



RELATÓRIO
ANUAL
2019

RELATÓRIO
ANUAL
2019



Palavra do Presidente

Histórico

Filosofia Empresarial

Governança Corporativa

Estrutura Societária

Administração da Companhia

Cadeia Produtiva da Internet

Mercado de Atuação

Companhia em números

Indicadores Econômicos e Financeiros

Diretoria Executiva e Diretoria Operacional

Responsabilidade Social

Brasil TecPar

Visão do Futuro

Palavra do presidente

Para a Gaúcha TecPar, o ano de 2019 foi um período de crescimento e de expansão da nossa operação, de forma alinhada às nossas Diretrizes Estratégicas. Os esforços que fizemos nos últimos anos, na realização de aquisições, consolidação das incorporações realizadas, qualificação das nossas equipes e a consolidação da Governança Corporativa, se refletiram em um ganho como Companhia, somada à transformação da Holding em S/A, que nos permitiu alcançar um crescente e diverso número de investidores.

A eficiência nos serviços para nossos clientes é perceptível, através da especialização e trabalho disciplinado

de cada Diretoria, representando avanços significativos em nossos compromissos corporativos.

Para tanto, este foi um ano muito importante para aprofundarmos a nossa realidade organizacional e dos mercados que buscam nossos serviços. Encerramos o período cientes dos desafios comuns a todas as organizações, gerados pelas transformações do setor e pelo ambiente de negócios; na Gaúcha TecPar, temos exercitado a integração das pessoas, dos processos e da tecnologia, de forma a consolidar o conhecimento acumulado, somado às percepções e oportunidades do mercado. Atuando de forma integrada, iniciamos um processo de transformação para atender às necessidades cada vez mais complexas de nossos clientes, além de suportar, o crescimento sustentável do nosso negócio.

Nossos objetivos para o próximo período incluem otimizar recursos de forma inteligente e reinventar nossos processos para transformar positivamente a experiência de nossos clientes. A exemplo destas iniciativas lançamos, no último trimestre deste ano,

Nossa presença nas principais regiões do Estado nos coloca em posição de destaque na área onde atuamos.

o SGI (Sistema de Gestão Integrado), que irá compor uma nova visão das operações. ▶





Magnum Mello Foletto
Diretor Presidente Executivo

Um grande ativo percebido neste ano foi uma melhor qualificação de nossos líderes, através do desenvolvimento do Programa de Desenvolvimento de Líderes (Semear+), onde tivemos mais de 150 líderes capacitados e, de forma clara, já apresentam maior capacidade de resiliência e visão sistêmica da organização, além de reforçar os princípios de gestão das equipes.

Neste momento, onde a inovação se torna um grande ativo estratégico e reforça-la em nossa cultura organizacional é a grande chave nesta jornada, em 2020 estaremos focados no processo de transformação já iniciado, revisando e reinventando nossos negócios

para respondermos ao Plano Estratégico e nos diferenciarmos das demais operações do setor.

Encerramos o ano com mais de 60% de crescimento registrado, mantendo a margem de resultado operacional, o que demonstra a nossa capacidade de seguir expandindo.

É interessante notar que nossos esforços em busca da diversidade de novas operações em nosso mercado têm respondido de forma surpreendente; foram 12 operações adquiridas e/ou incorporadas com sucesso, aliadas a um crescimento orgânico de mais de 20% nos mercados onde já atuamos.

No ano fiscal de 2020, que já está em curso, a Gaúcha TecPar continuará firme nas suas estratégias de negócio, fortalecendo nossa credibilidade e aumentando a segurança e continuidade dos negócios.

Queremos fazer valer nossa liderança, inspirar e contribuir decisivamente para o desenvolvimento da sociedade.

Juntos e guiados por nossos valores e nosso Propósito de Simplificar a vida de pessoas e empresas através dos serviços de tecnologia, vamos continuar a criar um amanhã de muito crescimento e sucesso para todos que apostam em nossa Companhia!

Boa leitura!



Histórico



Linha do tempo 2019



MAGNUM MELLO FOLETTTO
AO RECEBER O PRÊMIO DE
EMPRESÁRIO DESTAQUE DO ANO
DE 2019, EM SANTA MARIA, RS

1º Trimestre de 2019

- Revisão do Manual da Governança Corporativa;
- Constituição das empresas Guaiaca e Safety Cables;
- Lançamento do Programa de Desenvolvimento de Líderes (Semear+).

2º Trimestre de 2019

- GPSNet recebe prêmio, após pesquisa de satisfação realizada pela Rádio Imembui de Itaara, como provedor de Internet com maior atuação no mercado, qualidade e bom atendimento aos clientes.
- Aprovação na JUCIS da transformação da sociedade limitada Gaúcha Tecnologia e Participações Ltda. em Sociedade Anônima;
- Realização do 1º Encontro de ISPs em São Paulo, durante a ABRINT, onde apresentou-se os modelos de negócios para empresas de mercado (cadeia produtiva) visando a formação de holdings regionais em diversos Estados da Federação
- Realização do 1º Roteiro para Visitação às empresas de mercado e modelos de negócio da Gaúcha TecPar, visando a formação da Brasil Tecnologia e Participação S/A;
- Diretor Presidente Executivo do Grupo Gaúcha TecPar, Magnum Foletto, recebeu na noite do dia 19 de junho de 2019, o prêmio de Empresário Destaque do Ano de 2019, organizado pelo Diário de Santa Maria. ▶

Linha do tempo 2019



3º

Trimestre de 2019

- Assinado o Memorando de Entendimentos para a formação da holding Mineira TecPar;
- Realização do 2º e 3º Roteiro para Visitação às empresas de mercado e modelos de negócio da Gaúcha TecPar, visando a formação da Brasil Tecnologia e Participação S/A;
- Recebido na sede da Gaúcha TecPar o Senador Luiz Carlos Heinze para debater sobre a PLC-79, que alterou o marco regulatório do mercado de telecomunicações.

4º

Trimestre de 2019

- Conselheiros Gustavo P. Stock e Magnum M. Foletto reuniram-se em Brasília com o Ministro de Estado da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações – MCTIC, Sr. Marcos Pontes, onde apresentaram o cenário da Internet no Brasil e o plano de atuação da Brasil TecPar e das holdings regionais;
- Realização do 4º Roteiro para Visitação às empresas de mercado e modelos de negócio da Gaúcha TecPar, visando a formação da Brasil Tecnologia e Participação S/A;
- Realização da 9ª Edição do SEMEAR+ onde foi apresentada a transformação do Grupo, que passou a contar com gestão, políticas e governança corporativa centralizadas na holding, padronizando, unificando e otimizando, desta forma, processos e recursos das empresas impactadas;
- Aprovação na JUCESP a constituição da Brasil Tecnologia e Participações S/A;
- Sr. Magnum M. Foletto assumiu o cargo de Diretor Presidente Executivo da Gaúcha TecPar.



Filosofia Empresarial

Missão

Gerar rentabilidade acima da média em negócios de Internet e Tecnologia.

Visão

Até 2023 atingir o montante de R\$ 1 bilhão em valor de mercado.

Valores

- Transparência
- Conformidade
- Determinação
- Sustentabilidade
- Relacionamento

Governança Corporativa

Princípios da Governança

Transparência

Representa mais do que a “obrigação” de informar, o “desejo” de informar, pois entendemos que comunicação aberta estabelece a confiança dos acionistas e dos demais atores com a Companhia.

Prestação de Contas

Independentemente do nível hierárquico, todos devem prestar contas de sua atuação e responder integralmente pelos atos que praticarem no exercício de seus mandatos e suas funções.

Responsabilidade Corporativa

Zela pela segurança e perenidade da organização, incorporando a valorização de ordem humana, social e ambiental.

Equidade

É o tratamento igualitário com todos e para todos os envolvidos nas relações institucionais, societárias e de trabalho.



Pilares da Governança Corporativa



Estatuto Social

Documento de constituição e estruturação organizacional e que estabelece as atribuições e responsabilidades sobre a administração da Companhia.

Acordo de Acionistas

É o documento que estabelece e regula os direitos, deveres e formas de relacionamento entre acionistas ordinários e, destes, com a Companhia.

Regulamento da Companhia

Formado por um conjunto de normas, procedimentos e orientações com a finalidade de definir e regular os processos e políticas estabelecidas.

Regimento Interno

Específica e disciplina o funcionamento dos órgãos que compõem a “estrutura de governança” da Companhia.

Plano Estratégico

Orienta e direciona as ações e objetivos para a visão.

Suporte

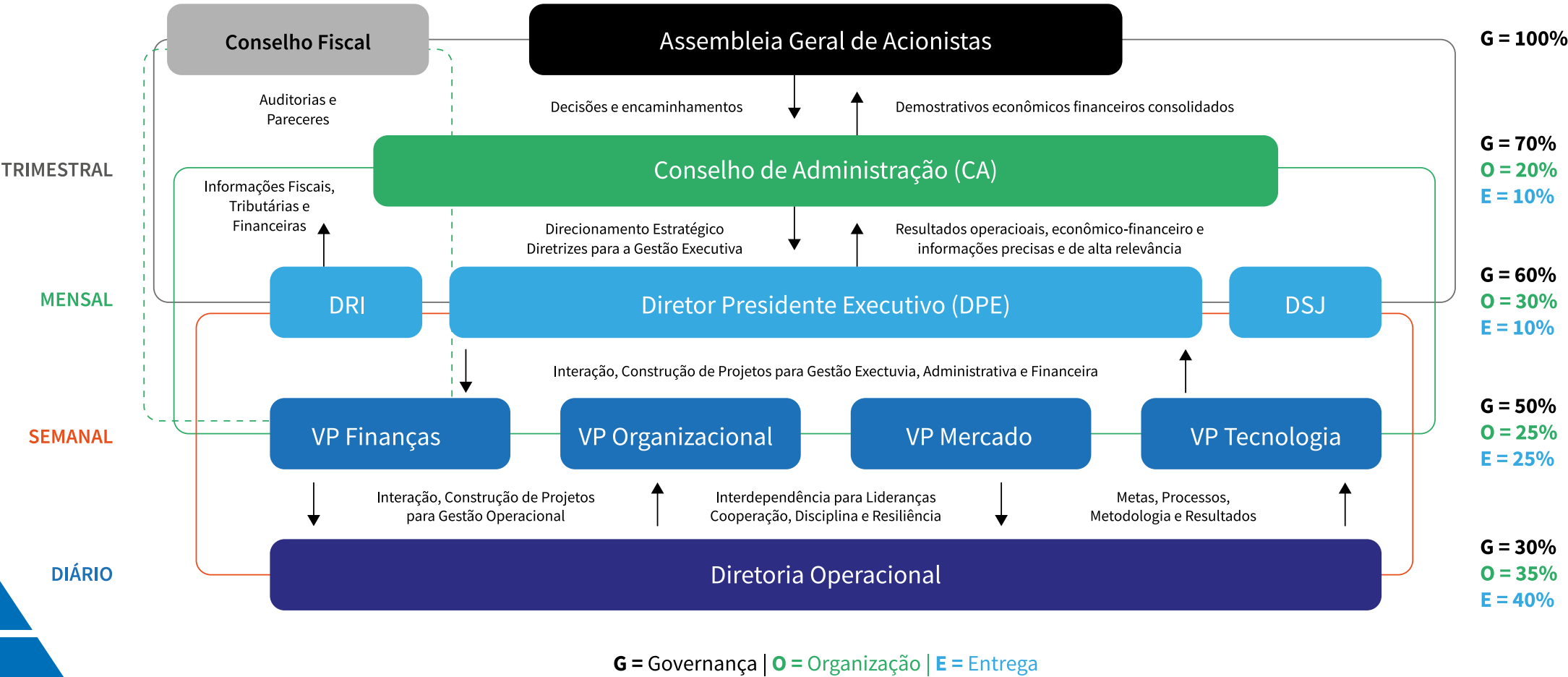
Código de Conduta, Conselho Fiscal e Comitês.

Estrutura da Governança Corporativa

ASSEMBLEIA GERAL

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

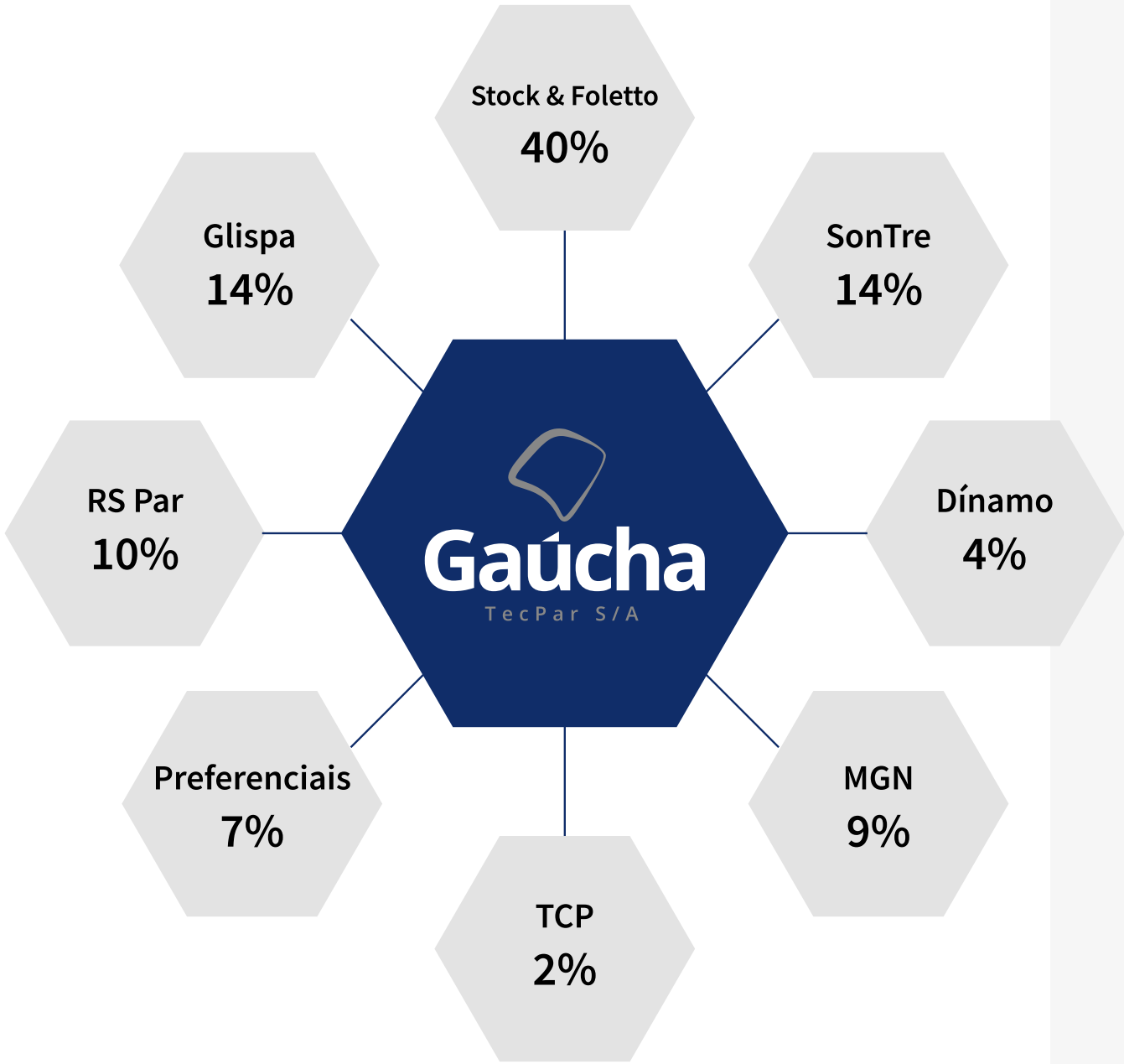
DIRETORIA EXECUTIVA





Estrutura Societária

Ao final de 2019, a Companhia conta com 7 acionistas ordinários (ON), com poder de voto e controle, representando 93% do capital social e 172 acionistas preferenciais, detentores de 7% do capital social.

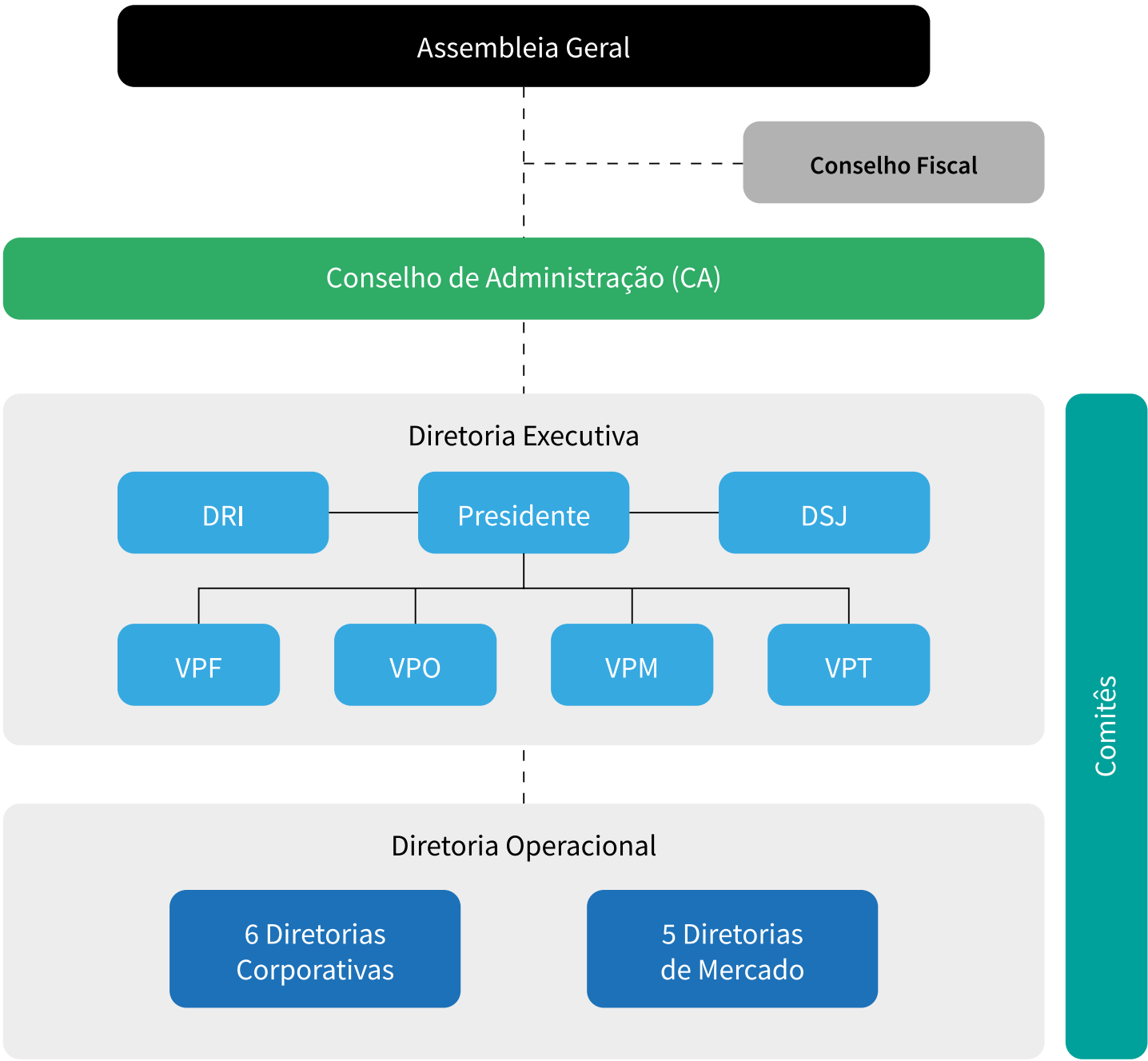


Administração da Companhia

A Assembleia Geral Extraordinária do dia 18 de dezembro de 2019 elegeu a atual estrutura e membros da Administração da Companhia.

A administração da Companhia é realizada através do **Conselho de Administração (CA)** e da **Diretoria Executiva (DEX)**, que são responsáveis pela condução do planejamento estratégico, plano de investimentos e definição das políticas da Companhia. É complementada pela **Diretoria Operacional (DOP)**, que implementa os planos e atua especificamente em cada área da organização, com 6 diretorias corporativas, que suportam as demais diretorias e empresas do grupo e 5 diretorias de mercado, que dirigem as verticais de mercado estruturadas conforme o conceito da Cadeia Produtiva da Internet.

Os demais órgãos, como Conselho Fiscal (CF) e os Comitês, funcionam conforme previsto no Regulamento e Regimento Interno da Gaúcha TecPar.



Composição do Conselho de Administração



Gustavo Pozzebon Stock

Presidente do Conselho
de Administração

Empreendedor nato, atua há 23 anos no mercado de Internet. No Rio Grande do Sul, fundou a GPSNet, Ávato, Sim Telecom e Gaúcha TecPar. Idealizador e entusiasta do modelo “Cadeia Produtiva da Internet”, atualmente, é Presidente da Holding consolidadora de empresas e ativos de Internet e tecnologia, Brasil TecPar S/A.



Fábio Bonadiman

Conselheiro

Formado em Contabilidade, pós-graduado em Matemática Financeira pela Universidade de Caxias do Sul e pós-graduado em Marketing pela Faculdade da Serra Gaúcha.

Fundador da Redesul, foi presidente da Associação de Pequenas e Médias Empresas de Garibaldi, presidente da Internetsul, presidente do Conselho das Entidades de Tecnologia da Informação do RS e diretor regional da Federasul na região da Serra Gaúcha.



Alcyr Soares Cardoso

Conselheiro

Empresário em vários setores da economia, foi um dos pioneiros na oferta comercial de serviços de Internet no RS, sendo fundador da Computech Tecnologia e da Sim Telecom. Foi também presidente da Internetsul, onde hoje é membro do Conselho Consultivo. É conselheiro do GTT/COINFRA/Conselho de Infraestrutura da FIERGS e membro fundador da Associação de Mediação e Arbitragem do RS.



Composição do Conselho Fiscal

Augusto Roberto Friedrich Muller

Conselheiro Presidente

Otília Denise Jesus Ribeiro Anceles

Conselheira Fiscal

Ângela Maria Bordignon Jaromicz

Conselheira Fiscal



Cadeia Produtiva da Internet

Os fundadores e principais diretores e conselheiros da Gaúcha TecPar são empreendedores pioneiros do setor de “provedor de internet”, que, junto com o restante do mercado, nestes mais de 20 anos de existência, iniciaram suas atividades de forma empírica, atendendo demandas do mercado de tecnologia e evoluíram como empresas do setor de comunicação (telecomunicações), porém nesta evolução, ainda como “empresas de garagem”.

