



Algar 
Telecom

The logo for Algar Telecom, featuring the word "Algar" in a bold, blue, sans-serif font. To the right of "Algar" is a stylized icon consisting of three overlapping triangles: a blue one on top, a green one on the bottom left, and a yellow one on the bottom right. Below "Algar" is the word "Telecom" in a smaller, grey, sans-serif font.



Comissão Especial - LGT
Gerson Sebastião de Souza
Dir. de Relacionamento com o Mercado

Quem somos?

Empresa de **Telecomunicações** com mais de **60 anos** de existência
com mais de **3,5 mil** associados (colaboradores)
e **1,3 milhão** de clientes.



- **Empresa Regional** em expansão, 100% Brasileira
- 94% das localidades atendidas tem menos de 100Mil habitantes ⁽¹⁾
- Oferta de Serviços de Banda Larga, TV, Fixa e Celular em todas as localidades
- Atuação nos segmentos de Varejo, MPE, Corporativo e Atacado
- Nível de investimento entre os maiores do setor (CAPEX/Receita Líquida) – 28%
- Frequentemente listada entre as melhores prestadoras no Índice de Desempenho de Atendimento (IDA) publicado pela Anatel, em todos os serviços
- Queda de 28% no volume de reclamações totais, 41% na Anatel e 50% no Procon ⁽¹⁾



(1) Fonte: Empresa/ANATEL – comparativo últimos 12 meses



Área de atuação

19 mil km de rede implantada e mais de 11 mil km em construção.



Alguns marcos em nossa história

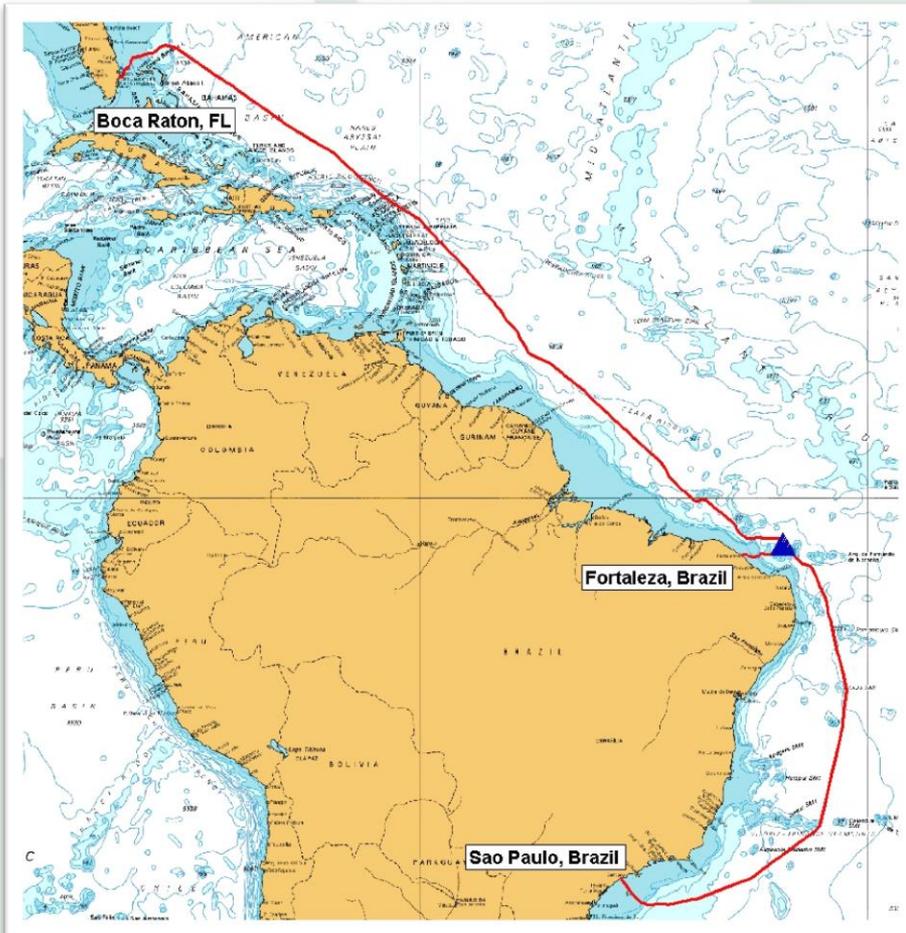


Últimos cinco anos
1,56 bilhões de reais

Investimentos

Próximos cinco anos
cerca de 2 bilhões de reais

Área de atuação



- Aquisição de 01 par de fibra ótica em cabo submarino entre Brasil e EUA /parceria Google, Antel e Angola Cable
- Inserção da Algar Telecom em novos mercados
- Novos produtos e receitas para Atacado
- Abertura de ramo secundário no Nordeste
- Autonomia total para parcerias e swaps
- Capacidade de tráfego para até 10 Tbps por par de fibra
- Redução da dependência de contratação de backbone internacional e volatilidade do câmbio (*custo de banda*)
- Potencial para redundância e proteção do sistema ótico terrestre nacional





2014 - 2019: Nova rede celular

Mais velocidade, qualidade e abrangência.



