

continuação

## AMAZÔNIA CELULAR S.A.

CNPJ Nº 02.340.278/0001-33

duta que regulamentam o comportamento no ambiente da empresa em relação a seus diversos públicos. Foi disponibilizado um canal para recebimento de denúncias sobre violações do código, assegurando o anonimato a quem reporta os eventos. Em 2007 foi realizada uma campanha de divulgação desse canal, que pode ser acessado via Intranet, site da operadora ou por intermédio telefone do *call center*.

### GESTÃO DE RISCOS

A Amazônia Celular mantém uma área de Gestão de Riscos, cujo objetivo é disseminar as boas práticas de governança corporativa entre as equipes operacionais, de forma a assegurar que suas ações considerem e dimensionem corretamente os riscos de negócios. A área é responsável por garantir o alcance dos objetivos e o cumprimento das estratégias, observando e relatando necessidades de adequação dos procedimentos operacionais, para reduzir a exposição a possíveis eventos negativos.

**Riscos de produtos** – Para orientar a formatação de seus produtos e serviços, bem como auferir a percepção dos consumidores em relação à marca, a Amazônia Celular realiza o Painel Foco, que compreende 53 mil pesquisas anuais com seus clientes e também com usuários de empresas concorrentes. O sistema de *Customer Relationship Management* da empresa, o SOL, um dos mais avançados do mundo, permite a elaboração de produtos e serviços adequados aos anseios e às necessidades dos consumidores. Tendo esse instrumento como base, a Operadora atualiza constantemente seu portfólio de soluções.

**Riscos de mercado** – A Amazônia Celular não ingressa em disputas irracionais de preços nem negligencia o crescimento de sua base ou a busca pela retenção de consumidores, tornando suas promoções mais brandas ou agressivas conforme o ritmo do mercado, mas sempre assegurando margens de retorno. Assim, aposta em diferenciais, como a maior cobertura de sinal, a qualidade na prestação de serviços e a oferta de um amplo e consolidado portfólio de soluções capazes de atrair e reter clientes, mesmo que seus preços sejam iguais ou superiores aos da concorrência. Também avalia e aprimora constantemente seus canais de distribuição, aumentando a sua capacidade de penetração nos mercados e, paralelamente, reduzindo custos envolvidos nessas operações.

**Riscos de processos comerciais** – A Companhia adota o conceito de vendas remuneráveis em todos os seus canais de distribuição, o que deduz das vendas brutas de ativação pós-pago todos os contratos com irregularidades, cancelados ou suspensos por fraude, as migrações descendentes de planos e os cancelamentos ocorridos pelo não pagamento de uma das duas primeiras contas. Conhecimentos e habilidades para combater as fraudes fazem parte do currículo básico de formação da força de vendas.

**Riscos tecnológicos** – Comprometida com o crescimento da rede e dos serviços GSM/EDGE, a Companhia também investe na área de Tecnologia da Informação e no desenvolvimento das plataformas tecnológicas. Além disso, realiza testes contínuos envolvendo tecnologias que surgem no mercado, como 3G, de forma a estar preparada para lançá-las no momento oportuno. Está também introduzindo, conforme regulamentação, os recursos para adequar a rede para o novo regulamento do SMP bem como assegurar a portabilidade numérica, que começará a vigorar em meados de 2008.

**Riscos de inadimplência** – A Companhia possui política de crédito definida para entrada de clientes em sua base, de forma a qualificá-la, minimizando o risco de inadimplência. No mesmo sentido, adota comportamento proativo e indica ao consumidor o plano mais adequado ao seu perfil de consumo e renda. Possui também política de cobrança definida, contrata serviços de empresas especializadas em cobrança para alcançar melhores índices de recuperação da carteira de devedores e revê periodicamente suas políticas de negociação para ampliar as possibilidades de quitação da dívida.

**Riscos ambientais** – A atuação da Companhia é pautada por uma Política Ambiental própria, que determina o cumprimento de todas as exigências legais, além de práticas preventivas e/ou que contribuam para a preservação dos recursos naturais.

**Riscos de clima ou desastres** – A Empresa possui *back up site* do Centro de Processamento de Dados, o que assegura, mesmo em caso de desastre ou pane, a manutenção das informações armazenadas. Também dispõe de Plano de Continuidade dos Serviços de TI, que registra os processos, procedimentos e as responsabilidades para uso em caso de desastre, atendendo aos requerimentos da Lei Sarbanes-Oxley, e um plano de recuperação de desastres em sua rede de comunicações, capaz de identificar riscos de interrupção de prestação de serviço e mapear as soluções para os eventos relevantes. Além disso, todos os ativos de maior valor são devidamente segurados.

**Riscos regulatórios** – É mantida uma equipe dedicada exclusivamente ao acompanhamento dos eventos regulatórios, o que assegura agilidade e flexibilidade para promover adaptações exigidas por eventuais mudanças nas regras do setor. Além do relacionamento institucional com a Anatel, a Empresa mantém diálogo com os outros *players* do mercado por intermédio da Associação Nacional das Operadoras Celulares (ACEL), entidade que debate temas relativos à telefonia celular e protege os interesses das suas filiadas que, em muitos casos, trabalham em conjunto para defender suas posições.

**Riscos de investimento** – As decisões de investimento consideram os fluxos de caixa incrementais dos projetos, avaliados sob os critérios de valor presente líquido (VPL), taxa interna de retorno (TIR) e prazo de retorno (período de *pay-back*). A avaliação dos fluxos de caixa descontados é feita também por meio de análises de cenários e sensibilidade para confirmar o potencial de criação ou a adição de valor dos projetos.