Compreendendo a necessidade destas operações evoluírem para um novo nível tanto de qualidade como de escala, idealizamos o conceito de **Cadeia Produtiva da Internet**, apresentado pela primeira vez em encontro com Provedores Regionais re-

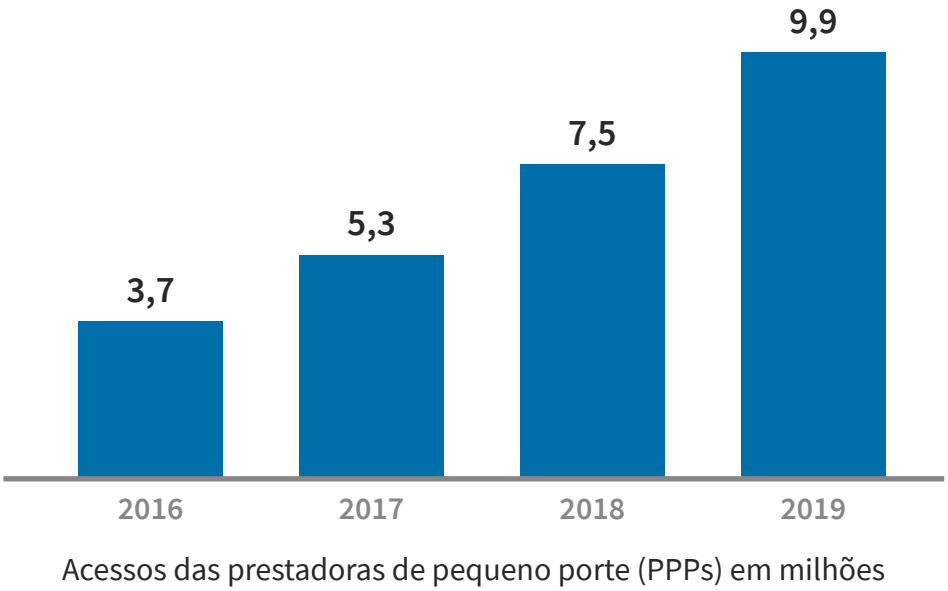
alizado em paralelo a ABRINT 2019, em São Paulo. O conceito de **Cadeia Produtiva da Internet** permite melhorar a eficiência operacional, promover a **conformidade**, possibilitar **escalabilidade** e implantar **governança corporativa**, criando verticais de mercado para as diversas atividades e serviços prestados pelos provedores de Internet, segmentando-as de forma a ser possível estudar, analisar e revisar os processos existentes em cada uma delas individualmente.

No modelo, apresentamos cada um destes segmentos ou elos da cadeia produtiva, como uma empresa ou departamento distinto, que pode ser próprio ou terceirizado.

Mercado de Atuação

No Brasil, aproximadamente 130 milhões de pessoas estão conectadas neste momento, sendo cerca de 40% navegando com internet via fibra óptica. Além disso, ainda existem mais de 45 milhões de pessoas em busca de conexão por fibra óptica e para atenderem a esta demanda, provedores regionais estão crescendo e conquistam mercado oferecendo serviços com preço e qualidade diferenciados.

Segundo dados da Anatel referentes a dezembro de 2019, os prestadores de pequeno porte encerraram o ano como a maior força do serviço de internet banda larga no Brasil, habilitando 9,9 milhões de acessos fixos no último mês do ano, 2,4 milhões a mais que no mesmo período do ano de 2018, atendendo 27% do mercado, através de cerca de 12 mil provedores regionais e locais em todo País, e em torno de 800 no Estado do RS.



FONTE: TELETIME



Marcas de Mercado

B2C

Mercado Residencial e MPE



B2B2C

Serviços de Voz e Conteúdo, IoT e Videomonitoramento



B2B

Mercado PME, Corporativo, Governo e ISPs



Plataforma de Negócios entre empresas de telecomunicações



Serviços de Cobrança e Fomento Mercantil



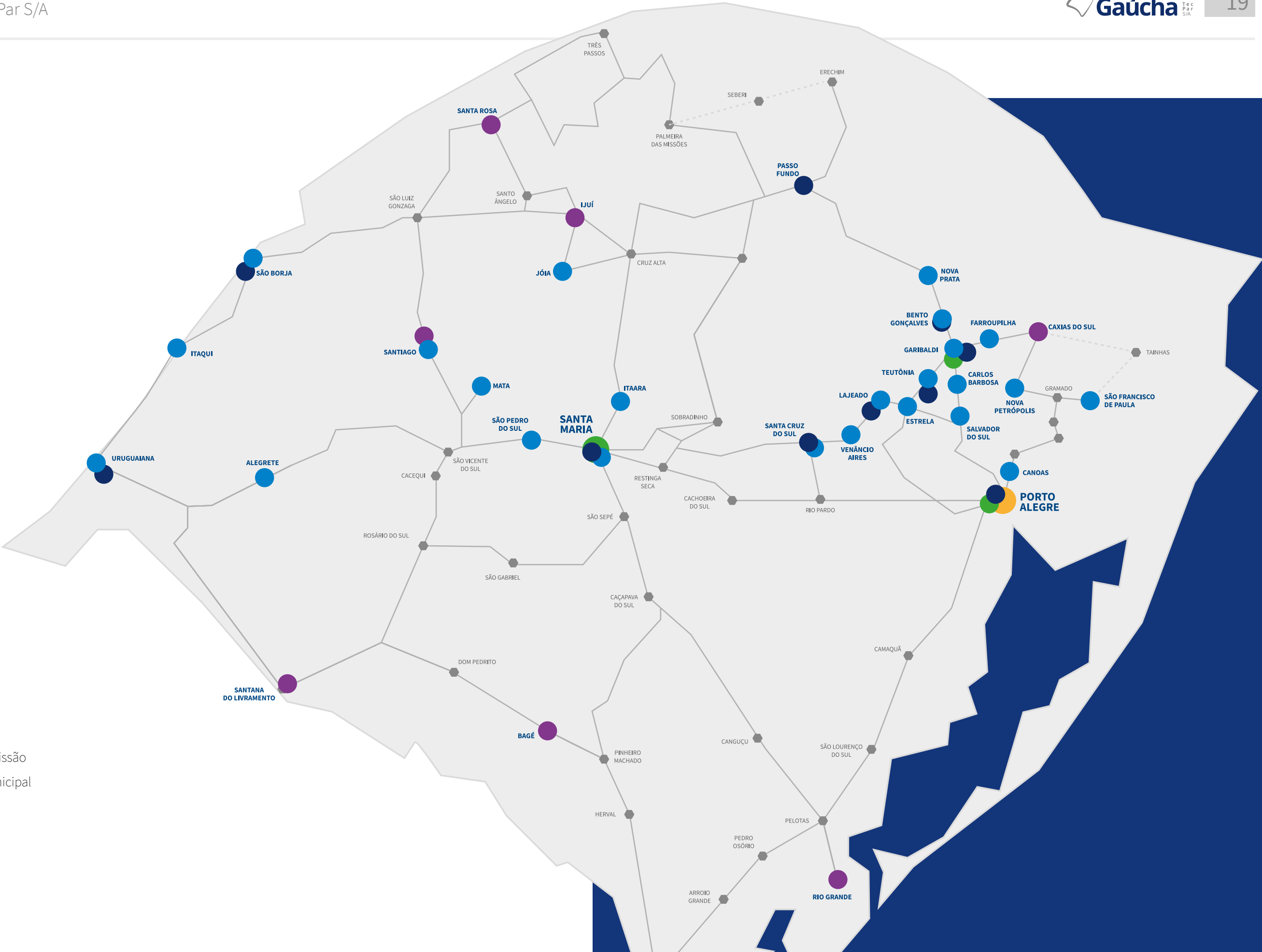
Consultoria e Projetos de Engenharia



Mapa de atuação e presença

Rio Grande do Sul

- Unidades físicas:
- 01 Gestão e Controladoria
 - 03 Organizacionais
 - 09 Regionais
 - 24 Relacionamento e Negócios
 - 08 Unidades de Apoio
 - 214 Cidades com Rede de Transmissão
 - 6.000 km de Rede Óptica Intermunicipal
 - 489 municípios com viabilidade



A Companhia em números

Fusões e aquisições

Visando aumentar a participação de mercado e proporcionar melhor atendimento das demandas de Internet e tecnologias à população do Rio Grande do Sul, a Gaúcha TecPar S/A avançou, no ano de 2019, com 7 fusões e 5 aquisições em 20 diferentes cidades do estado. Com estes movimentos, a Companhia aumentou a sua base de clientes atendidos em torno de 35 mil assinantes.

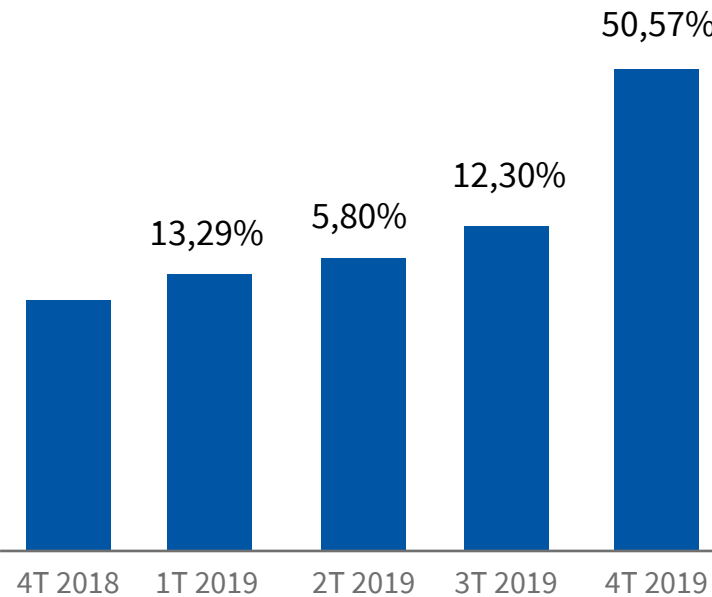
	MÊS	ISP	CLIENTES	CIDADE	M&A
1	março	Redetel	434	Santa Maria	Fusão
2	abril	Virtual ISP	3.100	Jóia	Fusão
3	abril	HD TurboNet	225	Mata	Aquisição
4	junho	Eletric Telecom	25	Estrela	Aquisição
5	Julho	Linne Par	1/3 Ávato	Rio Grande do Sul	Aquisição
6	agosto	Redesul	18.600	Garibaldi	Fusão
7	setembro	BediNet	1.300	Santiago	Fusão
8	setembro	Net Mais	500	Santiago	Fusão
9	novembro	Velox	550	Santa Maria	Aquisição
10	dezembro	Multitel/TVN	8.035	Canoas	Aquisição
11	dezembro	CanoasNet	1.027	Canoas	Fusão
12	dezembro	Telnet Alegrete	650	Alegrete	Fusão



SEDE CORPORATIVA. SANTA MARIA, RS

Evolução do Valuation

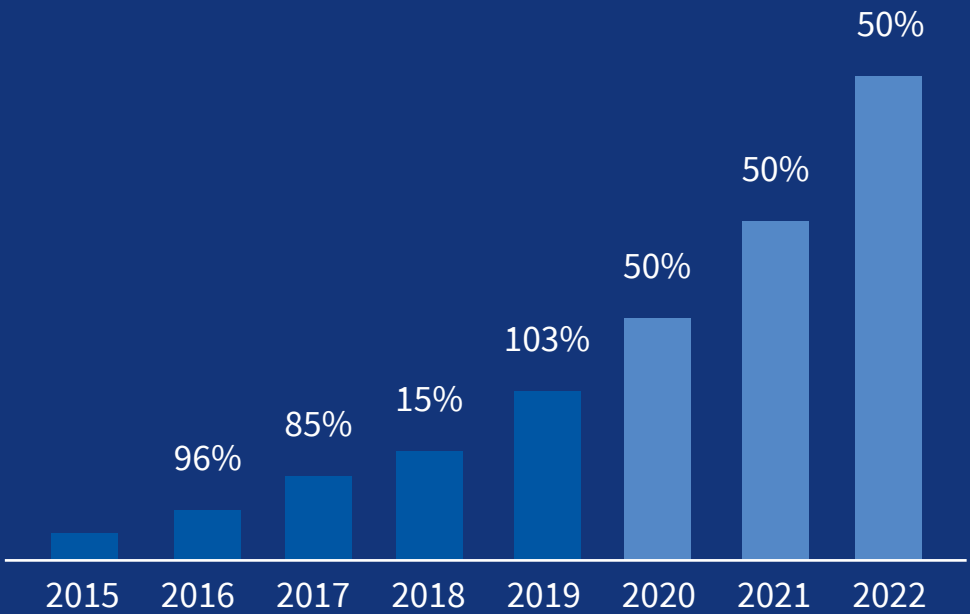
O valuation representa o valor líquido de mercado da Companhia, calculado segundo parâmetros próprios com o objetivo de acompanhar a evolução do seu porte. O valuation da Gaúcha TecPar é calculado pelo somatório do valuation de suas subsidiárias, investimentos e disponibilidades, descontado o endividamento.



Seu valor pode ser incrementado através de fusões e aquisições ou ainda de forma orgânica através de ações comerciais, aumento da produtividade e racionalização de custos.

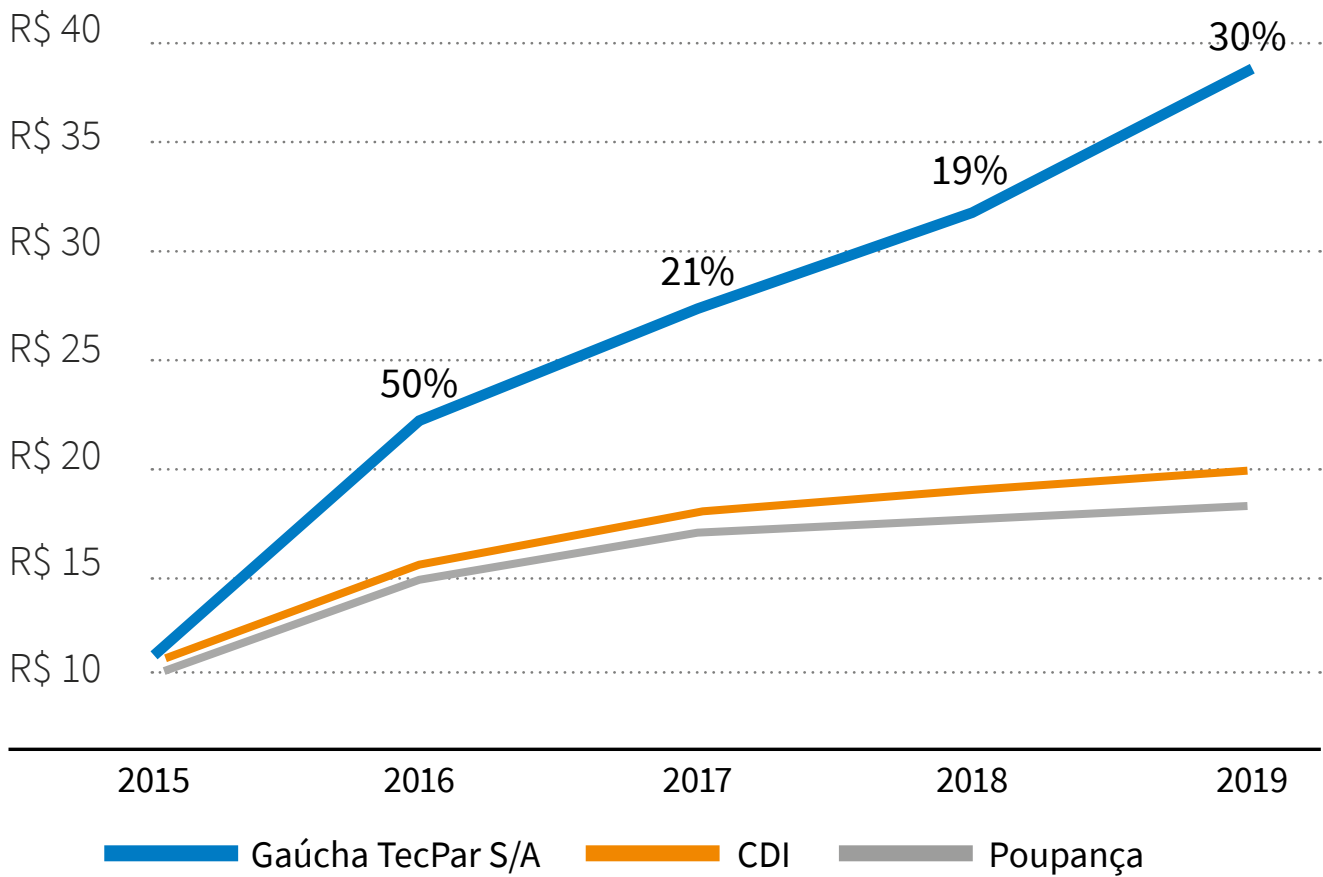
Entre dezembro de 2018 e dezembro de 2019 a Companhia apresentou um crescimento de 102,69% no seu valuation, representando uma evolução média em torno de 6,7% ao mês:

O gráfico a seguir apresenta o histórico do valuation da Companhia nos últimos anos e demonstra que para atingir a visão da Companhia, **no final de 2022, deve apresentar crescimento de 50% a.a.** nos próximos três exercícios.



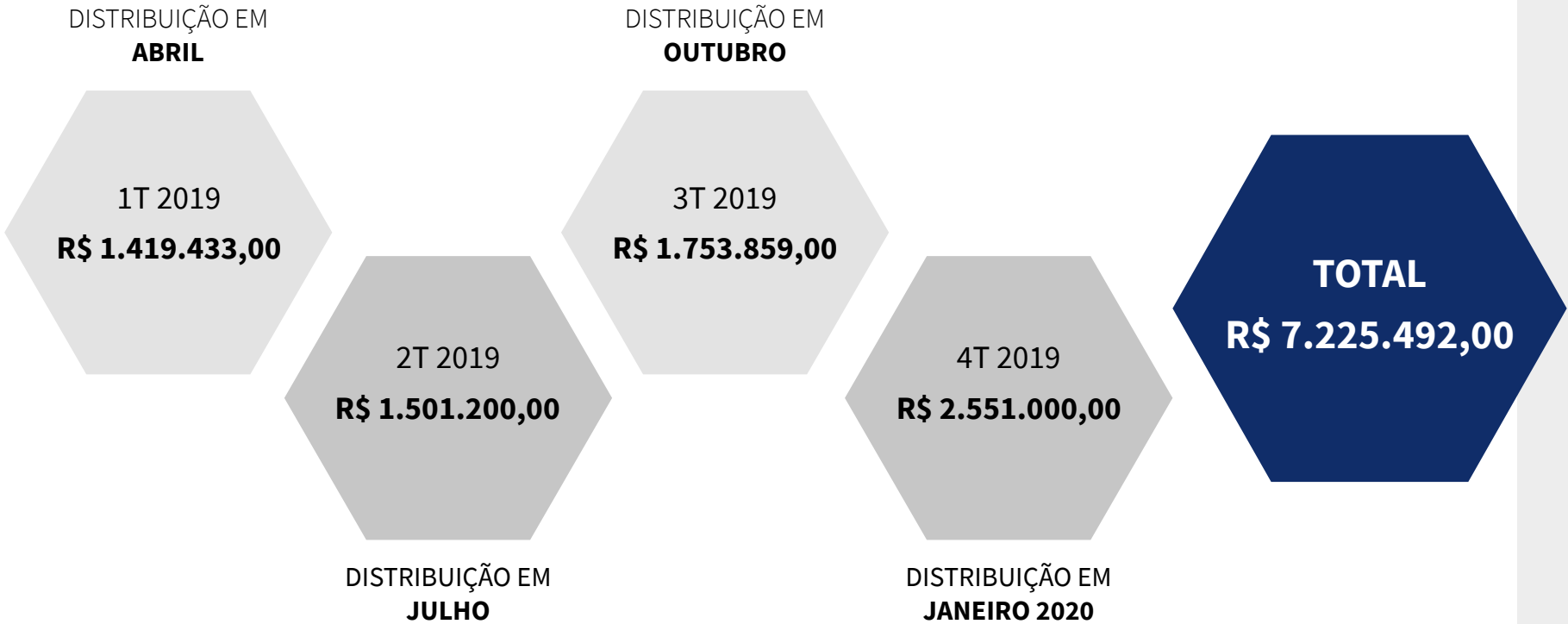
Cotação da Ação

A cotação da ação é o resultado do valuation da Companhia dividido pela quantidade de ações integralizadas. No gráfico podemos acompanhar o histórico da cotação da ação, que encerrou 2019 no valor de R\$ 39,10. No acumulado do ano, a cotação da ação da Gaúcha TecPar teve um incremento de 29,81%, enquanto que o CDI rendeu 4,33% e a poupança somente 2,09% no ano de 2019.



Distribuição de dividendos

Conforme previsto nos Certificados de Ações, Estatuto Social e demais regulamentos e acordos internos, a distribuição de dividendos das principais ações da Gaúcha TecPar ocorre trimestralmente. Referente ao ano de **2019**, **foi distribuído o montante total de R\$ 7,2 milhões** em dividendos para ações ordinárias e preferenciais.





Rentabilidade aos acionistas

O acionista da Gaúcha TecPar percebe retorno de seu investimento na Companhia através dos dividendos recebidos e do incremento da valoração das ações.

A soma dos dividendos recebidos com o incremento da cotação da ação determina a taxa de retorno ao acionista.