CONTRATAÇÃO LONGO PRAZO

Mais de **R\$300**
milhões

DE 2014
A 2019



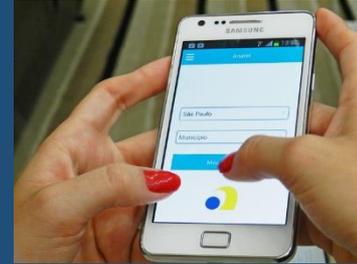
Dados móveis permitindo uma sociedade mais conectada

Atendendo
Desafios da
Mobilidade



Velocidade

- Aumento de 3 vezes.



Multicanalidade

- 6 canais de contato com atendimento personalizado.



Atendimento

- Qualidade do relacionamento com eficácia do serviço prestado.
- Monitoramento da satisfação do cliente em outros ambientes.





16% de crescimento no volume de dados

+44% Aumento Setores das cidades migradas

+75% Aumento de capacidade nos setores com qualidade



Cronograma Acesso MG



Vem
COISA BOA
POR AÍ



Geomarketing/CMV
■ Realizado
■ A realizar 2015

O desafio de instalação de torres e antenas

Exemplo na cidade de Carmo do Paranaíba:

2008:

Identificação necessidade melhoria de cobertura e aumento capacidade.

2009 – 2014:

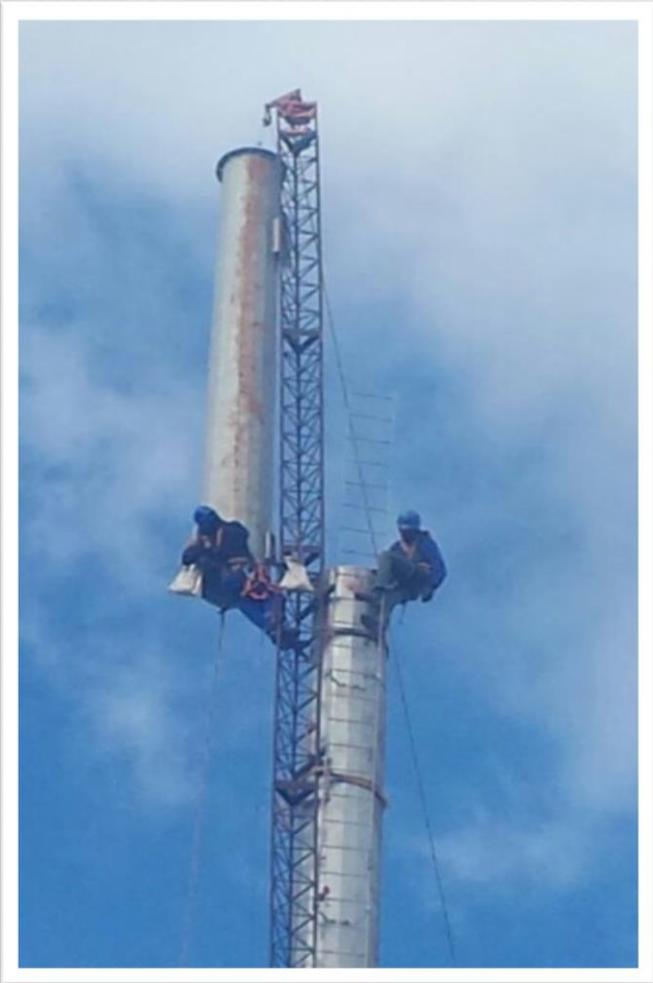
Tentativas de negociação com órgão locais, tendo em vista a limitação imposta pela legislação municipal

2014 -2015:

Alteração da Lei Municipal e Liminar do Ministério Público impediu a instalação

Junho de 2015:

Instalação do equipamento mediante cassação da Liminar interposta





Relacionamento com Clientes

Academia de excelência em relacionamento

Definição:

É o programa de desenvolvimento para os associados que visa transformar o Contact Center em um canal de excelência em atendimento aos Clientes.