**Riscos financeiro e de liquidez** – A Empresa e sua controlada adotam uma política conservadora na utilização de recursos onerosos, principalmente em moeda estrangeira. Do total da dívida em dólar norte-americano, 100% possuía proteção cambial no final do período.

### RECURSOS HUMANOS

Seus 419 empregados representam, para a Companhia, um importante diferencial competitivo. A Empresa investe constantemente para estimulá-los por meio da oferta de oportunidades de aprendizado, adoção de práticas éticas e não-discriminatórias, manutenção de um ambiente de trabalho agradável e de alta produtividade e remuneração justa.

Na Pesquisa de Clima Organizacional realizada em 2007, o índice de satisfação dos empregados foi de 7,86 pontos (em uma ordem de grandeza de 10 pontos), resultado acima da média registrada por outras companhias, de acordo com levantamento de mercado feita pelo instituto que aplicou o questionário. Participaram da apuração 91% dos profissionais da Companhia.

No ano, a Companhia intensificou iniciativas de reconhecimento do valor dos empregados. O Programa de Metas, por exemplo, envolveu 47 gestores e consiste no estabelecimento de resultados quantitativos a serem alcançados no ano. Um dos diferenciais é o fato de ser participativo: o presidente da Amazônia Celular reúne-se com representantes de cada área e define indicadores possíveis de serem alcançados. A bonificação pela superação das metas é agressiva.

Já o Programa de Recursos Estratégicos elege, com base na indicação dos gestores, associado à performance do profissional e à relevância das suas atividades, aqueles empregados que revelam-se fundamentais à Companhia. Eles podem receber até dois salários de bonificação tendo por base os resultados. Em 2007, 21 pessoas foram indicadas.

A Empresa preocupa-se ainda em proporcionar condições para que os empregados desenvolvam competências. Em 2007 ofereceu 508 cursos, virtuais ou presenciais, nos quais investiu aproximadamente R\$1,3 milhão. Mantém uma Universidade Corporativa, o Campus, que promoveu, no ano, a capacitação de 15,7 mil participações, incluindo empregados próprios e de empresas que integram sua cadeia de valor. Iniciativa de destaque no ano foi o Treinamento de Líderes, com o objetivo de capacitar os profissionais que gerem a Empresa para o alcance de desempenho excelente e, assim, formar, desenvolver e reter equipes de grande talento. As lideranças participaram de três módulos presenciais: Gestão das Relações no Trabalho, Gestão de Projetos e Gestão da Comunicação. A média de participação da liderança foi de 92% e índice de satisfação 88%.

Um dos principais instrumentos da Universidade Corporativa é o Campus Virtual, que concentra a maior parte das ações, com soluções de treinamentos personalizadas para cada empregado, desenvolvidas a partir de sua trajetória e necessidade de desenvolver competências. A qualidade da ferramenta foi confirmada mais uma vez com a conquista do prêmio E-Learning Brasil 2007/2008, um dos mais importantes da América Latina.

Ainda no ambiente virtual há a Clicnet, a Intranet da empresa, que é o principal canal de comunicação interno da Amazônia Celular. Ela torna disponível a todos os empregados as informações sobre o negócio, o conhecimento sobre processos e procedimentos internos e disponibiliza sistemas de gestão, como o sistema de Marcação de Férias e a Pesquisa de Opinião, aprimorados em 2007. A intranet contabilizou, em 2007, uma média mensal de 58,6 mil acessos. Segundo pesquisa com os empregados os pontos de destaque da ferramenta são o fato de ela proporcionar maior conhecimento da empresa, além de redução de tempo na busca de informações e na solicitação e prestação de serviços.

Outra iniciativa para informar os empregados e estimular ainda mais sua participação nos negócios é o evento Encontro com o Presidente, em que há contato presencial da maioria deles com o principal executivo da Companhia e onde são discutidos os resultados da Empresa e os próximos desafios.

### Seleção

Para selecionar seus empregados, a Amazônia Celular utiliza como critério o atendimento, por parte dos candidatos, às competências que considera fundamentais ao negócio, como orientação para clientes, orientação para resultados, liderança, comunicação, inovação, mobilização para a mudança, domínio do negócio e velocidade de resposta.

O programa Jovens Talentos seleciona estagiários para atuar em diversas áreas e proporciona a eles condições de desenvolvimento profissional. Os participantes são orientados por gestores da Empresa e avaliados a cada trimestre. Os estagiários também avaliam os tutores e assistem a palestras relacionadas à área de trabalho em que atuam. Em 2007, nove jovens foram contratados, sendo sete no Estado do Pará, um no Amazonas e um no Maranhão. Além disso, quatro egressos da iniciativa foram admitidos na Operadora.

Outra ação que introduz jovens no mercado de trabalho é o Programa Aprendendo a Trabalhar, que possibilita o desenvolvimento de competências e habilidades por meio de atividades teóricas e práticas, ampliando assim, os horizontes culturais e sociais. O programa atende à solicitação do Ministério Público do Trabalho no que diz respeito à cota de aprendizes, que no final de 2007 somava cinco pessoas.

É mantido também um programa de inclusão de portadores de deficiência. Reabilitados para o trabalho, os profissionais recebem acompanhamentos médico e psicológico, além de treinamento para desenvolverem ainda mais suas habilidades laborais. Atualmente, a Amazônia Celular cumpre com 100% da cota exigida pela legislação.

continua