



# Brasil Telecom

Você ganha mais e sua vida também.

## MERCADO

A indústria de telecomunicações desenvolveu, a partir de sua privatização em meados dos anos 90, o maior plano de investimento e expansão da história econômica nacional. Tal processo universalizou o acesso da população do país aos serviços telefônicos - fixo e móvel - e permitiu que, em 2007, a riqueza produzida pelo setor já representasse cerca de 6,5% do PIB brasileiro.

A Brasil Telecom constitui um dos principais pilares desse processo de expansão. É a primeira empresa brasileira completa de telecomunicações, dona de um portfólio no qual convergem operações de telefonia fixa e celular - local e de longa distância, nacional e internacional - transmissão de dados, data center, internet banda larga e acesso discado. Mantém atualmente mais de 8 milhões de linhas fixas em serviço, 1,7 milhão de usuários de banda larga, e em pouco mais de três anos, sua operação celular já superou a marca de 5 milhões de clientes.

## CONQUISTAS

Os inúmeros prêmios conquistados pela Brasil Telecom comprovam sua postura de empresa preocupada com a qualidade de seus serviços, mas interessada também em um relacionamento ético e transparente com todos os seus stakeholders. Em 2007, essa postura foi referendada por sua vitória na categoria Relacionamento com Investidores no prêmio promovido

pela ABERJE (Associação Brasileira de Comunicação Empresarial).

Nesse mesmo ano, a marca Brasil Telecom também foi incluída - pelo sexto ano consecutivo - no grupo das empresas mais transparentes do país na lista, elaborada pela Anefac (Associação Nacional dos Executivos de Finanças, Administração e Contabilidade), pela Fipecafi (Fundação Instituto de Pesquisas Contábeis, Atuariais e Financeiras da Universidade de São Paulo) e pela Serasa.

A companhia já fez parte também do conjunto de finalistas dos principais prêmios que atestam a postura de empresas integradas aos mais modernos preceitos da cidadania. Por exemplo, do Prêmio Balanço Social, o principal reconhecimento nacional à responsabilidade social empresarial.

## HISTÓRIA

Apesar de seu período ainda breve de operação - foi criada em 1998 - a Brasil Telecom tem



Grande do Sul. Nos primeiros dias de 2004, recebeu a certificação das metas de universalização previstas nos planos de privatização da telefonia nacional.

Desde então, está autorizada a completar chamadas de longa distância de qualquer lugar do Brasil para qualquer lugar do país e do mundo. Também em 2004, a empresa anunciou o início de sua atuação no mercado da telefonia celular, através da Brasil Telecom Móvel.

Destacam-se ainda na trajetória da Brasil Telecom as aquisições dos portais de internet iBest e iG (Internet Group) e de empresas controladoras de redes de fibras óticas - MetroRED, Vant e Globenet - que lhe permitiram atender alguns dos maiores clientes corporativos dos principais centros

urbanos do país.

## PRODUTOS E SERVIÇOS

A Brasil Telecom presta serviços de telefonia fixa local e celular no Distrito Federal e nos Estados do Acre, Rondônia, Tocantins, Mato Grosso, Mato



uma história repleta de grandes momentos. Em 2000 - apenas dois anos

após sua fundação - adquiriu a Companhia Rio-grandense de Telecomunicações, então prestadora de serviços de telefonia fixa no estado do Rio

Grosso do Sul, Goiás, Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul. E oferece para todo o país serviços de longa distância nacional e internacional, com o código 14.

Com a marca Turbo, a empresa provê conexão à internet em alta velocidade - via tecnologia ADSL - com conteúdo 100% banda larga, para pessoas físicas e empresas.

## EVOLUÇÕES RECENTES

Apostando no desenvolvimento e na inovação, e entendendo desafios como oportunidades, em pouco tempo a Brasil Telecom passou da condição de operadora de uma das regiões definidas pelo processo de privatização da telefonia nacional, ao posto de primeira empresa de serviços convergentes da América Latina.

Foi pioneira entre as empresas brasileiras do setor de telecomunicações - e a segunda na América Latina - no lançamento, em 2007, do serviço IPTV, com o qual o usuário pode assistir conteúdo audiovisual, acessar web e jogar online.

Sua trajetória inovadora estende-se também aos sistemas de gestão: foi a Brasil Telecom a primeira empresa do setor de telecomunicações a aderir, já em 2002, ao sistema de Práticas Diferenciadas de Governança Corporativa da Bolsa de Valores de São Paulo. Com isso, suas ações passaram a ser negociadas no Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada, para empresas com bons níveis de governança corporativa.



## COMUNICAÇÃO

A marca Brasil Telecom destaca sempre em sua comunicação três importantes aspectos de seu posicionamento: sua característica nacional, a proximidade com o cliente e a convergência de produtos e serviços.

Sua imagem está presente num conjunto diversificado de mídia, além de projetos especiais - patrocínios do Ironman e do piloto de Stock Car Luciano Burti - capazes de tangibilizar seu relacionamento com seu público.

Outros investimentos, embora destaquem a marca, compõem uma retribuição da empresa à atenção recebida de seus clientes e da comunidade, como é o caso do patrocínio do I Fórum Internacional de Comunicação e Sustentabilidade - realizado este ano em Brasília -, a criação do centro cultural Espaço Brasil Telecom (também na capital federal) e, em conjunto com o portal iG, o compromisso de instalar laboratórios digitais em escolas públicas.

## VALORES DA MARCA

“Ser reconhecida, pelos clientes e pela sociedade, como a melhor e mais completa prestadora dos serviços objeto de sua missão; e por sua conduta ética e socialmente responsável”, esse o resumo da visão estratégica da companhia. A Brasil Telecom tem ainda como missão “prestar serviços de telecomunicações, informações e entretenimento, com soluções inovadoras, competitivas, globais e com qualidade, que satisfaçam às necessidades dos clientes, buscando sempre maximizar resultados para os acionistas, colaboradores e sociedade, garantindo o desenvolvimento sustentado da empresa”.

Essa visão e essa missão desdobram-se em um conjunto de valores fundamentados na integridade e no respeito aos valores sociais.



Entre eles, a permanente busca pela satisfação dos clientes, a aprendizagem contínua, a cooperação entre os colaboradores - e sua justa remuneração - a responsabilidade social e a transparência.

## O QUE VOCÊ NÃO SABIA SOBRE A BRASIL TELECOM

- A Brasil Telecom é a única operadora brasileira participante de importantes grupos internacionais de definição tecnológica, como o FMCA (Fixed-Mobile Convergence Alliance) - referência mundial para serviços convergentes fixo-móvel - e TIS PAN (Telecoms & Internet converged Services & Protocols for Advanced Networks), principal entidade internacional para padronização da evolução tecnológica da arquitetura da rede fixa.
- Para garantir excelência no atendimento ao cliente, a Brasil Telecom criou uma empresa própria para esta operação: a Brasil Telecom Call Center. Ela inclui call centers nas cidades de Goiânia (GO), Florianópolis (SC), Campo Grande (MS) e Curitiba (PR), com um total de 5,4 mil pontos de atendimento. A empresa também oferece a seus clientes, entre outras possibilidades de relacionamento, atendimento em lojas, ouvidoria, e canais eletrônicos Fale Conosco, Chat e Website.

