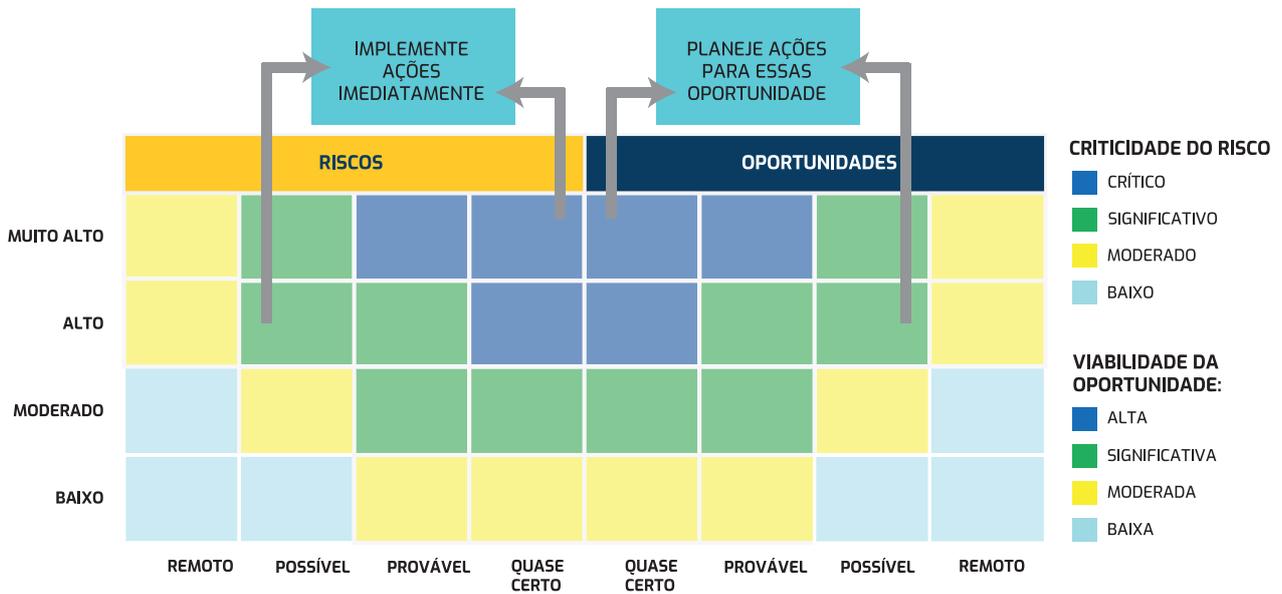
PROBABILIDADE

É a probabilidade de ocorrência, ou chances de que se aconteça determinado fator (risco ou oportunidade).

IMPACTO

Equivale ao grau de impacto gerado caso o evento (risco ou oportunidade) ocorra (se materialize).

		RISCOS					OPORTUNIDADES		
IMPACTO	MUITO ALTO	4	4	8	12	16	16	12	8
	ALTO	3	3	6	9	12	12	9	6
	MODERADO	2	2	4	6	8	8	6	4
	BAIXO	1	1	2	3	4	4	3	2
		1	2	3	4	4	3	2	
		REMOTO	POSSÍVEL	PROVÁVEL	QUASE CERTO	QUASE CERTO	PROVÁVEL	POSSÍVEL	
PROBABILIDADE									



Após ter conduzido uma avaliação dos riscos pertinentes, é necessário determinar como responder aos riscos. As respostas incluem evitar, reduzir, compartilhar ou aceitar os riscos e, em 99% dos casos, a condução é mitigada através de planos de ação, para controles e melhorias dos ambientes.

O gerenciamento de riscos corporativos é monitorado periodicamente. As deficiências no gerenciamento de riscos corporativos são relatadas aos superiores, sendo as questões mais graves relatadas ao conselho de administração e à diretoria executiva.

SELOS ISO

ISO 9001

A ISO 9001 é uma norma internacionalmente reconhecida que define os requisitos para um sistema de gestão da qualidade eficaz.

Obter essa certificação é um compromisso contínuo com a excelência operacional e a satisfação do cliente.

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. Além de manter um padrão elevado de desempenho organizacional.

ISO 14001

A ISO 14001 é uma norma que define os requisitos para um sistema de gestão ambiental (SGA) eficaz. Ao atingir esse padrão internacionalmente reconhecido, reforçamos o compromisso contínuo com a preservação ambiental e um futuro mais sustentável.