	TRIMESTRE	COTAÇÃO DA AÇÃO	VARIAÇÃO DO TRIMESTRE	DIVIDENDOS	TAXA RETORNO TRIMESTRAL	TAXA RETORNO ANUAL
	4T 2018	R\$ 30,12				33,81%
	1T 2019	R\$ 33,24	10,36%	1,00%	11,36%	
	2T 2019	R\$ 34,06	2,47%	1,00%	3,47%	
	3T 2019	R\$ 37,08	8,87%	1,00%	9,87%	
	4T 2019	R\$ 39,10	5,45%	1,00%	6,45%	

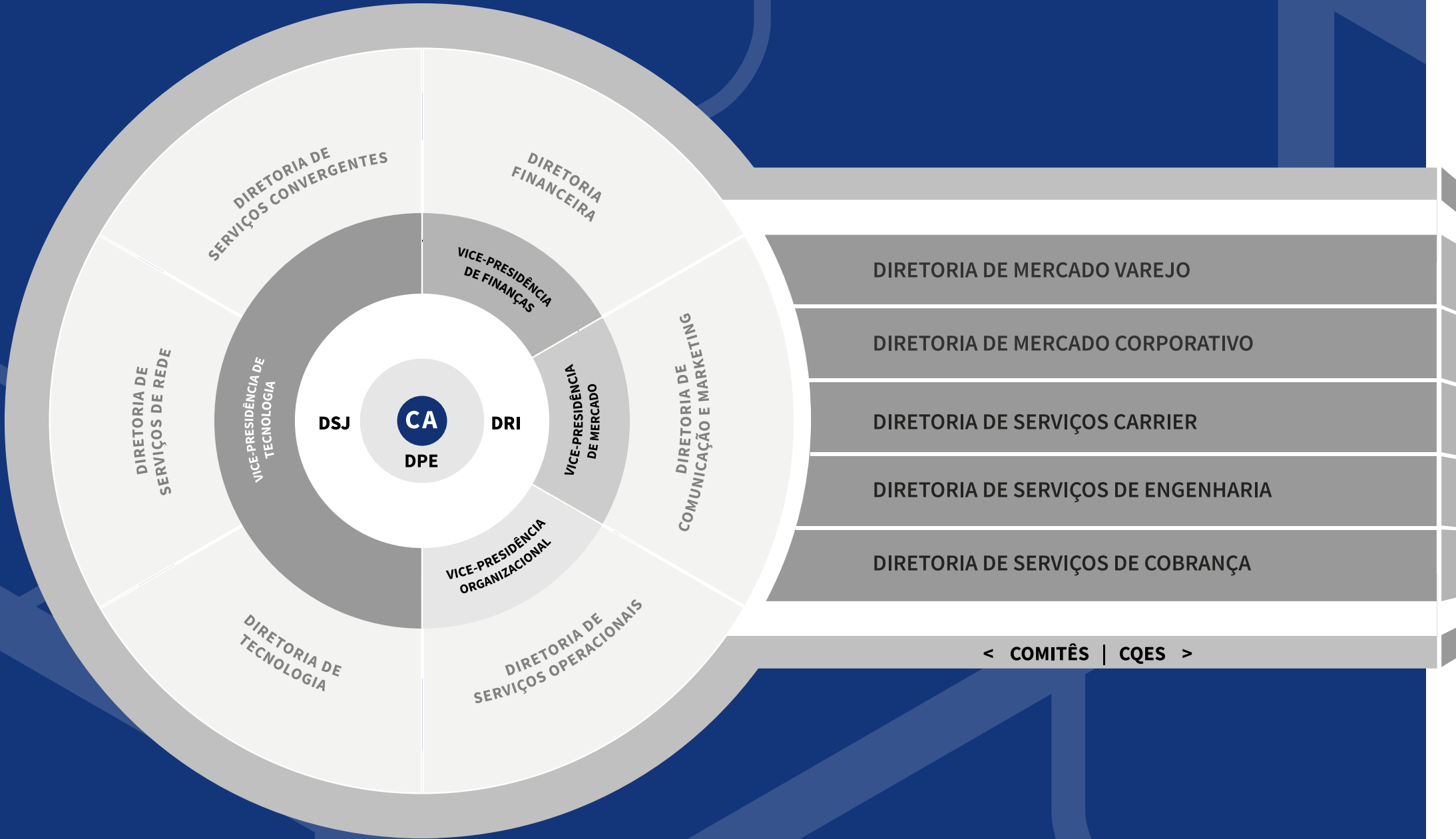
Indicadores Econômicos e Financeiros

Indicadores Econômicos e Financeiros

	R\$ (Mil)	Legenda
Receita Bruta	119.790	Receita bruta auferida no ano de 2019 pela companhia, subsidiárias e impactadas.
Custos e Despesas	77.244	Custos na prestação dos serviços e despesas operacionais da companhia, subsidiárias e impactadas.
Resultado Operacional	32.233	Resultado operacional auferido no ano de 2019 pela companhia, subsidiárias e impactadas.
Resultado Líquido	15.469	Resultado Líquido do Exercício 2019 da companhia, subsidiárias e impactadas.
Ebtida	35.322	EBTIDA das empresas subsidiárias da companhia.
Margem Ebtida	35,09%	Margem EBTIDA da operação das empresas subsidiárias da companhia.
Investimentos	39.854	Investimentos realizados pela companhia, subsidiárias e impactadas no ano de 2019.
Endividamento	88.579	Endividamento total da companhia, subsidiárias e impactadas.
Prazo Médio Endividamento	39	Prazo Médio (em meses) para pagamento da dívida total da companhia, subsidiárias e impactadas.
Aporte De Capital	9.438	Aporte de Capital em dinheiro, recebido pela companhia através da venda de ações.
Captação De Crédito	22.987	Crédito captado junto a instituições financeiras no ano de 2019.

Diretoria Executiva (DEX) e Diretoria Operacional (DOP)

Organograma das Diretorias



Diretor Presidente Executivo



Titular

Magnum Mello Foletto

Atua há mais de 20 anos na área de serviços de tecnologia e conectividade, foi presidente da InternetSul em 2018-2019.

Foi Membro do Comitê Técnico do Prêmio MPE Brasil, FNQ (Fundação Nacional da Qualidade) em 2010 e 2011.

Reconhecido como Empreendedor do ano de 2018, pela CACISM, e em 2019 pelo Diário de Santa Maria. Foi responsável pela implementação

dos maiores projetos de conectividade e infraestrutura em ambientes de alta disponibilidade do RS.

Empreendedor desde os 14 anos, quando fundou sua primeira empresa, é entusiasta por negócios e tecnologias, obstinado por resultados com sustentabilidade de médio e longo prazo.

É Membro da Internet Society, uma associação fundada em 1992 pela principal Força-Tarefa de En-

genharia da Internet (IETF). Os principais objetivos da Sociedade da Internet são fornecer uma estrutura organizacional e suporte financeiro para o processo de padrões da Internet.

Possui conhecimentos em Gestão de Projetos, Finanças e Contabilidade, Planejamento Estratégico, assim como possui sólidos conhecimentos em computação avançada, arquitetura e design de softwares e redes de telecomunicações.



Missão da DPE

Fortalecer os valores organizacionais, formular as estratégias, buscar os meios necessários, mitigando riscos para o atingimento da visão.

Realizações e Números 2019

- administração, acompanhamento e revisão constante do Planejamento Estratégico (PE);
- realização de R\$ 35 milhões em investimentos na infraestrutura e rede de telecomunicações em diversas subsidiárias da Companhia;
- desenvolvimento das políticas da empresa, através de seu Regimento Interno;
- reuniões diárias com a equipe diretiva com a finalidade de monitoramento e direcionamento de atividades e prioridades.

Diretoria de Serviços Jurídicos



Titular

Daniel Stock

Advogado, Cientista Político e Pós-Graduado em Administração Pública e Gestão Política, possui experiência nas áreas jurídica, administrativa, gestão pública, planejamento e projetos.

Cofundador da GPSNet, atuou nas áreas de suporte, manutenção e treinamento em tecnologia da informação e Internet. Com participação em congressos, seminários, cursos de extensão e atualização nas áreas de Direito, Tecnologia, Ciências Sociais e Política, é autor de várias publicações acadêmicas e, desde 2001, é membro do Tribunal de Mediação e Arbitragem do Estado do Rio Grande do Sul.

Missão da DSJ

Garantir a alavancagem, excelência, alta performance e eficácia de negócios rentáveis e transações realizadas pela empresa.

Realizações e Números 2019

Além do atendimento aos processos judiciais e procedimentos administrativos que foram respondidos ou instaurados pela Diretoria, bem como as demandas organizacionais, ao longo do ano de 2019, a DSJ atendeu, por solicitações com protocolo a 363 demandas relativas a pareceres técnicos sobre questões de ordem tributária, administrativa, fiscal e social, além de redação e revisão de contratos e resolução de problemas de interesse direto da Companhia enquanto holding e dos seus investimentos (empresas por ela controladas), cujos números absolutos correspondem a:

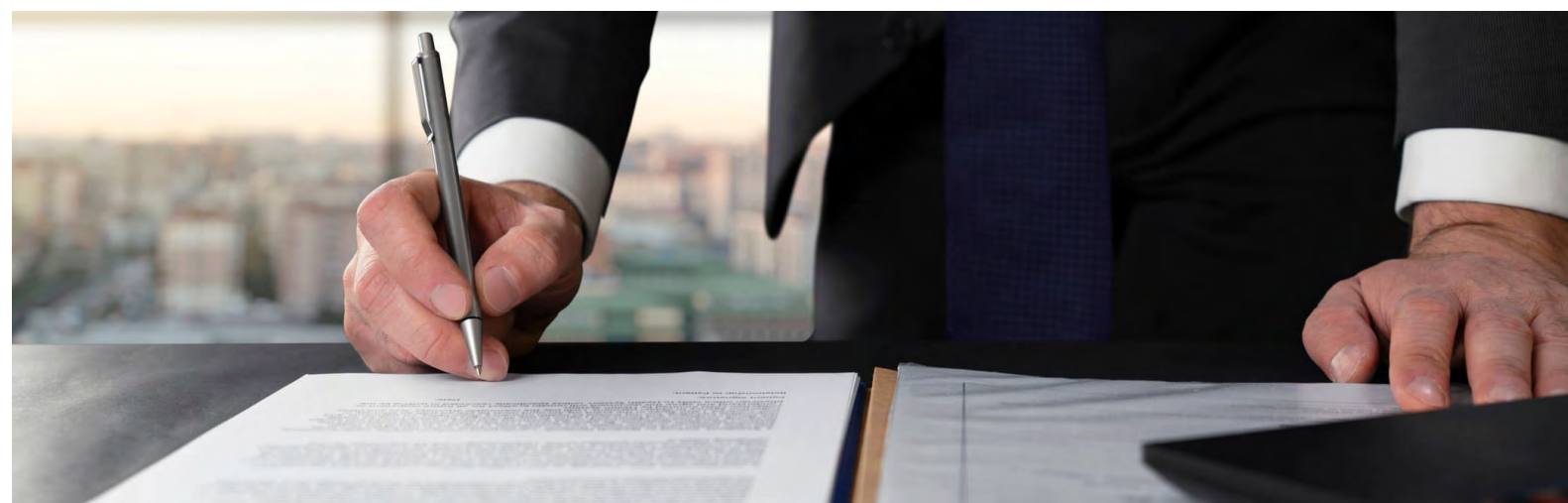
- Holding/Gaúcha TecPar: 166 demandas
- Controladas/Investimentos: 197 demandas

Diretoria de Serviços Jurídicos

Atividades

A Diretoria de Serviços Jurídicos não está dissociada do negócio principal da Companhia. Ela é peça absolutamente necessária, pois, atuando ao lado de outros departamentos, constitui-se em braço fundamental na alavancagem de negócios rentáveis, contribuindo para a eficácia esperada em todas as transações realizadas pela Holding e seus investimentos.

A partir de informações de ordem legal e de avaliação de risco, todos os documentos emitidos pela Companhia e contratos firmados pelos vários departamentos da empresa são, previamente, submetidos ao departamento jurídico que, além de contribuir com a elaboração, os mantém atualizados, catalogados e arquivados.



Atribuições da DSJ

- A propositura de ações judiciais e administrativas, relativas a direitos da Companhia.
- A defesa da Companhia e de seus investimentos, nas ações que lhe são contrárias.
- A representação da Companhia perante os órgãos da administração pública, direta ou indireta e perante os tribunais.
- A redação e análise de contratos e documentos, sugerindo alterações de cláusulas que possam comprometer no futuro o patrimônio da Companhia.
- Responder consultas e emitir relatórios e pareceres visando subsidiar de informações a Diretoria quanto a necessidade de contingenciamento e redução de riscos
- Analisar negócios da Companhia.
- Zelar pelo cumprimento das leis.
- Auditar internamente os procedimentos de outros departamentos.

Diretoria de Relações com Investidores



Titular

Adalberto Schiehl

Fundador da Viavale Internet, da Sim Telecom S/A, ex-presidente e atual conselheiro da InternetSul, possui experiência de 30 anos na formação e gestão de empresas e de negócios nacionais e internacionais, formado em ciências da computação e administração, pós-graduado em gestão empresarial e em comércio internacional pelo International Trade Centre.

Missão da DRI

Promover segurança e conformidade aos acionistas e ampliar a credibilidade da Companhia, distribuindo informações relevantes e consolidadas sobre os investimentos e seus resultados.

Realizações e Números 2019

- organização das Assembleias Gerais - 1 Assembleia Geral Ordinária, 4 Assembleias Regulares (trimestrais) e 3 Assembleias Extraordinárias;
- desenvolvimento do Portal do Investidor (<http://portal.gauchatecpar.com.br>);
- lançamento de 5 chamadas de capital (ofertas privadas de ações);
- video-conferências (lives) com os acionistas para explanações sobre as diversas chamadas de capital (ofertas privadas de ações);
- apoio ao Conselho de Administração na prospecção de novos acionistas e investidores.

Vice-Presidência Organizacional

DSO - DIRETORIA DE SERVIÇOS ORGANIZACIONAIS

- ↳ GEP - Gestão Estratégica de Pessoas
- ↳ CCD - Central de Compras e Distribuição
- ↳ SIPO - Sistemas de Informações e Processos Organizacionais
- ↳ CFP - Central de Frotas e Patrimônio
- ↳ CSST - Central de Saúde e Segurança do Trabalho

Vice-Presidência Organizacional



Titular

Onir Figueredo

Bacharel em Direito, MBA em RH e Marketing pela UFSM, MBA em Gestão Empresarial pela FGV. Experiência de mais de 20 anos como executivo de empresas.

Missão da VPO

Fornecer suporte para a realização das estratégias e planos da organização, monitorar e controlar os recursos para otimização e redução dos riscos da operação.

Esta vice-presidência foi criada no último trimestre de 2019, reconhecendo a importância da disponibilidade permanente de recursos e ferramentas e do olhar para dentro da organização, a partir da holding, envolvendo todas as empresas subsidiárias ou impactadas, otimizando e realocando recursos de todas as naturezas entre as mesmas.

Números de 2019

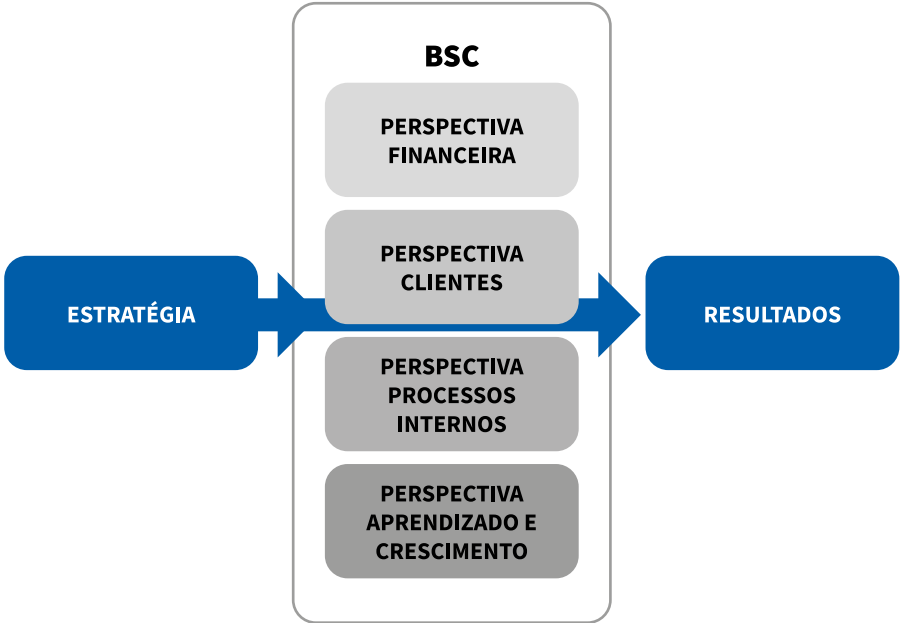
Implementação da Central de Qualidade e Excelência nos Serviços (CQES)

Com a missão de contribuir para que os serviços prestados pelas verticais de mercado da Companhia tenham o nível esperado de qualidade e excelência, buscando o cumprimento das boas práticas, dos processos e melhoria contínua com foco na experiência do cliente. Em 2019 foram realizadas 2 auditorias em cada uma das 24 unidades de relacionamento e negócios da Ávato, GPSNet e Amigo.

Implementação do Comitê da Qualidade, Produtividade e Resultados (CQPR)

Implementação do Comitê da Qualidade, Produtividade e Resultados (CQPR) para dar suporte às diretorias da Companhia, na utilização de conceitos e ferramentas de gestão, realizar o monitoramento de indicadores e planos estratégicos.

O CQPR teve participação ativa na revisão do Planejamento Estratégico para o triênio 2020/2022. O trabalho contou com a participação das principais lideranças da Companhia.

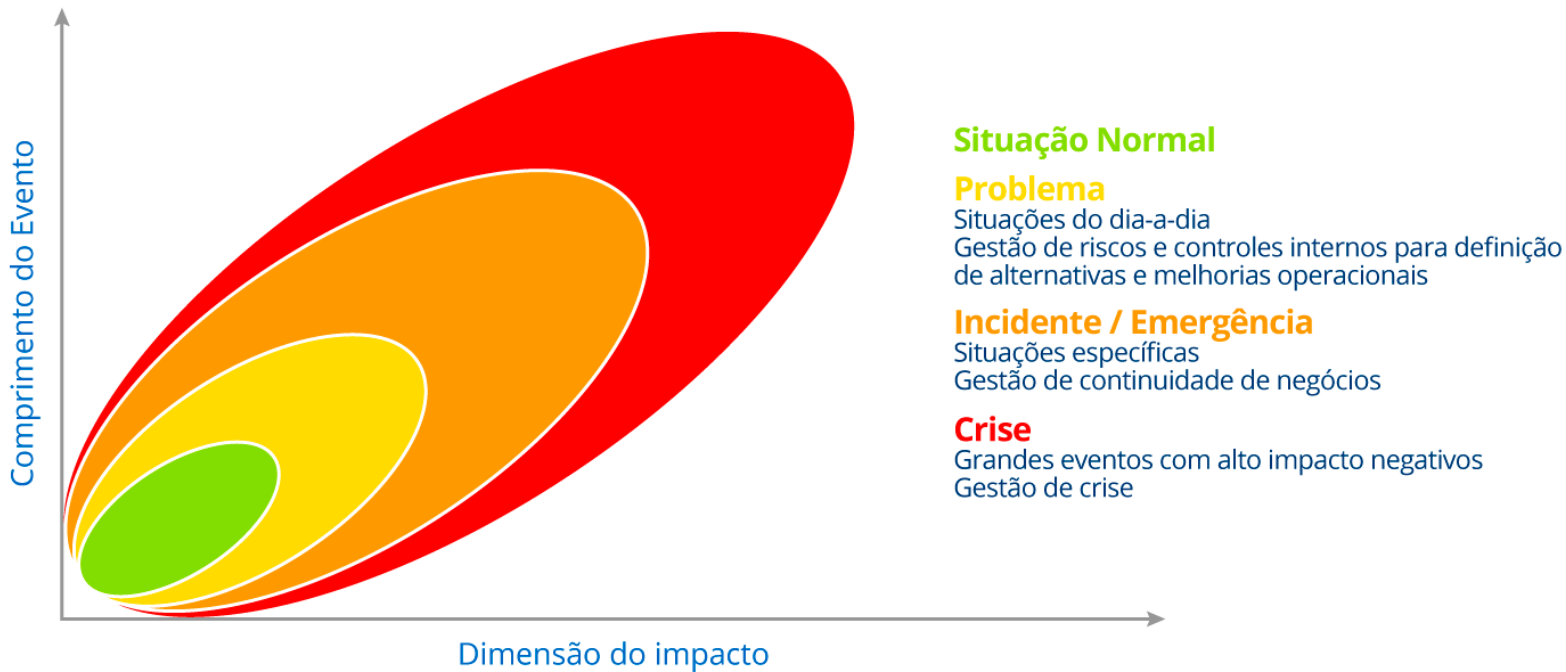


Lições aprendidas

Ainda, 2019 foi o ano de intensificar a sistemática “Lições Aprendidas”, que consiste na checagem após eventos e fatos significativos (incorporação de provedores, treinamentos, inaugurações...), relatando os pontos fortes e as oportunidades de melhoria identificados, servindo de referência para os próximos.

Implementação do Comitê de Tratamento de Crise (CTC)

Para identificar e mapear os principais riscos inerentes à Companhia, identificar com agilidade situações de crise e dar o encaminhamento/tratamento mais adequado para essas situações.



Implementação do Comitê de Saúde, Meio Ambiente e Segurança do Trabalho (CSMS)

Com a missão de contribuir para um ambiente de trabalho que ofereça bem-estar, segurança às pessoas e proteção à organização e ao meio ambiente. Em 2019 foi realizado o II Encontro Anual de Segurança do Trabalho, que reúne todas as lideranças das equipes que atuam em campo (Técnicos em Telecom), além de profissionais externos e parceiros. É um dia inteiro de palestras, orientações, dinâmicas, troca de experiências e um excelente momento para disseminação das diretrizes da Companhia.



Vice-Presidência
Organizacional

Diretoria de Serviços Organizacionais



Titular
Onir Figueredo

Bacharel em Direito, MBA em RH e Marketing pela UFSM, MBA em Gestão Empresarial pela FGV. Experiência de mais de 20 anos como executivo de empresas.

Missão da DSO

Fornecer suporte, planejar, dirigir e controlar as atividades dos recursos-meio para que o grupo realize sua atividade-fim.