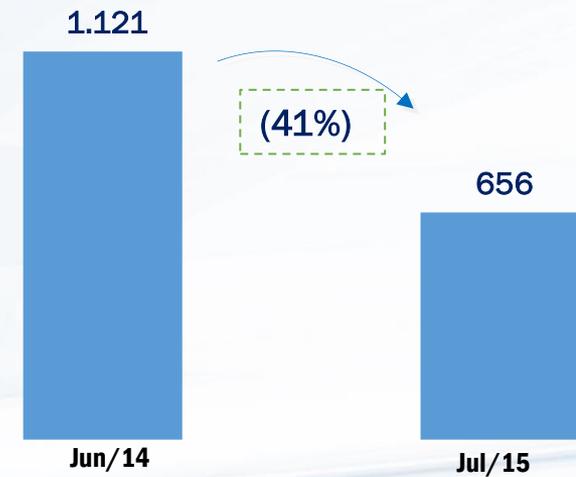
Trilha da Excelência em Relacionamento



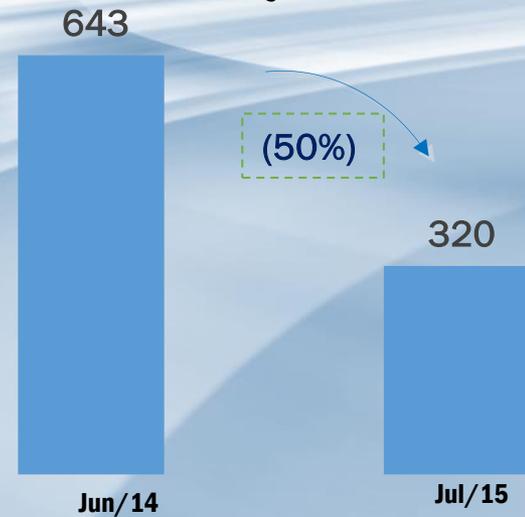
Evolutivo – Total das Reclamações no Call Center



Evolutivo: Reclamações Anatel

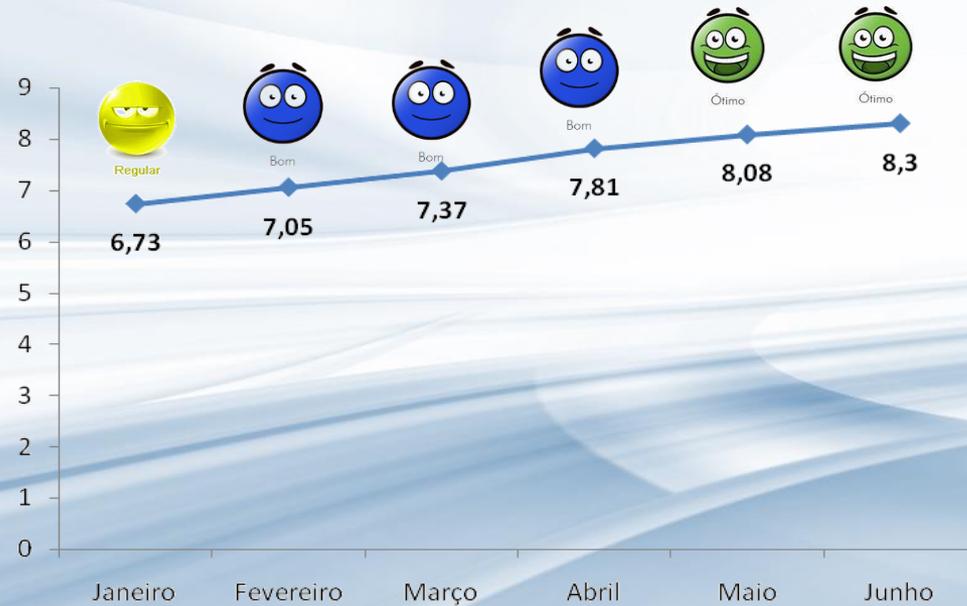


Evolutivo: Reclamações Procon



Evolutivo: Total das Reclamações no Call Center

Reclame Aqui: Evolução de Reputação





**A importância da revisão das
alavancas competitivas**

- Políticas Públicas – Lei Geral das Telecomunicações: segurança jurídica para os investimentos
- Qualidade de Serviços e Competição
- Fortalecimento da Anatel
- Equilíbrio regulatório
- Aplicação dos fundos setoriais.



algartelecom.com.br