Ter essa certificação reflete nosso compromisso com a sustentabilidade ambiental e a responsabilidade corporativa em avaliar e controlar os aspectos ambientais de nossas atividades, produtos e serviços. Isso nos permite reduzir o consumo de recursos naturais, minimizar a geração de resíduos e diminuir as emissões de poluentes.

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

ISO 27001

A ISO 27001 é uma norma internacional que define os requisitos para um sistema de gestão de segurança da informação (SGSI).

Ao adotarmos os princípios e as práticas da ISO 27001, demonstramos nosso comprometimento em proteger a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade das informações em nossa posse.

Isso não apenas fortalece a confiança de nossos clientes, parceiros e partes interessadas, mas também nos ajuda a cumprir as regulamentações relacionadas à proteção de dados e a mitigar riscos de segurança cibernética.

A implementação desta norma e a conquista do selo não apenas demonstram nosso compromisso com a proteção de dados e de informações confidenciais, mas também reforçam nossa postura de fortalecer a segurança, demonstrando nosso comprometimento.



PROGRAMAS DE DESENVOLVIMENTO

A Algar Tech investe no crescimento profissional dos associados, valorizando o potencial de cada um. Acreditamos que o desenvolvimento pessoal é fundamental para o sucesso individual e coletivo.

É por isso que adaptamos as oportunidades de carreira de acordo com as habilidades, a formação e a experiência de cada associado, garantindo um ajuste perfeito entre a vocação profissional e o perfil do cargo.

Além disso, oferecemos uma ampla gama de programas e benefícios projetados para promover o desenvolvimento de novas competências. Desde treinamentos especializados até mentoria personalizada, estamos comprometidos em capacitar nossas pessoas para alcançarem todo o seu potencial.

Acreditamos que investir no crescimento dos nossos colaboradores não só beneficia individualmente, mas também fortalece nossa equipe e impulsiona o sucesso da empresa como um todo.

Programa de intercâmbio

Para os Techers em busca de crescimento profissional e experiências internacionais, temos o programa de intercâmbio, realizado virtualmente.

São oferecidos cursos de idiomas (espanhol ou português), que têm a duração de três meses. As vagas são abertas de acordo com as necessidades de cada área e divulgadas publicamente.

Durante o programa, os participantes têm a oportunidade de mergulhar na cultura de outros países, trocar experiências, expandir suas redes de contatos e trabalhar em projetos de aperfeiçoamento.

Em 2023, contamos com 20 participantes, sendo 10 da América Latina e 10 do Brasil.

De Asas

O programa é dedicado a impulsionar o crescimento contínuo dos nossos associados. Em cada edição, selecionamos 25 participantes para receber tutoria especializada. Ao término do programa, reconhecemos os alunos com melhor desempenho, proporcionando-lhes oportunidades de participar em processos seletivos relacionados à área de estudo.

O programa está aberto a todos os associados da empresa interessados em aprimorar suas habilidades em tecnologia da informação.

Em 2023, as tutorias foram focadas em Itil 4 e nos temas de Vendas com os nossos clientes.

Jeito Tech de Gestão

Este é um programa de treinamento para nossos líderes com o objetivo de desenvolver e aprimorar as habilidades dos gestores. É realizado anualmente, com metodologias e ferramentas avançadas.

Em 2023, mais de 600 líderes participaram da formação. O índice de satisfação ficou em 98%.

Programa de estágio

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

Em 2023, contratamos 15 estagiários e, dentre os ativos, efetivamos 16 para atuar como analistas na Algar Tech.

Academia de Vendas

São agendas semanais organizadas pelo time de Talentos Humanos para promover conhecimento entre as torres de negócio.

NPS

O NPS mensura a satisfação do cliente em relação aos serviços e produtos da empresa, considerando o quanto recomendaria.