A DSO é constituída da seguinte forma

DSO - DIRETORIA DE SERVIÇOS ORGANIZACIONAIS

- ↳ GEP - Gestão Estratégica de Pessoas
- ↳ CCD - Central de Compras e Distribuição
- ↳ SIPO - Sistemas de Informações e Processos Organizacionais
- ↳ CFP - Central de Frotas e Patrimônio
- ↳ CSST - Central de Saúde e Segurança do Trabalho

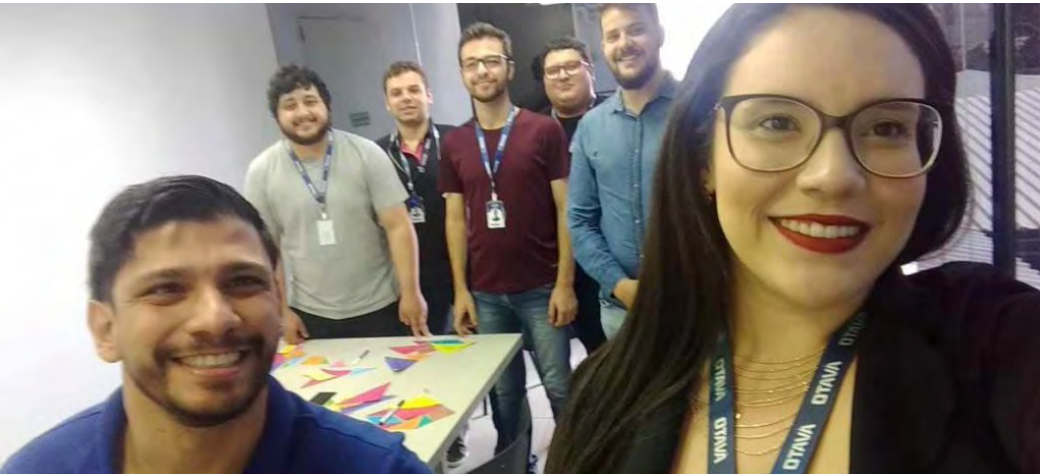
GEP - Gestão Estratégica de Pessoas

O GEP é responsável pela gestão dos recursos humanos da Companhia, tendo como principal objetivo reter e atrair talentos.

Através de 11 unificações/incorporações de outros provedores de Internet, aproximadamente 180 pessoas foram contratadas no decorrer do ano nas mais variadas funções. Todos foram submetidos ao padrão de testes e entrevistas utilizados na Companhia, sendo que os selecionados passaram por ambientação e contratação. Desse modo, a Gaúcha TecPar encerrou 2019 com aproximadamente 700 colaboradores diretos trabalhando em suas verticais de mercado.



Em 2019, foi retomado o projeto GEP Vida que visa minimizar os impactos das mudanças organizacionais e promover o engajamento dos colaboradores. É direcionado para as áreas que mantêm relacionamento com o cliente, com o intuito de atuar no fortalecimento da capacidade de resiliência desse grupo.



Criação do Programa Valoriza

Programa de Remuneração Variável

O Programa Valoriza foi desenvolvido para implementar a remuneração variável na Companhia, permitindo que o colaborador tenha a possibilidade de auferir melhores remunerações, baseadas em desempenho, sem impactar em custos à empresa. Em 2019 foi implementado o módulo de Benefícios Flexíveis, sendo que os demais serão implementados em 2020:

- **Benefícios Flexíveis** - o colaborador escolhe em uma “cesta de benefícios”, os que lhe são mais adequados;
- **Premiações** - com base em metas pré definidas, os colaboradores que as alcançarem recebem valores em dinheiro;
- **Prêmios** - através de campanhas para alcance de objetivos, os primeiros colocados recebem prêmios (objetos, serviços, viagens...);
- **PPR (Programa de Participação nos Resultados)** - após aferido o resultado da Companhia, este sendo positivo, uma parte é distribuída para os colaboradores, mediante critérios de desempenho, entre outros.

Todo o programa foi construído atendendo fielmente aos aspectos legais, sindicais e institucionais.



valoriza
PROGRAMA DE REMUNERAÇÃO VARIÁVEL
E BENEFÍCIOS FLEXÍVEIS

Programa Semear

Durante o primeiro semestre de 2019 ocorreu a 8ª edição do Programa Semear em novo formato e nome, **Semear +**:



- +)desenvolvimento,
- (+)atitude,
- (+)liderança,
- (+)conhecimento,
- (+)produtividade,
- +)engajamento

Foi realizado de forma “descentralizada”, ou seja, em vários grupos de lideranças e em datas distintas.

Nessa 8ª edição, o consultor Orestes Pacheco conduziu os trabalhos dando ênfase ao desenvolvimento das pessoas. Aproximadamente **140 lideranças passaram por treinamento especialmente customizado** para a Companhia, vindo a ser implementado como PDL - Programa de Desenvolvimento de Líderes. **Foram 440 horas de desenvolvimento.**

440h

de treinamento customizado

140

lideranças participantes



Programa Semear

A 9ª edição do Semear(+), ocorrida em novembro/2019, reuniu aproximadamente 150 líderes da Companhia. Na ocasião foi apresentada a transformação do Grupo, que passa a contar com gestão unificada e padronizada das empresas impactadas pela Companhia, otimizando políticas, processos, procedimentos e recursos, com sua diretoria centralizada na Gaúcha TecPar.

Também foi abordada, através de palestra realizada por Marcel Scalcko, a importância da transformação emocional, psicológica, de percepções e atitudes no processo de aperfeiçoamento pessoal, humano e profissional.



Internalização da apuração da folha de pagamento e impostos

No ano de 2019 o GEP absorveu a responsabilidade pela revisão da folha das empresas de mercado, apuração dos impostos e entrega das obrigações acessórias.

Implementação do HCM da Senior

Buscando aprimorar o aspecto gerencial e possibilitar vantagens significativas nas tomadas de decisão, em 2019 o Grupo Gaúcha investiu em um HCM com know how e expertise na área de gestão de pessoas, sendo reconhecido como um dos melhores do país, o HCM, da empresa Senior Sistemas S.A.

Feira de Oportunidades

Visando a atração e captação de talentos no mercado de trabalho, a Gaúcha TecPar em parceria com as agências do SINE (Sistema Nacional de Emprego) de Santa Maria/RS e Lajeado/RS, participou da “Feira de Oportunidades”. Nesse evento, o GEP recebe e realiza a triagem dos currículos e encaminhamentos diretamente nas agências da entidade. Além da maior visibilidade e veiculação das marcas da Companhia, também é o momento em que praticamos nosso compromisso com a responsabilidade e inclusão social.

Grupo ÁVATO promove feira de empregos em Santa Maria nesta sexta-feira

Nesta sexta-feira, 2 de agosto, a equipe de recrutamento do Grupo ÁVATO, que inclui ÁVATO e GPSNet, estará recebendo candidatos às vagas de trabalho abertas na agência FGTS/Sine de Santa Maria. A feira de empregos começa às 9h. Todas as vagas são elegíveis para pessoas com deficiência.



Foto: Agência Brasil

Interessados devem ir até a agência do Sine com documentos de identificação e currículo.

Geração de oportunidades

De janeiro até julho deste ano, o Grupo ÁVATO contratou 105 novos colaboradores. Só em Santa Maria, foram 85 novas vagas de trabalho. Atualmente, a empresa está com 20 oportunidades em aberto no Rio Grande do Sul.

CFP - Central de Frotas e Patrimônio

A CFP é responsável pela gestão de ativos da Companhia, entre eles frota e patrimônio. Responde tanto pela disponibilização desses recursos, quanto manutenção e controle.

Em torno de 70% da frota utilizada pela Companhia foi substituída por novos veículos (zero km). O cronograma de renovação segue em 2020.

Visando ser mais eficaz na gestão e no controle da frota, em 2019 foi criada uma equipe para atuar junto no sistema de monitoramento e rastreamento dos veículos da Companhia.



70%
veículos
ZERO km





Em 2019 foi realizada reforma no prédio da Sede Organizacional em Santa Maria, visando a ampliação e reestruturação dos ambientes. Além das unidades de relacionamento com o cliente, ficam as áreas corporativas da Companhia que prestam suporte e apoio às verticais de mercado. O ano encerrou com aproximadamente 220 colaboradores de diversas áreas e funções alocados na sede.

No ano de 2019 também ocorreu a reforma e reestruturação das unidades de relacionamento com clientes nas cidades de São Borja, Teutônia, Estrela e Farroupilha.

A CFP é responsável pela gestão dos sistemas de segurança e monitoramento das unidades do Grupo. Entre as ferramentas utilizadas, estão as câmeras de vídeo-monitoramento, alarmes e patrulhamento.

CCD - Central de Compras e Distribuição

Esta Central é responsável pela gestão dos materiais (insumos) das empresas da Companhia. Realiza as compras, junto aos fornecedores, a distribuição (logística) entre as unidades, e a recuperação de materiais que são retornados para nova utilização.

Padronização de portfólio de materiais para instalação

A CCD montou, juntamente com a área técnica, um portfólio de materiais para realização de instalação de clientes residenciais. Foi feito um cálculo médio do que é usado em cada ativação, assim consegue-se ter uma previsão de compra e de envio para cada região. Também propiciou uma padronização e uma economia, tanto de envio de materiais, quanto no monitoramento e desperdício.



Otimização de fretes

A CCD implementou uma ação interna para otimizar os deslocamentos entre unidades de materiais enviados e/ou recebidos, evitando a contratação de fretes por transportadoras. Com essa ação, em 11 meses, houve uma economia de aproximadamente R\$ 100.000,00.

R\$ 100mil
ECONOMIZADOS
em 11 meses



EQUIPE DE RMA (RETURN MERCHANDISE AUTHORIZATION)



Implementação do Reparo e Conserto de Equipamentos, que gerou, em 9 meses, **economia de R\$ 370 mil.**

Auditorias de materiais

Em 2019 iniciou o processo de auditoria de materiais na Gaúcha TecPar. Implementada pelos líderes da CCD, com o acompanhamento dos supervisores das equipes, a ação foi realizada em todas as equipes técnicas, nos veículos e nas unidades.





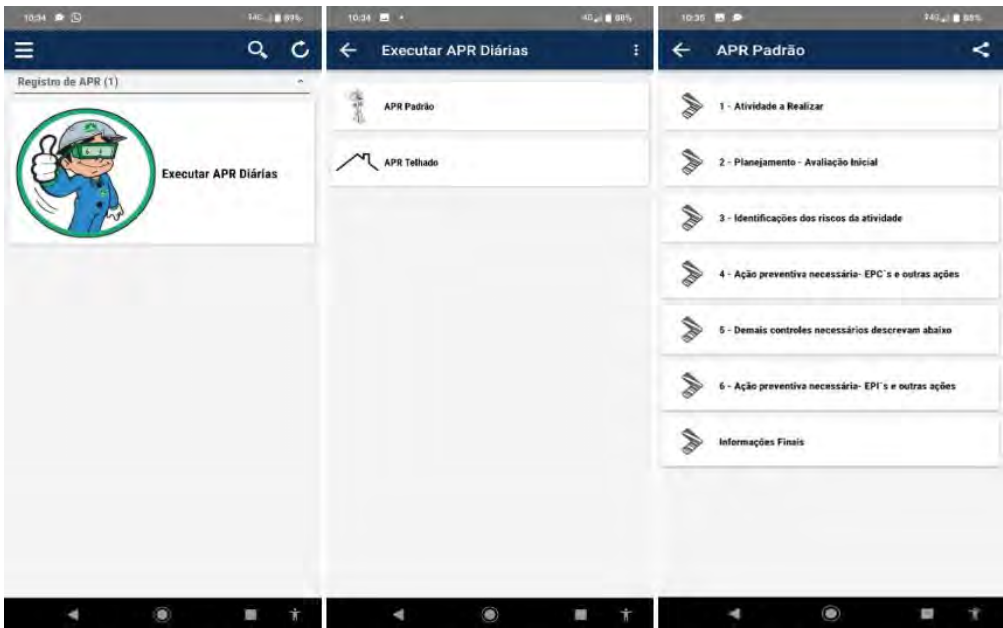
CSST - Central de Saúde e Segurança do Trabalho

A Central é responsável pelo suporte na implementação de políticas relacionadas à saúde, bem-estar e segurança das pessoas. Utiliza ações sincronizadas para o alcance em toda a Companhia. Atua alinhada à CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes) e ao CSMS (Comitê de Saúde, Meio Ambiente e Segurança do Trabalho).

A CSST analisa mensalmente indicadores como Taxas de Frequência (TF), Taxa de Gravidade (TG), atos inseguros, entre outros. Participam todos os líderes de equipes de campo, CIPA e diretores da DSO e DSR. Em dezembro de 2019 foi realizada a 28ª edição mensal.

Aplicativo para realização de APR

Em 2019 foi implementado o aplicativo para a realização de APR (Análise Preliminar de Risco): análise do ambiente para identificar possíveis riscos e propor medidas de controle. A APR é item obrigatório, deve ser realizada antes das equipes que atuam em atividades consideradas de risco executarem a tarefa.



Realização da SIPAT

Em parceria com a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA, foi realizada a 2ª edição anual da Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho SIPAT. Uma semana em que toda a organização recebe palestras dos mais variados temas, com foco em bem-estar e segurança do trabalho. O evento é realizado de forma presencial, em Santa Maria/RS, e transmitido on-line para as demais unidades da Companhia.

Em 2019 foram realizadas 2 paradas de segurança: momento em que todos os colaboradores da Companhia param para abordar um assunto específico e relevante, sendo que as sensibilizações são realizadas visando prevenir acidentes e atos inseguros na execução do trabalho.





SIPO - Sistemas de Informação e Processos Organizacionais

A SIPO é responsável pelo mapeamento, revisão, descrição e formalização de processos, e também responde pela infraestrutura de TI interna.

Em 2019 foi realizada a padronização dos ramais de atendimento das unidades de relacionamento e dos departamentos, sendo substituídos os hardwares Interbrás por Cisco.

Migrações, unificação, validação da importação de dados

A SIPO traz dados das empresas migradas (unificadas/incorporadas), que utilizavam seu próprio sistema, para dentro do ERP (sistema) utilizado pela Companhia. Esse movimento é extremamente relevante, pois são migrados os módulos de faturamento, portfólio de ofertas, gestão de redes, etc., possibilitando ter uma melhor gestão dos dados e informações. **Em 2019 foram migrados 11 sistemas provenientes de fusões e aquisições.**

Vice-Presidência de Finanças

DFI - DIRETORIA FINANCEIRA

- ↳ CFC - Central de Faturamento e Cobrança
- ↳ CPP - Central de Provisionamentos e Pagamentos
- ↳ CGC - Central de Gestão de Contratos
- ↳ CLC - Central de Lançamentos e Contabilidade



Vice-Presidência de Finanças



Titular

Fábio Bonadiman

Formado em Contabilidade, pós-graduado em Matemática Financeira pela Universidade de Caxias do Sul e pós-graduado em Marketing pela Faculdade da Serra Gaúcha.

Fundador da Redesul, foi presidente da Associação de Pequenas e Médias Empresas de Garibaldi, presidente da Internetsul, presidente do Conselho das Entidades de Tecnologia da Informação do RS e diretor regional da Federasul na região da Serra Gaúcha.

Missão da VPF

Fornecer suporte para a realização das estratégias e planos da organização, monitorando e controlando o orçamento e os recursos financeiros.

Realizações e Números 2019

- administração do fluxo de caixa da holding;
- registro contábil das operações de vendas de ações da Companhia;
- registro financeiro e contábil das fusões e aquisições realizadas no ano;
- suporte ao Conselho de Administração nas questões financeiras, incluindo identificação de oportunidades e soluções para alavancagem da Companhia;
- consolidação das informações financeiras da holding com suas empresas subsidiárias e impactadas;
- monitoramento da necessidade ou sobra de caixa entre as empresas e operações do grupo.

Vice-Presidência
de Finanças

Diretoria Financeira



Titular
Vagner Stangarlin

Gestor com mais de 10 anos de experiência na área financeira, Tecnólogo em Administração pela UFSM, com especialização em Cooperativismo. Iniciou suas atividades profissionais nas empresas da Companhia, evoluindo e crescendo com a mesma.

Missão da DFI

Fornecer suporte às atividades financeiras e contábeis, com foco no aumento do resultado econômico do Grupo.

A Diretoria Financeira atua em colaboração com a Vice-Presidência de Finanças, implantando as políticas de controladoria, riscos financeiros e manutenção do equilíbrio financeiro da Companhia e operacionalizando os processos referentes a contabilidade, tesouraria, finanças e fluxo de caixa das subsidiárias e controladas.

A DFI é constituída da seguinte forma

DFI - DIRETORIA FINANCEIRA

- ↳ CFC - Central de Faturamento e Cobrança
- ↳ CPP - Central de Provisionamentos e Pagamentos
- ↳ CGC - Central de Gestão de Contratos
- ↳ CLC - Central de Lançamentos e Contabilidade

A Diretoria Financeira está estruturada através de quatro Centrais de Serviços.

CPP - Central de Pagamentos e Provisionamentos

Responsável por gerir o fluxo de caixa aprovando, provisionando, lançando e conciliando toda a movimentação financeira do Grupo.

CFC - Central de Faturamento e Cobrança

Responsável por viabilizar e gerenciar o fluxo de recebimentos do Grupo atrás da emissão do faturamento e gestão da inadimplência.

CGC - Central de Gestão de Contratos

Responsável pelas relações contratuais administrativas com os clientes, dando suporte para a equipe comercial. Gerir a documentação legal do grupo.

Contabilidade

Responsável pela apuração fiscal e fechamento contábil das empresas do Grupo.



Realizações em 2019

Migração do formato da Contabilidade e contratação da DELOITTE

A Gaúcha TecPar contratou a DELOITTE como empresa de outsourcing Fiscal e Contábil. A empresa tem trabalhado em um formato de contabilidade mista, onde as atividades operacionais são realizadas por equipe própria e as revisões, apurações e fechamentos são realizados pela Deloitte. A melhoria dos processos e trabalho já é percebida nos relatórios e demonstrações econômico-financeiras de 2019.

Captação de recursos financeiros para o Business Plan (BP) de 2019

O BP de 2019, elaborado pela DEX, e aprovado pelo Conselho de Administração segundo a revisão do Planejamento Estratégico até 2020, previa investimento de 32 milhões. Do valor total, cerca de 2/3 foi estabelecido como missão de captação junto a instituições financeiras pela DFI.

Repactuação Operações de Crédito

Com o objetivo de redução de custo financeiro e alongamento do endividamento todas as operações de crédito foram repactuadas, alongando o prazo médio para pagamento em mais de 30 meses ao custo de 10,15% ao ano.

Captação de Recurso via BNDES e BRDE

Aprovado crédito de R\$ 5 Milhões

Melhor Relacionamento e Repactuação com Fornecedores Estratégicos

Uma ação conjunta entre a DSO, através da CCD, e a DFI, buscou repactuar investimentos relevantes realizados durante o 2o e 3o Trimestre de 2019 gerando melhor Fluxo de Caixa. Ainda, foi realizada atualização cadastral, aumento do crédito para compras, com maior prazo para pagamento.

Aprovação e Contratação do ERP - S4Hana SAP

Durante o 3o trimestre de 2019, a DFI, com apoio da DPE, e demais diretorias avaliou ERPs de representatividade e participação no mercado Global, entre os principais, S4H e B1 da SAP, Protheus da TOTVS, Oracle ERP Solutions, ERP Senior e Dynamics da Microsoft. Após análise de requisitos e critérios o grupo optou pela contratação do ERP S/4Hana da SAP, na versão On Primese.

Elaboração, aprovação e Implantação do Planejamento Tributário 2020-2022

No último trimestre de 2019 a DFI, junto com a empresa parceira, Prosper, elaborou, aprovou e implantou o Planejamento Tributário para o triênio 2020-22. Após analisar e detalhar a cadeia produtiva da Internet, foram elaboradas simulações, atendendo o modelo de negócio e as projeções de crescimento para os próximos anos. O modelo aprovado, e implementado entre os meses de Dez/19 e Jan/20, buscou melhor segmentar a cadeia produtiva da internet, otimizar recursos e resultados, gerando ainda, o atingimento da melhor carga tributária para o negócio.

Números de 2019		
CENTRAL	INDICADOR	RESULTADO
CPP	Fluxo de Caixa	3,2 dias
CPP	Taxa de Juros Média	0,96% a.m
CPP	Prazo Média Pgto Fornecedores (PMP)	3,7 meses
CPP	Volume Pgto Mês	3,8 mil
CFC	Inadimplência Varejo	4,83%
CFC	Inadimplência Corporativo	0,14%
Contabilidade	Prazo Médio Fechamento Contábil	17 dias
CGC	SLA Atendimento	0,92 dias
CGC	Média Solicitação por Colaborador	252



Vice-Presidência de Mercado

DCM - DIRETORIA DE COMUNICAÇÃO E MARKETING

- ↳ CCS - Central de Comunicação Social
- ↳ CCO - Central de Comunicação Organizacional

DMV - DIRETORIA DE MERCADO DE VAREJO

- ↳ SRA - Supervisão Regional e Atendimento
- ↳ CFCA - Central de Fidelização de Clientes Ativos
- ↳ CAR - Central de Atendimento e Relacionamento
- ↳ UNIDADES - Unidades de Relacionamento

DMC - DIRETORIA DE MERCADO CORPORATIVO

- ↳ SMC - Supervisão de Mercado Corporativo
- ↳ CRC - Central de Relacionamento Corporativo
- ↳ CAES - Central de Ativações e Entrega de Serviços
- ↳ CASC - Central de Atendimento e Suporte Corporativo

DSC - DIRETORIA DE SERVIÇOS CARRIER

- ↳ CRR - Central de Relacionamento Carrier
- ↳ CAC - Central Administrativa de Contratos
- ↳ B4C - Banco de Compartilhamento

DSE - DIRETORIA DE SERVIÇOS DE ENGENHARIA

- ↳ CRE - Central de Relacionamento de Engenharia
- ↳ CLP - Central de Levantamento e Projetos
- ↳ CEP - Central de Entrega de Projetos

Vice-Presidência de Mercado



Titular Magnum Mello Foletto

Atua há mais de 20 anos na área de serviços de tecnologia e conectividade, foi presidente da InternetSul , é membro da Internet Society, cujos principais objetivos da Sociedade da Internet são fornecer uma estrutura organizacional e suporte financeiro para o processo de padrões da Internet.

Possui conhecimentos em Gestão de Projetos, Finanças e Contabilidade, Planejamento Estratégico, assim como possui sólidos conhecimentos em computação avançada, arquitetura e design de softwares e redes de telecomunicações.

Missão da VPM

Fornecer suporte para a realização das estratégias e planos da organização, orientando as diretorias de mercado para o atingimento das metas estabelecidas e ampliando a credibilidade de mercado.

O conjunto das Diretorias de Mercado, reunindo todas as verticais de atuação da Companhia, é dirigido por esta vice-presidência.

Determina prioridades e realiza a ligação entre as verticais de mercado, proporcionando ofertas conjuntas, desenvolvendo serviços complementares e é responsável pelo atingimento das metas de crescimento, busca de novos clientes, lançamento de novos produtos e serviços e da participação de mercado, conforme disposto no planejamento estratégico da Companhia.

A VPM é constituída com as seguintes Diretorias

- DCM - DIRETORIA DE COMUNICAÇÃO E MARKETING
- DMV - DIRETORIA DE MERCADO DE VAREJO
- DMC - DIRETORIA DE MERCADO CORPORATIVO
- DSC - DIRETORIA DE SERVIÇOS CARRIER
- DSE - DIRETORIA DE SERVIÇOS DE ENGENHARIA

VPM
Vice-Presidência de Mercado



**Diretoria de
Comunicação e
Marketing**

Vice-Presidência de Mercado

Diretoria de Comunicação e Marketing



Titular
Gustavo Saldanha

Publicitário, formado em Comunicação Social pela Universidade Feevale e pós-graduando em Big Data e Inteligência de Marketing pela ESPM/IBM. Tem mais de 10 anos de experiência no setor de comunicação e marketing, passando por agências de publicidade e setores de marketing de empresas no Brasil e no exterior.

Missão da DCM

Fornecer suporte à Companhia e marcas do Grupo no que tange a comunicação. Planejar, criar, produzir e veicular campanhas de comunicação visando atingir os objetivos institucionais e comerciais do planejamento estratégico.

A DCM é constituída da seguinte forma:

DCM - DIRETORIA DE COMUNICAÇÃO E MARKETING

- ↳ CCS - Central de Comunicação Social
- ↳ CCO - Central de Comunicação Organizacional

A Diretoria de Comunicação e Marketing foi criada em dezembro de 2019, passando a gerir as centrais de Comunicação Social e Comunicação Organizacional.

CCS | Central de Comunicação Social tem como missão:

Manter e promover as marcas do Grupo, desenvolvendo campanhas e ações de marketing para as unidades de negócio.

CCO | Central de Comunicação Organizacional tem como missão:

Promover a comunicação interna, fortalecendo a cultura organizacional e engajando as pessoas no alcance dos objetivos do Grupo Gaúcha TecPar.



Alguns dos materiais
e campanhas criadas,
produzidas e veiculadas
pela DCM em 2019

PROGRAMA
**TALEN
TOS**
NA TECNOLOGIA
4ª EDIÇÃO







Programa de Desenvolvimento de Líderes

Gaúcha TecPar S/A

PROGRAMA

TALEN TOS

NA TECNOLOGIA

4ª EDIÇÃO



QUER UMA OPORTUNIDADE DE CARREIRA?

O PROGRAMA **JOVENS TALENTOS NA TECNOLOGIA** QUALIFICA E FORNECE ACESSO ÀS CONTEÚDOS TÉCNICOS E COMPORTAMENTAIS EXIGIDOS NO MERCADO DE TRABALHO.

OS MELHORES CLASSIFICADOS SERÃO CONTRATADOS PARA INICIAR SUAS CARREIRAS PROFISSIONAIS NA ÁREA DE TECNOLOGIA.

Acesse www.talentosnatecnologia.com.br e inscreva-se. **Você tem até o dia 31/12**

Grupo **ÁVATO** **ÁVATO** **gpsnet**

Inteligência em Conectividade e TI INTERNET DOS GAÚCHOS



internet **fibra óptica**

150

MEGA

gpsnet INTERNET DOS GAÚCHOS

transforme sua casa em uma central de entretenimento

gpsnet.com.br  GPSNetProvedor  GPSNet

A GPSNet tem cobertura em mais de 70 municípios gaúchos



Internet



TV em HD



Fone Fixo



Uruguaiana, Itaqui, São Borja, Santiago, Mata, Itaara, São Pedro do Sul, Santa Maria, Jóia, Venâncio, Santa Maria.

SEDE ORGANIZACIONAL

internet fibra óptica

300MB

AMIGO

viva conexões reais

BLACK FRIDAY

ASSINE 75

GA NHE 100

MEGA

gpsnet

INTERNET DOS GAÚCHOS

A GPSNet possui cobertura em mais de 70 municípios gaúchos.

Transforme sua propriedade rural com os serviços da GPSNet

Há mais de 22 anos conectando o Rio Grande

A Internet dos Gaúchos surgiu em 1997, na fronteira oeste e de lá para cá vem construindo soluções de conectividade para o Rio Grande do Sul.

Com sede em Santa Maria, no Coração do Rio Grande, hoje contamos com 19 unidades em 16 cidades, além da cobertura em mais de 70 municípios gaúchos para, sempre, estarmos mais próximos, entregando o melhor serviço de internet, através da melhor tecnologia disponível para aproximadamente 40.000 clientes.

A GPSNet possui larga experiência em levar internet, TV Ao Vivo e telefonia fixa para as regiões mais remotas do RS.

A divisão RURAL surgiu para atender a necessidade de conectividade do homem do campo e entregar à ele a mesma qualidade de serviço que a Internet dos Gaúchos oferece para os clientes urbanos.

PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA
Município + Produtor Rural + GPSNet

A solução mais efetiva, e definitiva, para viabilizar a infraestrutura de conectividade na área rural é a parceria entre o poder público, o produtor rural e a GPSNet.

Os casos de sucesso mais recentes são os de Boa Vista do Sul e Coronel Pilar, em que foram entregues redes de fibra óptica e serviços de conectividade às comunidades e aos produtores rurais em 100% do interior destes municípios

- Boa Vista do Sul
- Coronel Pilar

Internet Fibra Óptica

Alta capacidade e super velocidade no acesso à internet pela fibra óptica, com velocidades que vão de 35 até 150 Mega.

www.gpsnet.com.br/gpsinternet

Sua TV, uma SmartTV

O GPS Play é pensado para você ter o pacote completo de facilidades: TV e rádio Ao Vivo e acesso fácil e rápido ao Youtube, Netflix e Spotify.

www.gpsnet.com.br/play

Fale com todo o Brasil

Sistema Inteligente e de qualidade superior que faz ligações para fixos e móveis de todas as operadoras, para todo o Brasil

www.gpsnet.com.br/talk

Conectividade para toda sua casa

Equipamentos homologados, com tecnologia superior, sinal forte, estável e aptos a transmitir

TRÂNSITO IP

Conectamos o seu provedor à rede mundial de computadores, em saídas nacionais e internacionais com alta capacidade de tráfego. Na Ávato, os dados dos seus clientes percorrem apenas as rotas Premium

TROCA DE TRÁFEGO

Troca de Tráfego, para reduzir latências e melhorar a qualidade de acesso, conectamos a sua rede aos principais pontos de troca de tráfego do Brasil, ligando sua rede aos provedores mais importantes.

CDNs

Os conteúdos mais acessados pelos usuários, como Google, Youtube, Netflix, Facebook, muito mais próximo e rápido.

Transforme sua casa em uma central de entretenimento

150 MEGA

Farroupilha se conecta com AMIGO

VIVA CONEXÕES REAIS

AMIGO

INTERNET DOS GAÚCHOS

atendimento

WhatsApp

55 96135656

CDNs

Os conteúdos mais acessados pelos usuários, como Google, Youtube, Netflix, Facebook, muito mais próximo e rápido.

ISP Total

ISP Total gerencia trânsito, banda de guarda e contingência. O ISP Total alia segurança e confiabilidade ao melhor custo-benefício, além da vantagem de delegar para a Ávato a árdua tarefa de administrar as principais variáveis que influenciam o serviço de provedor.

CONTE COM A ÁVATO PARA FAZER MAIS PELOS SEUS CLIENTES E GANHE TEMPO PARA PROJETAR O FUTURO DO SEU NEGÓCIO.

300 mega

AMIGO

VIVA CONEXÕES REAIS

300 mega

AMIGO

diversão de sobra garantida





Projeto de Rebranding

No final de 2019 iniciou-se um trabalho de rebranding de todas as marcas da Gaúcha TecPar onde serão analisadas a presença digital de cada marca, abrangência da mesma e também serão feitas entrevistas com os diretores da Companhia para extrair a essência da marca para a criação do novo Brand System, que é o planejamento da marca, como ela se comporta e qual é o papel dela no mercado em que atua.

Após a entrega do novo posicionamento das marcas, é feita uma análise minuciosa da identidade visual de cada uma delas e, se necessário,

proposto uma nova identidade/logotipia, mais alinhada com o novo posicionamento traçado no Brand System.

A entrega final consiste na criação da campanha de lançamento desta nova marca ao mercado e como iremos apresentá-la para o nosso público.

Este projeto de rebranding de todas as marcas tem duração estimada de 12 meses, sendo que cada marca será entregue em um prazo entre 60 e 90 dias.



VPM
Vice-Presidência de Mercado



**Diretoria de
Mercado de Varejo**

Vice-Presidência de Mercado

Diretoria de Mercado de Varejo



Titular
Nívio Stefainski

Formado em Administração e Pós-graduado em Controladoria. Possui histórico profissional de 10 anos como gestor em empresas de serviços do ramo de Comunicação e Educação e 15 anos de experiência em funções de liderança em gestão de vários ISPs no Estado do RS.

Missão da DMV

Planejar, estruturar, organizar, dirigir, controlar e responder pela operação de Varejo.

A Diretoria de Mercado de Varejo atua com serviços de conectividade numa região que compreende aproximadamente 110 municípios com cobertura para cerca de 20% da população gaúcha (2 milhões de habitantes) e atende 20,26% desse mercado, através de 27 unidades de relacionamento.

A DMV é constituída da seguinte forma:

DMV - DIRETORIA DE MERCADO DE VAREJO

- ↳ SRA - Supervisão Regional e Atendimento
- ↳ CFCA - Central de Fidelização de Clientes Ativos
- ↳ CAR - Central de Atendimento e Relacionamento
- ↳ UNIDADES - Unidades de Relacionamento

Centrais de Serviços

SRA | Supervisão de Relacionamento e Atendimento

Supervisiona, incentiva e orienta para que sejam cumpridas as políticas, padrões e objetivos, dando suporte às Unidades de Negócio.

CFCA | Central de Fidelização de Clientes Ativos

Aplica políticas justas e presta atendimento de qualidade antes e após as vendas, buscando reter e fidelizar clientes ativos, sem deixar margem para comparações diante do mercado.

CAR | Central de Atendimento e Relacionamento

É o canal de relacionamento para atendimento e suporte ao cliente, solucionando ou encaminhando solicitações.

Unidades de Relacionamento

Materializa a presença da GPSNet e Amigo Internet nas localidades em que atuam, tornando-as referência em prestação de serviços, valorizando o relacionamento próximo e criando vínculos com a comunidade.



UNIDADE GPSNET. SANTA MARIA, RS



UNIDADE AMIGO. FARROUPILHA, RS



www.sejaamigo.com.br

f /amigointernet

@ /amigo_internet

Unidades Locais

- Carlos Barbosa
- Farroupilha
- Garibaldi
- Nova Petrópolis
- Salvador do Sul
- São Francisco de Paula





www.gpsnet.com.br

f /gpsnetprovedor

@ /gpsnet



Unidades Locais

- Alegrete
- Bento Gonçalves
- Estrela
- Itaara
- Itaqui
- Jóia
- Lajeado
- Mata
- Santa Cruz do Sul
- Santa Maria
- Santiago
- São Borja
- São Pedro do Sul
- Teutônia
- Uruguaiana
- Venâncio Aires
- Vila Flores

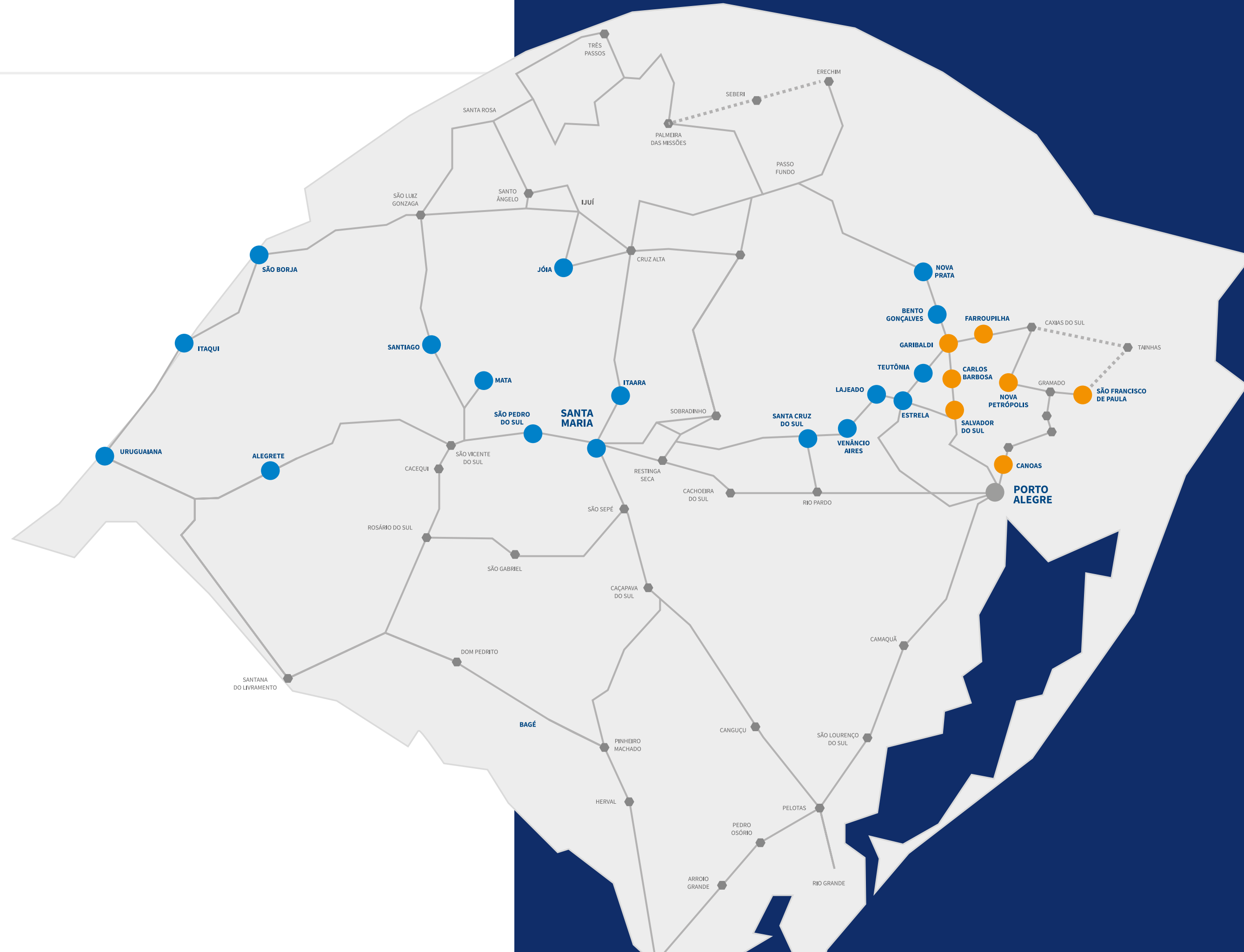


Mapa de atuação e presença

Rio Grande do Sul

Unidades físicas:

- Unidades GPSNet
- Unidades Amigo Internet
- 214 Cidades com Rede de Transmissão
- 6.000 km de Rede Óptica Intermunicipal
- 489 municípios com viabilidade



Principais realizações em 2019

A base de clientes residenciais e micro e pequenas empresas iniciou o ano de 2019 com 38.212 clientes e terminou com 75.694, ou seja, com um incremento de 98% distribuídos nas marcas Amigo, GPSNet, Canoas Net e Multitel.

Incremento de **98%** na base de assinantes

Ao longo de 2019 foram comercializados serviços de conectividade, telefonia e TV para **13.383 novos clientes**. Os demais clientes que proporcionaram aumento da base vieram de incorporações realizadas pela Gaúcha TecPar.

Foram incorporadas carteiras de clientes e equipes nas localidades de Santa Maria, Jóia, Santiago, Garibaldi, Carlos Barbosa, Venâncio Aires, Nova Petrópolis, Salvador do Sul e São Francisco de Paula.

O incremento da base de clientes culminou no aumento de market share, que passou de 14,76% para 20,26% de residências atendidas na área de cobertura (residências que possuem potencial de consumo de Internet banda larga, conforme critérios da pesquisa TIC Domicílios 2018).

O ticket médio da base de clientes aumentou de R\$ 89,26 para R\$ 97,41, incremento de 9,13%.

Foram realizadas melhorias no atendimento ao cliente através de implementação de diversas ferramentas de atendimento automatizado.

Também foram abertas novas unidades de Relacionamento nas localidades de Itaqui, Santiago,

20,26% de market share

Teutônia (Canabarro), Estrela e reformuladas as unidades de São Pedro do Sul, São Borja e Venâncio Aires, visando criar mais proximidade com o mercado atendido.

UNIDADE GPSNET - SANTIAGO, RS



Participação em eventos

A DMV participou com fornecimento de conectividade e exposição de seus serviços em 4 eventos de abrangência estadual e 26 eventos de abrangência regional, em 11 municípios da área de cobertura, tais como feiras de negócios, exposições, eventos temáticos e culturais.

Os eventos de abrangência Estadual e Regional merecem destaque especial, pela forte exposição de marca que proporcionaram:

- ENART - Santa Cruz do Sul - 15 à 17 de novembro 2019 - Fornecimento de Conectividade para a organização do evento e para transmissão ao Vivo de 7 palcos simultâneos, neste que é o maior Evento Tradicionalista do RS;
- FENAOESTE - São Borja - 08 à 13 de outubro/2019 - Fornecimento de Conectividade para atendimento de expositores e organização desta que é o principal evento da Fronteira Oeste;
- EXPOAGRO - Santa Cruz do Sul - 26 à 28 de Março de 2019 - Fornecimento de Conectividade para expositores deste evento que reuniu 432 expositores e que é um dos maiores eventos para o pequeno produtor no Brasil;
- CONSTRUMÓBIL - Lajeado - 25 de setembro a 06 de outubro de 2019 - Fornecimento de Conectividade para expositores, visitantes e organização do evento.



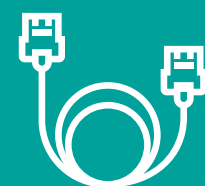
ENART, SANTA CRUZ DO SUL

EXPOAGRO AFUBRA,
SANTA CRUZ DO SULSICREDI NIGHT RUN,
TEUTÔNIA

Negociações para Migração de tecnologia para Fibra Óptica

As incorporações realizadas trouxeram número significativo de clientes com tecnologia de radiofrequência e ADSL.

No ano de 2019 foram priorizados na ordem de R\$ 4 milhões para realizar a migração para a tecnologia de fibra óptica de 3.225 clientes, visando entregar mais velocidade e fidelizá-los.



R\$ 4 milhões

Investidos na migração
de tecnologia para
clientes



Projeto de Conectividade Rural

O **Projeto GPSNet Rural** surgiu para atender a necessidade de conectividade em áreas rurais, visando fixar o homem ao campo, potencializar a produtividade, promover o turismo rural, proporcionar acesso à informação e conhecimento, possibilitar emissão de nota fiscal eletrônica e desenvolver os municípios em sua totalidade.



Os projetos, que possuem participação da GPSNet, do poder público municipal e dos produtores rurais, contemplam a entrega de conectividade com a melhor tecnologia disponível: Internet em fibra óptica, além de serviços complementares, com destaque para telefone e TV.

EQUIPE COMERCIAL EM AÇÃO NO INTERIOR DE BENTO GONÇALVES, RS



ENTREGA DE CONECTIVIDADE RURAL PARA CLIENTE NO INTERIOR DE GARIBALDI, RS





1.099
Famílias
rurais
conectadas



CLIENTES DE INTERNET FIBRA ÓPTICA, TV E TELEFONIA FIXA
NA CIDADE DE CORONEL PILAR, INTERIOR DO RS.



No ano de 2019, foram executados 17 projetos de Conectividade Rural, em 07 municípios, resultando no atendimento de 1.099 famílias rurais com serviço de Internet, telefone e TV.

CONECTIVIDADE RURAL NO INTERIOR DE BENTO GONÇALVES, RS



VPM
Vice-Presidência de Mercado



Diretoria
de Mercado
Corporativo



Vice-Presidência
de Mercado



Diretoria de Mercado Corporativo

Missão da DMC

Em 2019 foi implantada a gestão compartilhada da Diretoria, que passou a ser descentralizada entre os 4 supervisores que compõem a DMC. Entre os resultados positivos percebidos destacam-se a maior velocidade entre a tomada de decisão e ação, proporcionada pela autonomia e especialização que cada supervisor possui dentro de sua área de atuação.

www.avato.com.br

 / avatoti

 /avatotecnologia

 /company/avato-tecnologia

Composição

A DMC é composta por dois departamentos:

Mercado

- Pequenas e Médias Empresas
- Corporativo
- Grandes Contas e Governo
- Atacado e ISPs

Técnico

- Central Ávato de Entrega de Serviços



Vice-Presidência de Mercado

Titulares da Diretoria de Mercado Corporativo



Aelton Aita
Mercado Corporativo

Há 13 anos trabalha na Ávato, destes, 8 atuando no Relacionamento com clientes e mercado Corporativo. Possui formação em Administração de empresas e MBA em Gestão Empresarial pela FGV.



Ivan Sauzem
Mercado de Grandes Contas e Governo

Há 9 anos, atuando no mercado Corporativo, com foco em Grandes Contas e Governo. Antes de entrar no Grupo, passou por empresas como AGCO do Brasil/Valtra e Grupo Rodobens. Também fez carreira no Exército Brasileiro, como Oficial R2 e 1º Tenente da Reserva durante 9 anos.

Vice-Presidência de Mercado

Titulares da Diretoria de Mercado Corporativo

ÁVATO



Fernando Acosta

Mercado de Pequenas e Médias empresas

Com 20 anos de experiência em conectividade, acompanhou as mudanças de tecnologia desde o surgimento da internet. Atuou por 13 anos como diretor da Redetell e faz parte do Grupo Gaúcha TecPar há 1 ano.