A seguir, confira a meta e o NPS alcançado em 2023:

Algar Tech

Meta: NPS 76

Acumulado de janeiro a dezembro/23: NPS 78,1

Algar Tech CX

Meta: NPS 76

Acumulado de janeiro a dezembro/23: NPS 69,8

Algar Tech MSP

Meta: 76

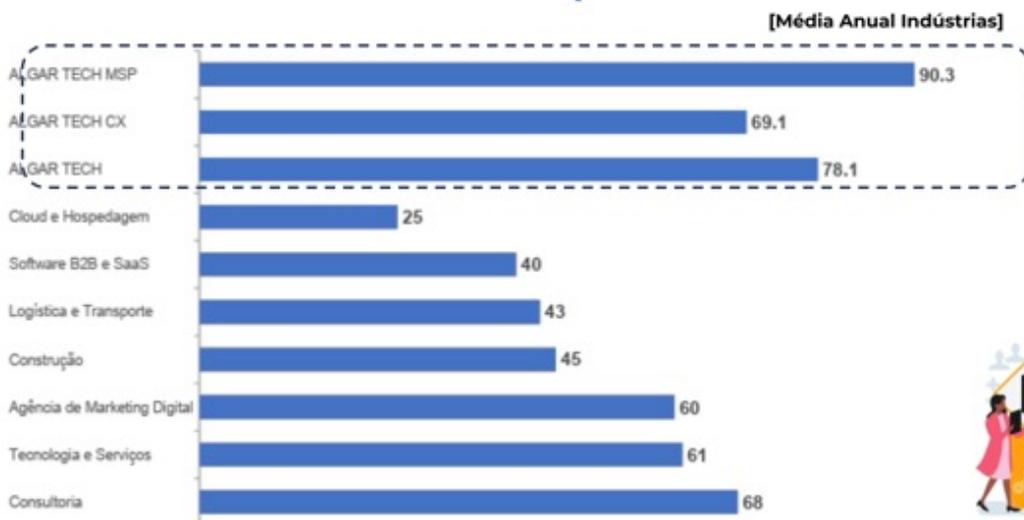
Acumulado de janeiro a dezembro/23: NPS 90,3

Vale destacar que, considerando a média do mercado, estamos à frente, com clientes satisfeitos:

NPS BENCHMARKING | VISÃO DE INDÚSTRIAS



Benchmark de NPS em 2023 para B2B



TIC | ENTRETENIMENTO | AGRO

<https://www.questionpro.com/blog/pt-br/nps-benchmarking-2023/>



Fonte: QuestionPro

PREMIAÇÕES 2023

Great Place To Work (GPTW)

A certificação é uma pesquisa de clima que elege os melhores lugares para se trabalhar no Brasil. O reconhecimento foi obtido em março, após a pesquisa de clima GPTW ser aplicada com os nossos associados, alcançando nota 77.

MIT Technology Review

Busca fomentar a cultura de inovação no ambiente corporativo do Brasil e promover o amadurecimento do uso da tecnologia, premiando as boas práticas e fornecendo relatórios com sugestões para aprimoramento.

O Innovative Workplaces Brasil 2023 reconheceu as 20 empresas mais inovadoras do país, em uma cerimônia realizada no dia 29 de junho.

Prêmio CONAREC

O Prêmio CONAREC é um estudo elaborado para valorizar e reconhecer a qualidade de toda a cadeia de valor da experiência do cliente, tendo como ênfase o desenvolvimento do atendimento digital. Conquistamos o troféu na categoria Cobrança e Recuperação.

Prêmio Smart Customer

O Prêmio Smart Customer é um reconhecimento às práticas empresariais que oferecem a melhor experiência aos clientes e colaboradores.

Conquistamos o troféu Ouro na categoria Inovação em Relacionamento (Contact Center), com o case “Bayer e Algar Tech: um case de parceria e revolução no atendimento”.

Best Performance

O Best Performance premia práticas inovadoras, soluções disruptivas e mentes brilhantes que moldam o futuro dos negócios.

Recebemos o troféu de bronze na categoria Atendimento ao Cliente – Excelência em Atração, Fidelização e Retenção de Clientes, com um case de sucesso de grande player do setor de linha branca.

Prêmio Reclame AQUI

O Prêmio Reclame AQUI é a maior, melhor e mais importante premiação de atendimento e reputação do Brasil.

Na cerimônia de premiação, realizada em dezembro, ganhamos o prêmio destaque Empresa de Contact Center, que nos reconheceu entre as vencedoras como a que tem a melhor reputação.

EVENTOS

A participação da Algar Tech em eventos é fundamental para a sustentabilidade, uma vez que na networking, oportunidades de aprendizado e compartilhamento de melhores práticas, exposição da marca, além de engajamento com partes interessadas.

Eventos que promovemos / patrocinamos:

• EBDI

Mastering Xperience: O encontro teve como objetivo levar os convidados a pensar em toda a Experiência do Cliente, visando encontrar estratégias na era digital, em que os consumidores são mais exigentes e possuem grande acesso às informações.