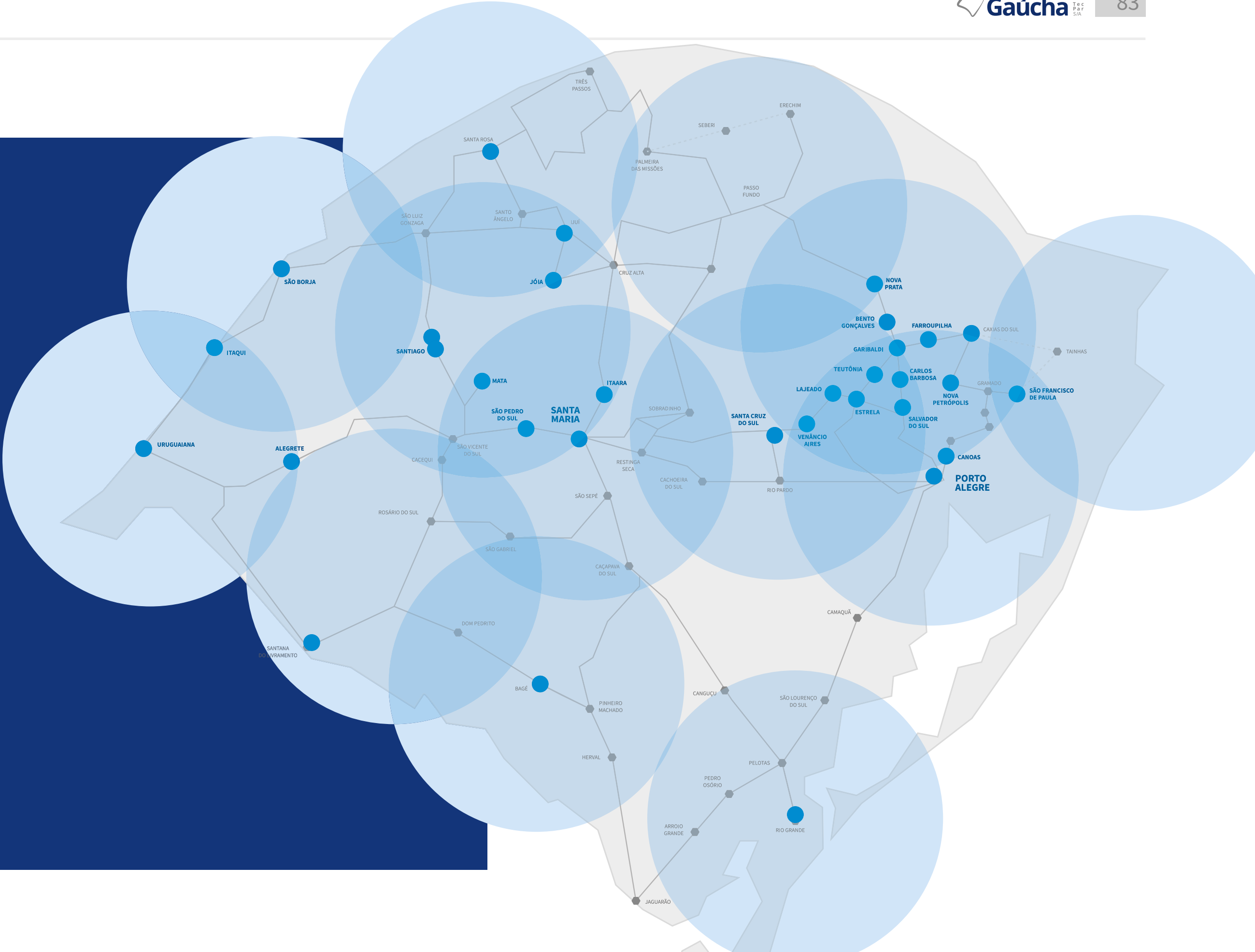
Joel Bueno

Central Ávato de Entrega de Serviços

Com mais de 20 anos de experiência, sendo 13 deles no Grupo Gaúcha TecPar, possui amplo conhecimento das áreas de TIC e certificações internacionais. Atualmente lidera a equipe de projetos de entrega de serviços corporativos e atua nas áreas de pré-vendas auxiliando os gerentes de relacionamento, arquitetando soluções junto aos clientes.

Mapa de atuação Corporativo

14 regiões atendidas



Atuação e portfólio

Para melhor atender nossos clientes e responder às demandas e oportunidades do mercado, em 2019 foi estruturada a segmentação de 5 verticais. Estas possuem portfólio e estrutura de atendimento e relacionamento específicas conforme o público.

MERCADO	DEFINIÇÃO	TARGET POTENCIAL
PME	Pequenas e Médias Empresas +5 -25 colaboradores	< 5K
Corporativo	Grandes Empresas +25 -500 colaboradores	+5 - 50K
Grandes Contas	Grandes grupos empresariais, Órgãos do Governo e Carriers +500 colaboradores	> 50k
Governo	Empresas públicas, Governo em geral e autarquias via licitação	+2 - 50K
ISP	Provedores de Acesso a Internet	> 5K



ÁVATO

O portfólio apresenta soluções para atender demandas em 4 linhas de serviços, conforme apresentado na imagem.

	PME	EMP	GC	GOV	ISP
<div>CONECTIVIDADE</div> <div></div>	Internet Wifi Failover Telefonia	+ Transporte L2 MPLS SD/Wan Dupla abordagem	+ Smart LAN Smart Suíte	+ Cloud Connect Wifi Outdoor PBX	+ Trânsito IP CDN Troca de Tráfego Transporte L2 Internet
<div>DATACENTER</div> <div></div>	Hosting Cloud Backup	+ Cloud Server Cloud Backup Licenciamento SPLA	+ CS Critical CS Highly-critical Colocation	+ CS Critical CS Highly-critical Cloud Backup	
<div>SEGURANÇA</div> <div></div>	Firewall Virtual*	+ Firewall Appliance Antivírus AAS	+ Firewall Appliance Antivírus AAS	+ Videomoni- toramento	
<div>INFRA DE TI</div> <div></div>			IT Outsourcing Telepresense	+ Firewall Virtual	

Eventos

Uma das principais estratégias de divulgação da Ávato ao Mercado é a participação em eventos cujo público-alvo é semelhante ao de alguma das verticais de atuação. Em 2019 participamos de vários eventos, entre os quais cabe destaque:

Participação e Patrocínio

Fórum Internacional de TI do Banrisul

(Maio/19, Porto Alegre)

Trata-se de um dos principais eventos no calendário anual para entusiastas da Tecnologia da Informação na América Latina. O evento tem tradição por discutir tendências e explorar temas contemporâneos ao mercado. A Ávato marcou presença, pelo terceiro ano consecutivo, com estande de excelente visibilidade onde tivemos a oportunidade de receber clientes, parceiros e participantes da feira. O principal público impactado foi o de gestores / decisores de TI de empresas de médio e grande porte (segmentos Empresarial e Grandes Contas).

ÁVATO

EQUIPE ÁVATO QUE ATUOU NA RECEPÇÃO DOS VISITANTES. FORAM MAIS DE 3.000 INSCRIÇÕES PARA ESTA EDIÇÃO DO EVENTO.



FÓRUM INTERNACIONAL DE TI, BANRISUL 2019.
PORTO ALEGRE, RS



Eventos

Link ISP

(Agosto/19, Gramado, RS)

O evento anual promovido pela Associação dos Provedores de Internet do Rio Grande de Sul (InternetSul) com a edição 2019 se confirmou como imprescindível para gestores de empresas do ramo de conectividade no Brasil. Neste ano o evento

registrou a participação de mais de 1500 pessoas. A Ávato esteve presente com seu time de relacionamento que recepcionou os clientes e visitantes em seu estande. O evento foi uma ótima oportunidade de networking para negócios da vertical ISP.



ÁVATO NO LINK ISP - GRAMADO, RS

FEISMA

(Novembro/19, Santa Maria, RS)



A FEISMA, multifeira de Santa Maria, promovida pela CACISM, é um evento bianual que concentra o melhor do comércio, indústria e serviços da região Central do Estado. Na edição de 2019, além de participarmos com estande, pela primeira vez a Ávato também foi a fornecedora oficial de conectividade do evento. Através dos nossos serviços de acesso à Internet

e distribuição Wifi os mais de 300 expositores puderam realizar suas transações financeiras com a segurança e disponibilidade que esperavam. O público em geral também pode navegar à vontade através da internet da Ávato. Para o evento foi montada estrutura com capacidade mínima de 3.500 acessos simultâneos.



PRESENÇA ÁVATO NA FEISMA - SANTA MARIA, RS

Eventos

VI Seminário GTISul (Setembo/19, Passo Fundo, RS)

O GTISul é uma iniciativa que reúne os gestores de TI de algumas das principais empresas do Rio Grande do Sul e Santa Catarina. A Ávato é incentivadora de empreendimentos semelhantes e por isso participou pelo segundo ano consecutivo do principal evento da entidade: o Seminário anual. Na edição de 2018 a Companhia participou como patrocinadora e palestrante do evento. Já na edição de 2019 participou focada no relacionamento com o público presente.

Salão Inovação e Empreendedorismo (Novembro/19, Santa Maria, RS)

Pelo segundo ano consecutivo participamos com estande deste evento promovido pela Agência de Inovação e Tecnologia (AGITTEC-UFSM). Mais uma vez foi uma excelente oportunidade de networking e visibilidade para o mercado da região Central do Estado.

Ávato Conecta (Setembo/19, Santa Maria, RS)



Sem dúvidas a realização do Ávato CONECTA pode ser definida como a principal ação da DMC no ano de 2019. O evento que inaugurou oficialmente a atuação do Mercado PME contou com a participação de mais de 300 empresários e gestores de todo Estado. Para reunirmos o seleto grupo de convidados que esgotaram as 300 vagas com duas semanas de antecedência para o evento, contamos com o apoio das principais entidades empresariais da região: SEBRAE, CACISM, Sindilojas e CDL.



ÁVATO

Destques

Entre as ações de gestão implementadas pelas lideranças da DMC destacam-se:

→ Reuniões de trabalho e integração com outros departamentos

De forma bastante frequente, na reunião operacional, são convidadas lideranças de outros departamentos para explicar sobre seus métodos de trabalho e analisarmos melhorias nas interações entre os setores. Ao longo de 2019 este trabalho trouxe significativos ganhos entre os envolvidos: tanto no alinhamento das informações, quanto no amadurecimento de processos.



TREINAMENTO SERVIÇO DE WIFI PROMOVIDO POR VILSON HOPF (CAES)

→ Desenvolvimento e treinamentos

No ano de 2019, a DMC participou de diversos treinamentos para desenvolvimento de sua equipe. Entre eles, os que tiveram maior engajamento e grande adesão destacam-se: Eneagrama da Personalidade (Instituto Eneagrama), MasterMind (Fundação Napoleon Hill), Leis da Vida (Scalco Treinamento) e Dale Carnegie Training.

Além disto, ocorreram diversos treinamentos visando a capacitação técnica da equipe e alinhamento do discurso comercial dos produtos do nosso portfólio.

→ Estruturação do Gerente de Relacionamento Técnico (GRT)

Com a missão de atuar no desenho (técnico pré-vendas) e sustentação (pós-vendas) dos serviços contratados pelo cliente junto a Ávato, acompanhando as expectativas geradas e atendidas, o cargo de Gerente de Relacionamento Técnico (GRT) teve as suas 2 primeiras vagas preenchidas em 2019. Elas foram (e seguem) ocupadas pelos colaboradores Carlos Alberto da Rosa (Uruguaiana) e Cristiano Vieira da Costa (Santa Maria) que atuam nas verticais de Governo e PME, respectivamente.

→ Plataforma para gerir o Funil de Vendas

O último trimestre de 2019 marcou o fim da espera pela gestão centralizada do funil de vendas da equipe da CRC na Plataforma de Serviços da Companhia. A ferramenta permite que as oportunidades de negócio sejam melhores gerenciadas pelo profissional de vendas (GR ou CN) e seu gestor, além de possibilitar a geração de indicadores até então desconhecidos tais como taxa de conversão de vendas e ticket médio por oportunidade.

→ Divulgação do Mercado PME

Visando o melhor aproveitamento possível de permutas de serviços entre a Ávato e Grupo RBS, ao longo do ano foram realizadas diversas ações de promoção do Mercado PME da Ávato junto aos veículos deste renomado grupo de comunicação. Entre as ações estão a divulgação recorrente nas rádios Gaúcha e Atlântida (além de citações eventuais), divulgação nos canais digitais (gauchazh.com.br) e uma entrevista ao vivo no programa de televisão “Bom dia Rio Grande” da RBS TV. Todas geraram grande repercussão.

→ Relacionamento com o Mercado

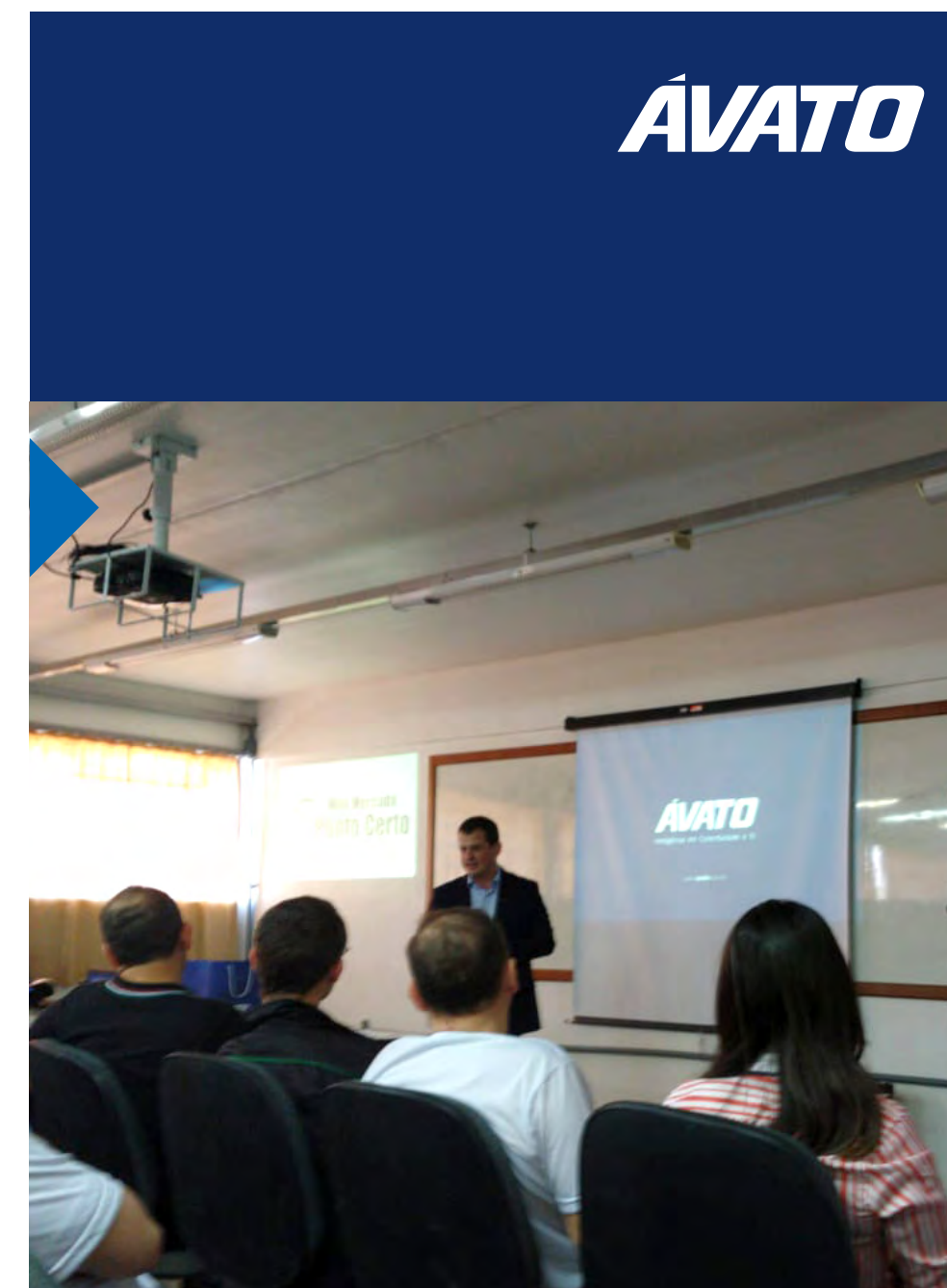
Neste ano foi retomada a iniciativa de aproximação de entidades, organizações e instituições que são referência em suas áreas de atuação:

Ensino: UFSM, UFN, Unipampa, IF Farroupilha e SBC. Exemplo de ação: Patrocínio na Escola Regional de Redes de Computadores em Setembro, em Alegrete.

Defesa: Exército, Brigada Militar e Bombeiros. Exemplo de ação: através do Programa de Relacionamento com a Sociedade, passamos a fornecer serviços de acesso à Internet, sem custos, para o Comando Regional da Brigada Militar em Santa Maria.

Entidades de representação empresarial: CACISM, CDL e Sindilojas (Santa Maria), APEME (Garibaldi), ACISB (São Borja), ACIL (Lajeado), CES (Santiago) e muitas outras.

Associações sociedade civil organizada: Associação Camobi Segura e Tchê Linux.



PALESTRA DO COLEGA FERNANDO ACOSTA NO INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA, CAMPUS SÃO VICENTE DO SUL NA SEMANA ACADÊMICA DO CURSO DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

→ Tratamento de carteiras incorporadas

O ano de 2019 também foi marcado por muito trabalho de relacionamento e acompanhamento de novos colegas e, principalmente, clientes oriundos de carteiras unificadas com a nossa operação pela Gaúcha TecPar. Redesul (Garibaldi), Velox e Redetell (Santa Maria), NetMais e BediNet (Santiago) e TellNet (Alegrete) são algumas das principais carteiras de clientes recebidas pela DMC ao longo do ano. Trabalho que exigiu planejamento e ações sincronizadas juntamente com outras diretorias.

→ Em 2019, CAES realizou as seguintes atividades:

ATIVIDADE	QUANTIDADE
Ativação de serviços	2255
Desativações	617
Upgrades de Velocidade	355
Mudanças de endereço	116
Mudança de características de serviços	91
Downgrades de velocidades	21
Troca de fornecedor	17
Alteração de infraestrutura	17

Projetos Referência

No ano de 2019 foram **mais de 2.000 ativações** de serviços para os clientes da DMC. Entre elas destacam-se:

- **CTA Exército Brasileiro:** Projeto e Execução de Interligação das unidades do Exército;
- **Corsan:** Projeto de Conectividade;
- **Vigillare:** Projeto e Execução de Interligação das câmeras de segurança para a Prefeitura de Santa Maria;
- **Unimed Santa Maria:** Projeto e Execução da reestruturação da rede, datacenter e Firewall;
- **Prefeitura de Carlos Barbosa:** Projeto e Execução de Interligação das unidades da Prefeitura;
- **Prefeitura de Três Passos:** Projeto e Execução da Reimplantação do projeto de interligação das unidades;
- **Prefeitura Municipal de Teutônia:** Projeto e Execução da Interligação das unidades da Prefeitura e Firewall;
- **Prefeitura de Santa Cruz do Sul:** Projeto e Execução da Interligação das unidades, datacenter redundante e Firewall;
- **Prefeitura de Paverama:** Projeto e Execução da Interligação das unidades da Prefeitura;
- **Farmácias São João:** Projeto e Execução da Conectividade para as unidades;
- **Grupo Verdes Vales:** Projeto e Execução da Interligação das unidades do grupo;
- **Ministério Público do RS:** Projeto e Execução de conectividade entre as unidades do MP/RS;
- **Cotrijuc:** Reimplantação do projeto de conectividade;
- **Projeto Tecsystem:** Conectividade para unidades do IBGE;
- **Projeto Teltex:** Interligação das unidades remotas.

ÁVATO

Depoimento

“ Nós tínhamos um grande problema nas nossas filiais que era o atendimento da internet, ela caía regularmente e nós não conseguíamos atender nossos clientes. Algo crítico para nós, principalmente na época de safra, quando os clientes não podem ficar sem equipamentos ou peças... isso causava um grande transtorno para todos nós. A Ávato me ajudou! Hoje eu não tenho mais a ruptura do serviço. Hoje o serviço da Ávato é completo: desde o servidor, segurança, internet e backup. Recomendo a Ávato pela qualidade do serviço, atendimento e parceria que eles tem conosco.”

Marcelo Rainys

Gerente de Controladoria, Agrofel Concessionária New Holland



VPM
Vice-Presidência de Mercado



**Diretoria de
Serviços Carrier**

Vice-Presidência de Mercado

Diretoria de Serviços Carrier



Titular
Marcelo Bonadiman

Atua no mercado de comunicações há mais de 20 anos, oriundo de operações ISP pioneiras no Estado do RS. Gestor técnico com larga experiência em ativações e manutenção de circuitos de dados e telecomunicações.

Missão da DSC

Rentabilizar, coordenar e organizar as necessidades e disponibilidades das operadoras de serviços, facilitando e operando um sistema de compartilhamento, compensação e aluguel de circuitos, infraestruturas e serviços de comunicação, promovendo segurança e confiabilidade desde a oferta até a entrega do projeto.

A DSC é constituída da seguinte forma:

DSC - DIRETORIA DE SERVIÇOS CARRIER

- ↳ CRR - Central de Relacionamento Carrier
- ↳ CAC - Central Administrativa de Contratos
- ↳ B4C - Banco de Compartilhamento

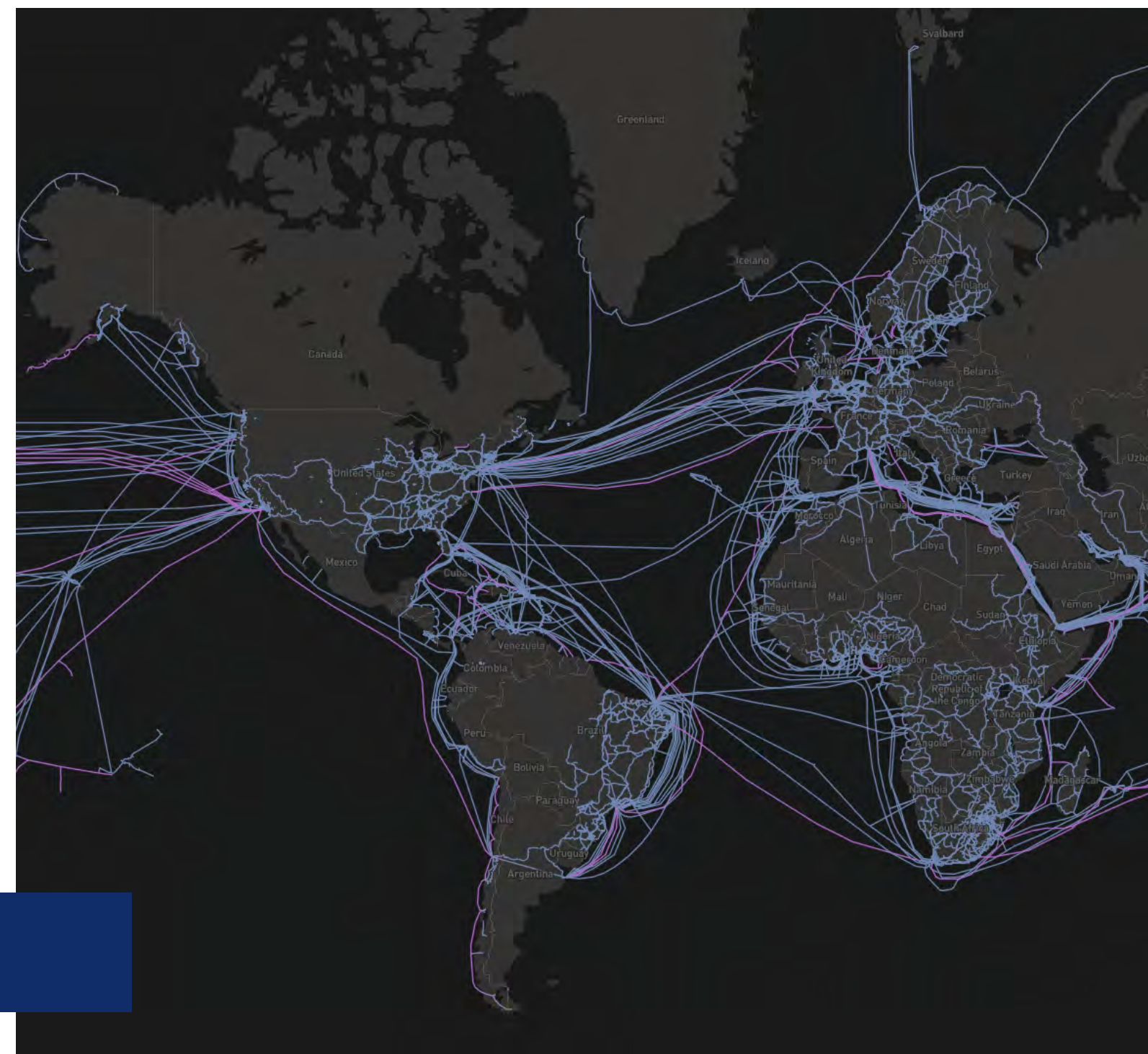
O que fazemos

→ Quem somos

Uma plataforma que facilita a conexão de negócios entre empresas de telecomunicação, através de locações, trocas e construções conjuntas de infraestruturas de rede a nível nacional.

→ O que fazemos

Viabilizamos negócios entre as empresas de telecomunicação, oferecendo segurança e confiabilidade desde a oferta até a entrega, contribuindo para o aumento da rentabilidade.



Realizações 2019

- 1) Documentação de redes de longa do grupo.
- 2) Apropriação e documentação de redes de longa de operações compradas/absorvidas.



Principais projetos concluídos em 2019

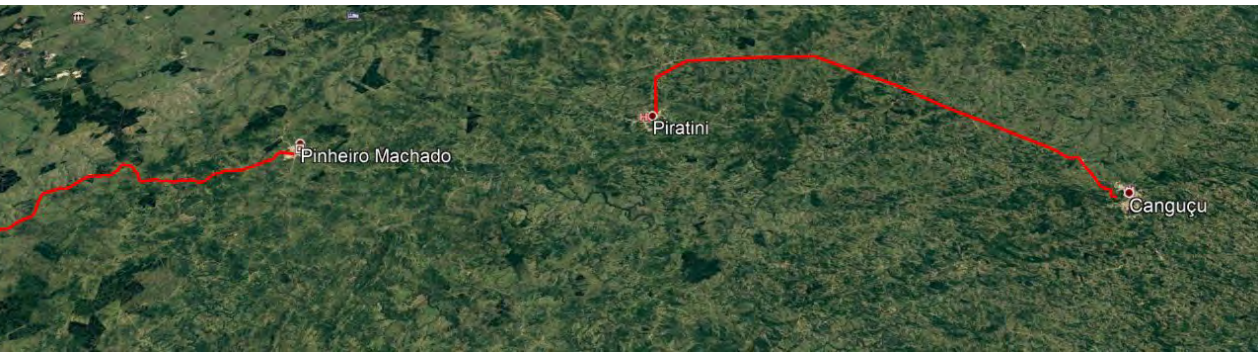
Projeto ÁVATO/RNP (Rede Metropolitana Santa Maria) - Fase 1, 2 e 3

42 km de construção conjunta de rede com atendimento de 4 instituições.



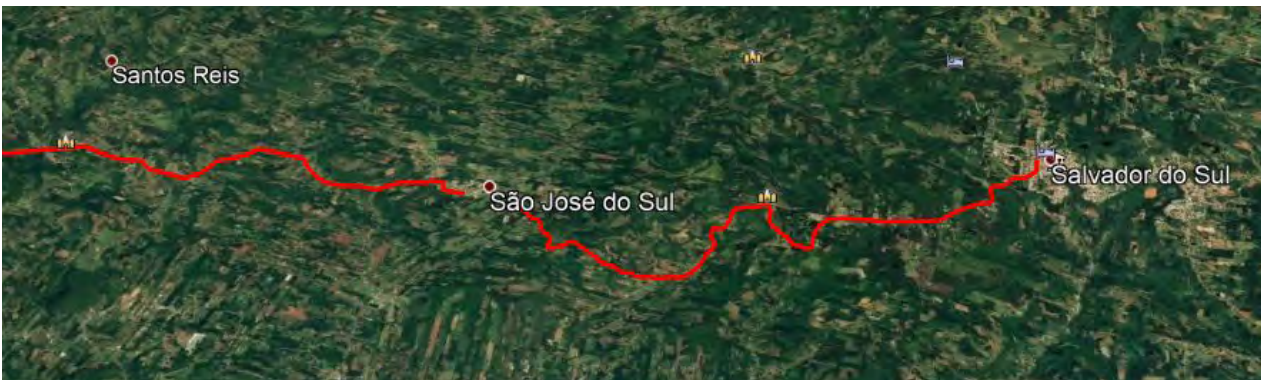
Projeto ÁVATO/OSIRNET - swap

02 capilares Piratini (PTN) x Canguçu (CGU) – 58 km
01 capilar Pinheiro Machado (PHM) x Pedras Altas (PEAL) – 32 km



Projeto ÁVATO/GETECNET - swap

02 capilares São José do Sul (SAJU) x Montenegro (MGO) - 39,4 km
02 capilares Salvador do Sul (SVD) x São José do Sul (SAJU) – 36,4 km



Projetos em andamento

- swap Pedras Altas (PEAL) x Jaguarão (JAO)
- swap Santiago (STO) x Alegrete (ALG)
- swap Santiago (STO) x Santa Maria (SMA)
- swap Cruz Alta (CZA) x Lajeado (LJO)
- swap São Vicente do Sul (SVC) x Cacequi (CQI)
- swap Santa Maria (SMA) x Pelotas (PLT)
- swap Santa Maria (SMA) x Santiago (STO)
- swap Sapiranga (SPG) x Taquara (TQR)
- capacidade São Borja (SJA) x São Luiz Gonzaga (SIA)
- capacidade São Luiz gonzaga (SIA) x Santo ngelo (SAN)
- capacidade Cacequi (CQI) x São Sepé (SEE)
- capacidade Santiago (STO) x São Luiz Gonzaga (SIA)
- capacidade São Borja (SJA) x Uruguaiana (UGN)

VPM
Vice-Presidência de Mercado



**Diretoria de
Serviços de
Engenharia**

Vice-Presidência de Mercado

Diretoria de Serviços de Engenharia



Titular
Narciso Flesch

Engenheiro em Eletrônica com ênfase em Telecomunicações, formado na Universidade FEEVALE, com 21 anos de experiência no mercado de Telecomunicações, tendo atuado em grandes operadoras e provedores de Internet.

Missão da DSE

Planejar e desenvolver projetos de forma assertiva para negócios em telecomunicações.

A DSE é constituída com as seguintes Centrais

DSE - DIRETORIA DE SERVIÇOS DE ENGENHARIA

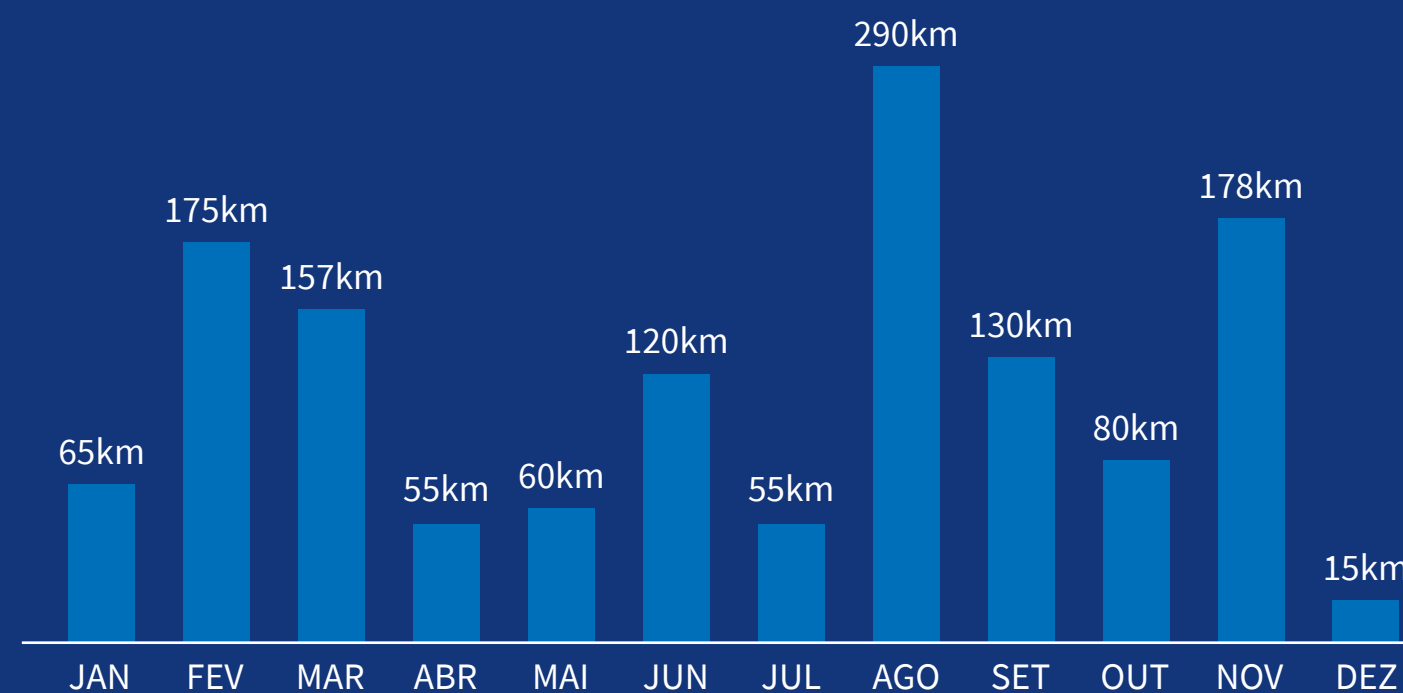
- ↳ CRE - Central de Relacionamento de Engenharia
- ↳ CLP - Central de Levantamento e Projetos
- ↳ CEP - Central de Entrega de Projetos

Projetos de compartilhamento

Total de quilômetros de projeto de compartilhamento realizado em **2019 = 1.380 quilômetros.**



Quilometragem de Projetos de compartilhamento de postes



Principais projetos em 2019

Consultoria técnica a RGE Sul para alteração de padrão técnico

A Bereit, para melhorar o padrão de apresentação de projetos da RGE Sul (CPFL), e facilitar o encaminhamento dos projetos de seus clientes, propôs e embasou através de laudo técnico, a alteração de tamanho de vão entre postes permitido para não ser necessário a intercalação de postes, reduzindo assim os custos de implantação de redes ópticas.

Projeto junto a CEEE de Backbone entre Canguçu-Pelotas-Jaguarão

A Bereit auxiliou no processo de liberação emergencial do projeto da Ávato, entre Canguçu - Pelotas - Jaguarão - Herval, onde além de obter a liberação para obra, gerou um novo processo de avaliação e aprovação junto a concessionária de energia, para projetos de compartilhamento de postes.

Projeto de Cidade Inteligente em Cachoeirinha/RS

Projeto modernização da administração pública de Cachoeirinha, buscando a qualidade, eficiência, velocidade e segurança nos serviços ao público, prestados pela Administração, onde foi conectado todos os prédios públicos, pontos de monitoramento, pontos de cercamento público, semáforos e pontos de WiFi em praças e parques, totalizando 147 pontos, além do datacenter e sala de monitoramento.



Principais projetos em 2019

Projeto de atendimento rural em Garibaldi

Projeto para atendimento de área rural, prevendo a infraestrutura de comunicação de alto desempenho e confiabilidade, capaz de suportar diversas tecnologias emergentes de voz, dados e vídeo sobre IP, 100% em fibra óptica, em topologia FTTH, utilizando tecnologia GPON. Projeto previsto para atender 1.500 pontos. Suporte à Prefeitura para todo o processo licitatório.

Projeto de atendimento rural em Poço das Antas

Projeto para atendimento de área rural, prevendo a infraestrutura de comunicação de alto desempenho e confiabilidade, capaz de suportar diversas tecnologias emergentes de voz, dados e vídeo sobre IP, 100% em fibra óptica, em topologia FTTH, utilizando tecnologia GPON. Projeto previsto para atender 300 pontos. Suporte à Prefeitura para todo o processo licitatório.

Projeto de atendimento rural em Serafina Corrêa

Projeto para atendimento de área rural, prevendo a infraestrutura de comunicação de alto desempenho e confiabilidade, capaz de suportar diversas tecnologias emergentes de voz, dados e vídeo sobre IP, 100% em fibra óptica, em topologia FTTH, utilizando tecnologia GPON. Projeto previsto para atender 300 pontos. Suporte à Prefeitura para todo o processo licitatório.

Projeto executivo do sistema de cercamento eletrônico da SSP/RS em 36 municípios

Projeto executivo para implantação do sistema de cercamento eletrônico e monitoramento da Secretaria de Segurança Pública do RS, abrangendo municípios da região metropolitana de Porto Alegre como Alvorada, Esteio, Gravataí, Guaíba, Canoas, Novo Hamburgo e São Leopoldo além de cidades de médio porte no interior como Sapiranga, Campo Bom, Dois Irmãos, Rio Pardo, Venâncio Aires, Santa Cruz do Sul, Vera Cruz e Cachoeira do Sul, além de algumas cidades pequenas como Lindolfo Collor Pantano Grande, Encruzilhada do Sul e Candelária.

Ao todo, são 374 pontos com câmeras OCR da Pumatronix, que faz a leitura das placas de veículos, além de iluminadores e 151 pontos de videomonitoramento.

Projeto executivo do sistema de cercamento e monitoramento de Porto Alegre

Projeto executivo para implantação do sistema de cercamento eletrônico e monitoramento da Prefeitura de Porto Alegre, abrangendo todo o município, com 240 pontos com câmeras OCR da Pumatronix, que faz a leitura das placas de veículos, além de iluminadores e 72 pontos de videomonitoramento.

Vice-Presidência de Tecnologia

DTI - DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- ↳ CSTI - Central de Suporte de TI
- ↳ CITI - Central de Infraestrutura de TI
- ↳ CATI - Central de Aplicações de TI

DSR - DIRETORIA DE SERVIÇOS DE REDES

- ↳ CGR - Central de Gerência de Redes
- ↳ NOC - Central de Operações de Redes
- ↳ CPPR - Central de Planejamento e Projetos de Redes
- ↳ CITR - Central de Infraestrutura e Transmissão de Redes
- ↳ CISL - Central de Instalações e Suporte Local

DSV - DIRETORIA DE SERVIÇOS CONVERGENTES

- ↳ TV - Serviços de TV/VOD
- ↳ IOT - Serviços de IoT
- ↳ VOZ - Serviços de Voz
- ↳ VMON - Serviços de Videomonitoramento

Vice-Presidência de Tecnologia



Titular

Magnum Mello Foletto

Atua há mais de 20 anos na área de serviços de tecnologia e conectividade, foi presidente da InternetSul, é membro da Internet Society, cujos principais objetivos da Sociedade da Internet são fornecer uma estrutura organizacional e suporte financeiro para o processo de padrões da Internet.

Possui conhecimentos em Gestão de Projetos, Finanças e Contabilidade, Planejamento Estratégico, assim como possui sólidos conhecimentos em computação avançada, arquitetura e design de softwares e redes de telecomunicações.

Missão da VPT

Fornecer suporte para a realização das estratégias e planos da organização, orientando os recursos técnicos e de tecnologia para atendimento às áreas de mercado.

Esta vice-presidência foi criada com o objetivo de determinar as diretrizes tecnológicas e de inovação a partir da visão da holding, de maneira única e consistente, para todas as verticais de mercado da Companhia e todas as empresas subsidiárias e impactadas.

Vice-Presidência de Tecnologia

Diretoria de Tecnologia da Informação



Titular
Miguel Nazer

Gestor com mais de 20 anos de experiência no mercado de TI, formado em Gestão de TI e MBA em Gestão de Projetos, com passagem por empresas de alta tecnologia, como Dell e HP.

Missão da DTI

Planejar, desenvolver, suportar e operar os ambientes de infraestrutura e sistemas de informações, bem como as atividades de TI da Companhia.

A DTI é constituída da seguinte forma

DTI - DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- ↳ CSTI - Central de Suporte de TI
- ↳ CITI - Central de Infraestrutura de TI
- ↳ CATI - Central de Aplicações de TI

Principais projetos e desafios

Criação do Sistema de Gestão Integrado - SGI

É um modelo que integra todos os componentes dos negócios da organização em um ecossistema de tecnologias interligadas, de forma que seja possível alcançar seu propósito e missão.

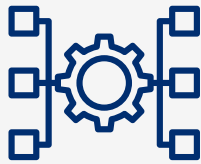


O SGI tem como foco principal, o trabalho em três pilares:



Pessoas

capacitar os colaboradores para a mudança, novos processos e sistemas.



Processos

identificar e mapear processos a serem sistematizados e automatizados.



Tecnologia

buscar sistemas que integrem todas as informações e processos da empresa.



Adoção da tecnologia Oracle

Ambiente de banco de dados que dará sustentação de base para todos os sistemas desenvolvidos na Plataforma, fornecendo inovações de ponta, para permitir o gerenciamento de toda gama de dados gerados pelo grupo. Esse serviço de banco de dados, oferece suporte a cargas de trabalho mistas por meio da estratégia de implementação on-premise, com desempenho, facilidade e flexibilidade.

Integração de Tecnologias

Adoção do sistema de ERP SAP S4/HANA - é um sistema ERP inteligente e integrado que poderá ajudar o grupo a:

- Cumprir os requisitos específicos do setor com as melhores práticas comprovadas globalmente e habilitar novos modelos de negócios à medida que o grupo evolui e cresce.
- Revolucionar os processos de negócio com automação inteligente dentro das centrais de serviços do grupo.
- Tomar decisões mais acertadas e mais rápidas com as funções analíticas incorporadas, uma interface conversacional e assistentes digitais.
- Alcançar nossos objetivos de estrutura de grupo, com cenários de análise de dados mais consistentes e disponíveis de forma rápida.

Integração de Tecnologias

Desenvolvimento da Plataforma | Grupo

Conjunto de sistemas centralizador de integrações e que suportará o negócio principal do grupo. A plataforma deve integrar os sistemas legados já em uso, como Synsuite, umov.me, ferramentas e programas próprios com os novos sistemas e soluções recém contratados, como Oracle e SAP.



PLATAFORMA | Grupo



Mapeamento de necessidades e ecossistema de informações do Grupo

Workshop de avaliação junto às diretorias do grupo, para entender as necessidades específicas de cada diretoria e desenhar cenários futuros de adoção de novas tecnologias.

Implementação de Clusters de Virtualização

Consolidação do ambiente de Cloud Ávato, para disponibilizar oferta ao mercado corporativo bem como suportar as operações do grupo. Foram disponibilizados novos Cloud Ávato em Santa Cruz do Sul e em Porto Alegre, bem como a ampliação do Cloud de Santa Maria, interconectando todos os ambientes, de forma resiliente e com alta disponibilidade.

Implementação de ambiente de backup centralizado

Consolidação do ambiente de Backup Ávato, para disponibilizar oferta ao mercado corporativo bem como suportar as operações do grupo. A implementação do ambiente em Porto Alegre, foi definição estratégica para o grupo, fazendo com que todos os ambientes de sistemas do grupo tenham os dados seguros e fora do ambiente onde estão rodando em produção, de forma resiliente e com alta disponibilidade.

VPM
Vice-Presidência de Mercado



**Diretoria de
Serviços de
Rede**

Vice-Presidência
de Tecnologia

Diretoria de Serviços de Rede



Titular
Daniel Menezes

Administrador, formado na Faculdade Dom Alberto de Santa Cruz do Sul. Profissional sênior com certificações internacionais, atuante há mais de dez anos na área da tecnologia, liderando times, planejando, avaliando e executando projetos que demandem conectividade.

Missão da DSR

Fornecer suporte, planejar, dirigir e controlar a implementação e manutenção das redes de acesso e backbone.

A DSR é constituída da seguinte forma

DSR - DIRETORIA DE SERVIÇOS DE REDES

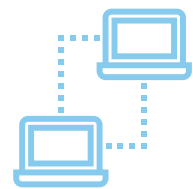
- ↳ CGR - Central de Gerência de Redes
- ↳ NOC - Central de Operações de Redes
- ↳ CPPR - Central de Planejamento e Projetos de Redes
- ↳ CITR - Central de Infraestrutura e Transmissão de Redes
- ↳ CISL - Central de Instalações e Suporte Local

Números de 2019



10
Data Centers

Primários: Santa Maria, Porto Alegre e Lajeado
Secundários: Santa Cruz do Sul, Santiago, São Borja, Uruguaiana e Paso Fundo.