Sab CIO: Com o tema “Os desafios da transformação digital e os impactos da IA no futuro dos negócios”, o encontro teve como objetivo levar os convidados a aprenderem e refletir com especialistas sobre a Inteligência Artificial e como ela pode impulsionar as empresas.

Sab CISO: Com o tema “Cibersegurança: novos ataques, maiores desafios”, o evento teve como objetivo encontrar estratégias para lidar e até neutralizar as ameaças cibernéticas que a era digital traz para as empresas e seus colaboradores.

People Connect: Com o tema “Estratégias de defesa contra ameaças, redução de riscos cibernéticos e continuidade dos negócios”, o evento teve como objetivo discutir recursos e habilidades para acelerar a jornada de cibersegurança nas organizações.

CONAREC: Com o tema “O CX que transforma o mundo”, o evento contou com mais de 10 mil participantes para discutirem como aprimorar a experiência do cliente.

HDI: Foram três dias de evento com temas que abordaram inovação e tecnologia, principalmente com as Inteligências Artificiais. No estande da Algar Tech, tivemos a presença da Estella, nossa assistente virtual do Intuitive Service Desk, que circulou por todo o evento distribuindo brindes com uma roleta interativa e tirando selfies com seus novos contatos.

Outros eventos em que nosso time esteve presente:

- Cliente S/A
- Consumidor Moderno
- FebrabanTech
- Futurecom
- Mind the Sec
- Rio Innovation Week
- Fal.con2023
- Web Summit Rio
- CONARH

Ao todo, conquistamos 2.900 novos contatos para mailing, 612 leads e 24 oportunidades.

▶ AGRADECI MENTOS

Agradecemos a todos os colaboradores, parceiros e partes interessadas que contribuíram para o sucesso das nossas ações de sustentabilidade realizadas em 2023.

Nosso compromisso com a sustentabilidade é um esforço coletivo que envolve a dedicação e o empenho de muitas pessoas e organizações. Agradecemos a cada indivíduo e entidade que compartilhou sua experiência, conhecimento e recursos conosco ao longo deste ano.

Nossa profunda gratidão aos nossos colaboradores, cujo comprometimento com a sustentabilidade impulsiona nossas iniciativas em todas as áreas da empresa. O trabalho árduo e a paixão pela criação de um futuro mais sustentável são verdadeiramente inspiradores.

Expressamos nossa gratidão também aos nossos clientes e parceiros comerciais, que nos desafiam constantemente a elevar o padrão de práticas sustentáveis em nossas operações e soluções tecnológicas.

O compromisso com a sustentabilidade é uma jornada contínua, e estamos felizes por ter parceiros tão dedicados ao nosso lado. Esperamos continuar essa jornada juntos, construindo um futuro mais sustentável para todos.



Kelly Cristina

▶ CRÉ DITOS

REDAÇÃO

Kaísa Martins

ORGANIZAÇÃO

Larissa Paes

AMBIENTAL

Lorraine Pizane

INSTITUTO ALGAR E VOLUNTARIADO ALGAR TECH

Deborah Werneck
Junio Hoth

CANAL DE ÉTICA

Letícia Matildes
Maria Teresa Franco

DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Amanda Ladeira

RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

Amanda Isabella Santos Carlos
Lorraine Pizani

ENPS

Michele Vasconcelos

SEGURANÇA DO TRABALHO

Lorraine Pizani

PROGRAMAS DE SAÚDE E BEM-ESTAR

Diego Rodrigo Borges
Lorraine Pizani
Ludmila Ribeiro da Fonseca

DESEMPENHO ECONÔMICO FINANCEIRO / RESULTADOS /

PERENIDADE

Jane Carla
Laura Xavier
Marco Tulio Brunelli

PRO TECH

Renata do Nascimento

LGPD

Deborah Werneck

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

Letícia Borges

CULTURA

Amanda Ladeira

NOVO CICLO ESTRATÉGICO

Luciana Perez

GESTÃO DE RISCO

Isabela de Albuquerque

SELOS ISO

Deborah Werneck

PROGRAMAS DE DESENVOLVIMENTO

Amanda Ladeira

NPS

Camila Oliveira e Silva

PREMIAÇÕES 2023

Andrea Aparecida Vieira
Gustavo Henrique Melo Ferreira

EVENTOS

Gustavo Henrique Melo Ferreira

Algar ▶▶
Tech
Faz acontecer