850
Sites / Pontos de Presença



36.000
Entregas de serviço

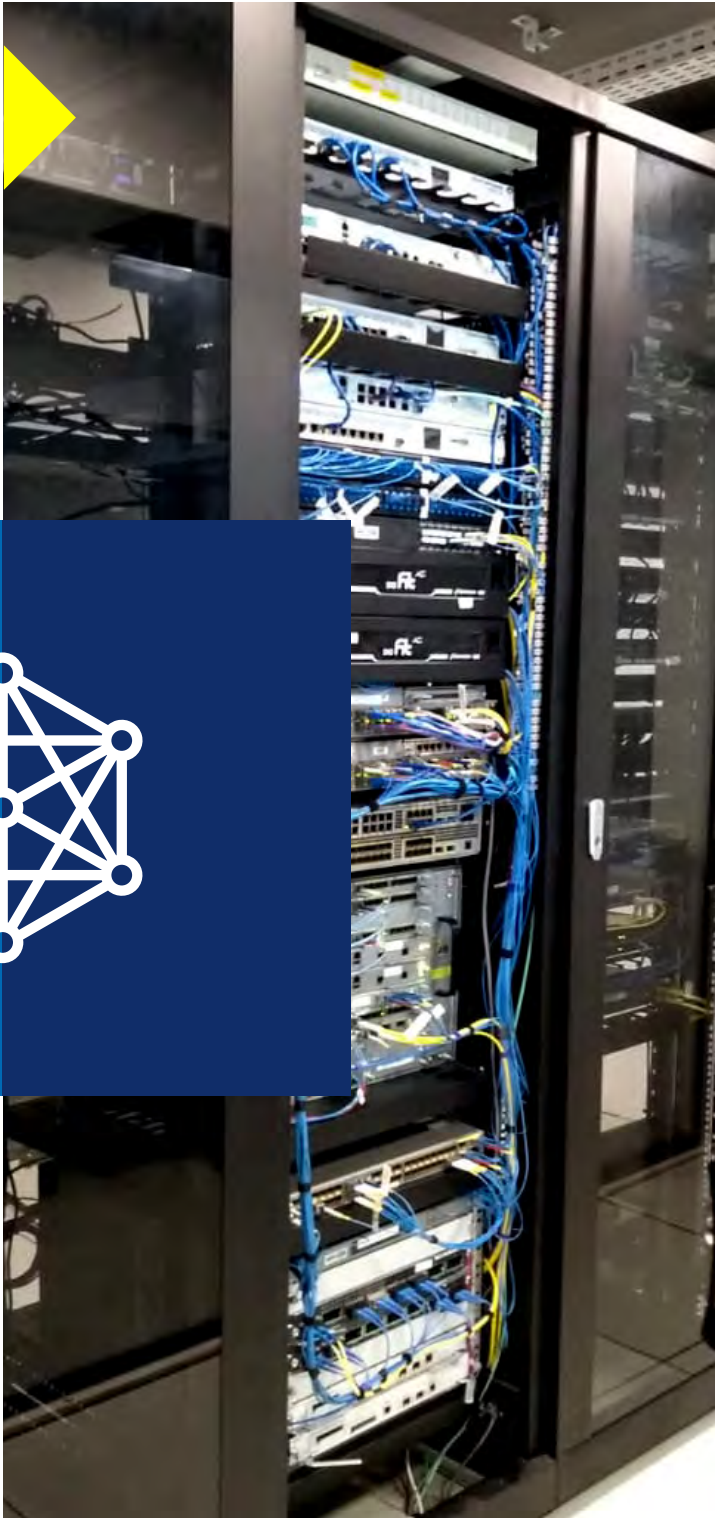


10.000
Novas portas de acesso



15.000
Ativos de rede monitorados

+ 6.000 km
de rede ativa
de longa distância



DATA CENTER EM PORTO ALEGRE RS



Números por Centrais

CPPR - Central de Planejamento e Projetos de Redes

- Desenvolvimento e divulgação de método em planilha para acompanhamento de obras para outros departamentos do Grupo interessados;
- Atualização de padronização da documentação para entregas aos times de execução;
- Mapeamento de diversas redes incorporadas;
- Assunção da responsabilidade dos splitters de atendimento de varejo no ERP.

CGR - Central de Gerência de Redes

- Lançamento de 170km de cabeamento para derivação na Fronteira Oeste e Santa Maria. Outras obras como Santa Cruz do Sul, Estrela, Serra e obras rurais;
- Entrega de swaps para Oi em vários trechos, como Santa Maria x Pelotas, Pelotas x Guaíba, Santiago x São Luiz Gonzaga, Uruguaiana x São Borja x Itaqui e Bossoroca;
- Entrega de swap para Vivo em vários trechos, como Pelotas x Jaguarão e Pelotas x Pinheiro Machado.

CISL - Central de Instalações e Suporte Local

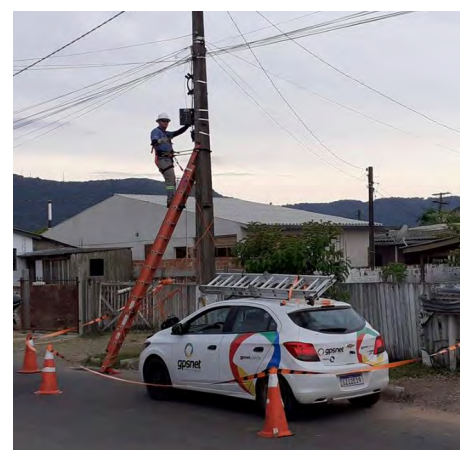
- Cerca de 36 mil entregas pelas instaladoras (ativação, migração tecnologia, transferência de endereço);
- Aplicação de 4 campanhas de produtividade nas instaladoras, encontros regionais de coordenadores e equipes, e disseminação dos padrões de entrega dos serviços.

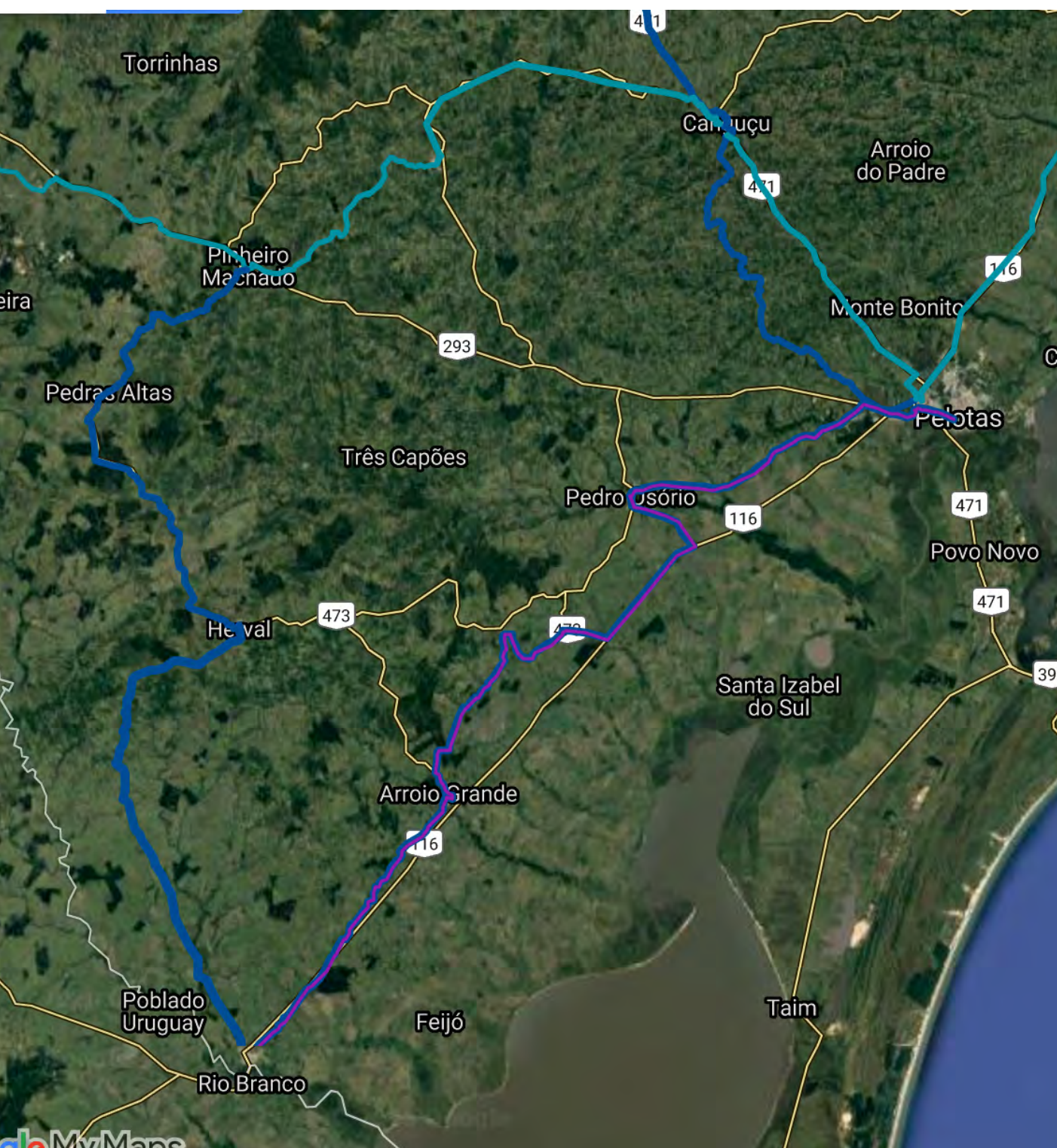
NOC - Central de Operações de Redes

- Encerramento do ano com mais de 15 mil ativos de rede monitorados, entre ativos de backbone, distribuição e acesso e equipamentos de cliente.
- Reestruturação do time, horários e escalas, identificação e promoção de líderes e coordenadores de processos;
- Mapeamento e treinamento dos principais processos ao time.

Realizações de 2019

- 650 mil metros de rede instalados, finalizando o ano com mais de 6 mil KM de rede backbone ativos no RS, com destaque para as rotas de Santa Maria a Pelotas e Pelotas a Piratini percorrendo Arroio Grande a Pinheiro Machado;
- Implantação de 16 novas OLTs GPON e abertura de cerca de 10 mil portas FTTH através de expansões de rede e atendimento de demandas dos mercados de varejo e corporativo.





Proteções e novas rotas

- ➔ Novo anel de backbone 10G rota Santiago x Santo Ângelo estabelecido passando pelas cidades de São Luiz Gonzaga e Bossoroca;
- ➔ Novo anel de backbone 10G protegendo a fronteira na rota Santo Ângelo x São Borja x Itaqui x Uruguaiana x Santa Maria;
- ➔ Novo anel de backbone entre Santa Maria e Santa Cruz do Sul, sendo este através da Quarta Colônia e com abertura em Recanto Maestro, Faxinal do Soturno, Dona Francisca, Agudo e Candelária, chegando a Santa Cruz do Sul;
- ➔ Construção de 300km de rede de longa distância entre Santa Maria e Pelotas e estabelecimento de capacidade deste backbone em 30G, tendo abertura nas cidades de Santana da Boa Vista, Canguçu e Pelotas, além de São Sepé e Caçapava do Sul, que já eram atendidas;
- ➔ Construção de 290km de rede de longa distância entre Pelotas e Candiota, estabelecendo capacidade do backbone em 10G, atendendo as localidades de Pedro Osório, Arroio Grande, Jaguarão, Herval, Pedras Altas, Pinheiro Machado e Candiota. Operacionalização de SWAP de fibras com parceiro e, via Candiota, extensão do backbone em 10G até Bagé;
- ➔ Novo anel de backbone com capacidade de 10G entre Pelotas e Canguçu via Piratini, através da construção de 45km de rede de longa distância e SWAP de fibras com parceiro;
- ➔ Operacionalização da terceira rota física até Porto Alegre, através de novo anel de backbone com capacidade estabelecida de 20G entre Pelotas x Porto Alegre.

Reestruturações e padronizações

- Conclusão da reestruturação dos Data Centers de Porto Alegre Anita e Formac, ambos receberam rotas de proteção 40G em sua interconexão, além de novos roteadores EDGE Cisco para troca de tráfego com clientes e operadoras;
- Reestruturação do DC de São Borja na unidade da GPSNet local, para recebimento da rede de longa distância;
- Padronização da rede de distribuição de São Borja e upgrade para 10G, projeto que removeu os enlaces internos de fibra óptica de 1G entre os principais sites da operação, construiu dois grandes anéis e conectou os sites adjacentes;
- Padronização dos DCs de Passo Fundo e Santa Cruz do Sul em itens de monitoramento remoto, como sensores de abertura e de energia;
- Início do projeto para upgrade na capacidade da rede de distribuição de Santa Cruz do Sul de 2G para 10G, assim como em São Borja, para aumentar a capacidade de tráfego interna;
- Execução do projeto para 10G na rede de distribuição de Santa Maria, que criou um anel para proteção dos principais sites envolvidos nas operações GPSNet e Ávato em alta velocidade.





Ampliação para
+ 30G
no backbone
da região
central do RS

Ampliação de backbone

- Upgrade nos ativos de backbone da região central do RS, entre Santa Maria x Porto Alegre x Passo Fundo x Cruz Alta, para ampliação da capacidade de tráfego para mais de 30G;
- Massificação da implantação e operacionalização de ativos Huawei no backbone;
- Upgrade de mais de 20Gbit/s no backbone da região Noroeste, de Carazinho até Cruz Alta via Santa Rosa e Ijuí.

Times técnicos

- Capacitação dos times de CITR e Instaladoras (CISL), em formato online, onde durante uma semana os colaboradores compartilharam conhecimentos;
- Distribuição e organização dos times do CITR para melhor atendimento das demandas de transmissão de rede e sites, criando as regiões 3, 4 e 5 e empossando líderes advindos de incorporações do Grupo;
- Formação das regionais das instaladoras (CISL) em Jóia e Santiago, para após as incorporações nestas cidades, atender no suporte e instalação local com agilidade;
- Formação da equipe de manutenção preventiva de sites da Região 1 do CITR com intuito de trabalhar no viés de capacitar os sites e aplicar padronização das estruturas;
- Reorganização do CPPR - Central de Projetos e Planejamento de Rede.



Recursos tecnológicos

- Atingiu-se o total de 30 mil endereços IPv4 através da movimentação de recurso dos ASNs incorporados;
- Novo CDN (Content Delivery Network) - servidor de entrega de conteúdo local - da Netflix implantado em Lajeado, servindo conteúdo com agilidade para os assinantes da região da Serra;
- Upgrade nas capacidades de trânsito IP em Porto Alegre para 15Gbits e ativação da proteção desta conexão em Data Centers separados;
- Execução de projeto de trânsito IP distribuído no RS, atendendo locais como Caxias do Sul, Rosário do Sul, São Borja, Uruguaiana, Itaqui e Santiago;
- Início da implantação do projeto de reestruturação dos CEs (concentradores de conexão) e migração para plataforma Cisco;
- Migração de tecnologia ADSL para FTTH nas localidades de São Marcos em Farroupilha, Desvio Machado, Linha 12, 05 da Boa Vista em Carlos Barbosa, Boa Vista do Sul, Linha Imoff em Imigrante, Poço das Antas;
- Migração de tecnologia RF para FTTH nas localidades de Bento Gonçalves, Lajeado e Poço das Antas.

VPM
Vice-Presidência de Mercado



**Diretoria
de Serviços
Convergentes**

Vice-Presidência de Tecnologia

Diretoria de Serviços Convergentes



Waldo Lenz

Titular do Segmento de TV e
Conteúdo

Formado em Engenharia Eletrônica, pelo Instituto Jansen de Engenharia, especialização em Telecomunicações pela Philips & Co. pós-graduado em Gestão Empresarial e Marketing Estratégico, pela Universidade Estácio de Sá. Atuou como Gerente Técnico na Net Serviços, Diretor Técnico na TVA Sistemas de Televisão e Diretor Técnico no grupo TVN - Telecomunicações Nordeste, por 20 anos.



Heron Magoga

Titular do Segmento
de Telefonia

Gestor com mais de 10 anos de experiência na área de Telefonia e Internet, foi responsável por operações técnicas de empresas da Serra Gaúcha.



Missão da DSV

Planejar, suportar e gerenciar a infraestrutura de serviços de voz, conteúdo e videomonitoramento, utilizando de diversas tecnologias convergentes, transformando-as em serviços de valor adicionado.

A DSV é constituída da seguinte forma

DSV - DIRETORIA DE SERVIÇOS CONVERGENTES

- ↳ TV - Serviços de TV/VOD
- ↳ IOT - Serviços de IoT
- ↳ VOZ - Serviços de Voz
- ↳ VMON - Serviços de Videomonitoramento

Números da DSV

**14.512**

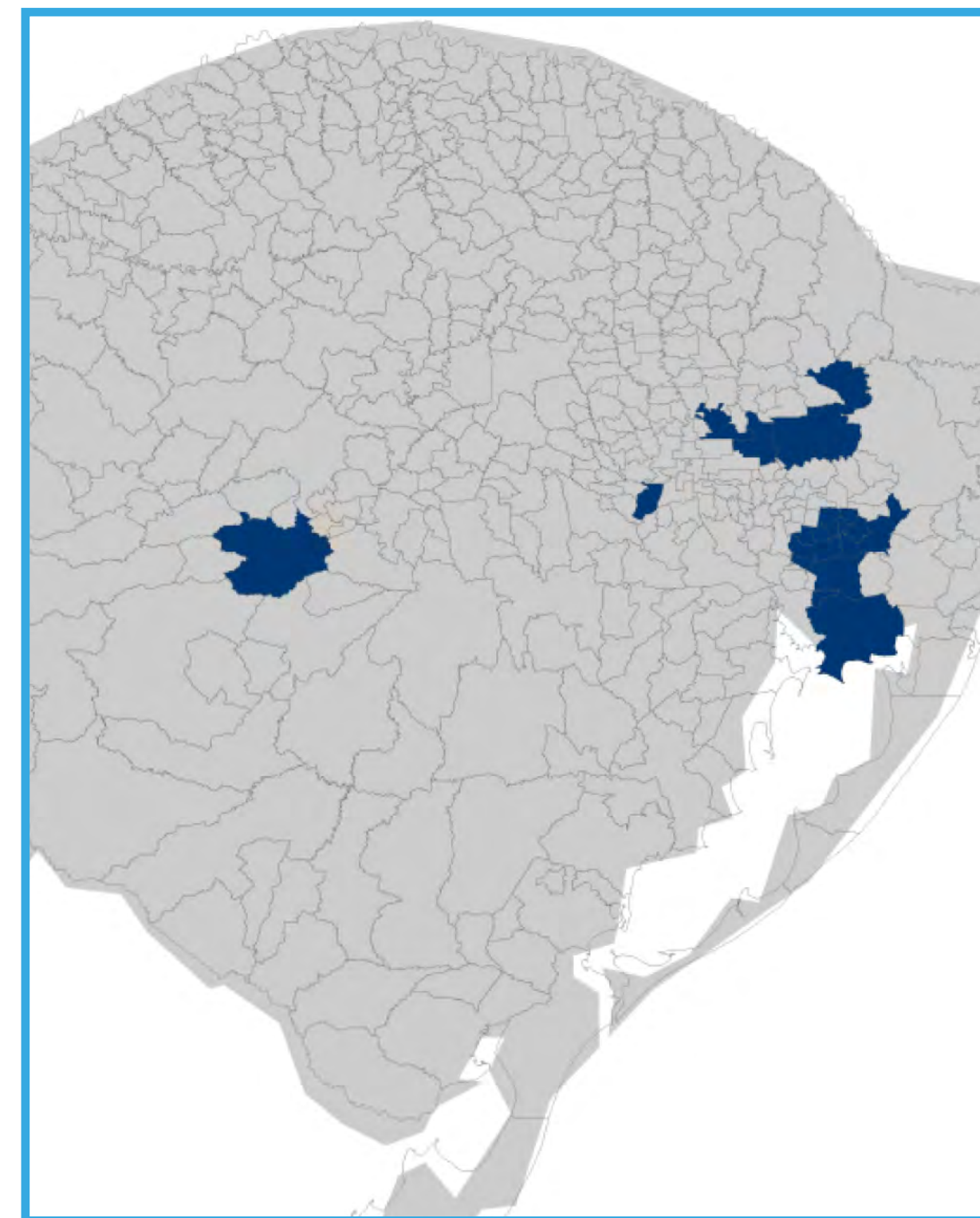
Clientes Talk

**7.681**

Clientes TV

Expansão de serviços Talk

- Mudança da forma de cobrança dos clientes de telefonia, para taxas flat com franquia, onde o cliente pode ter um maior controle e previsibilidade da sua fatura, e a empresa mantém sempre o ticket médio do cliente, sem variação;
- Expansão de numeração de telefonia fixa para o Projeto Rural de Boa Vista do Sul, o que propiciou que tecnologias de FTTH e Par metálico funcionassem em consonância, atendendo todo o interior da localidade;
- Ativação de numeração de telefonia fixa para as cidades de Porto Alegre, Santa Maria, Itaqui e Lajeado, onde foram instaladas novas infraestruturas de voz IP, possibilitando assim a venda de novos clientes talk;
- Criação de servidor de trânsito para chamadas telefônicas, fazendo com que a gestão se torne prática e centralizada, onde rotas de transbordo, de menor custo e backup mantenham os clientes sempre operando;
- Atualização de gateways de telefonia para automação de rotinas de bloqueio/desbloqueio, criação de usuário e gerência de rotas da telefonia, sendo totalmente integrado com o ERP de gestão, sendo a telefonia fixa 100% integrada as regras de negócio da empresa;
- Homologação de central PABX com tecnologia SIP para mercado PME, de alta qualidade e custo benefício. Essa central não necessita alterações físicas de cabeamento do cliente, diminuindo assim o valor e aumentando a velocidade de instalação;
- Migração de centrais telefônicas de atendimento par metálico para atendimento FTTH nas localidades de Bento Gonçalves, Caxias do Sul, Mato Perso e Garibaldi, onde a telefonia foi entregue por FTTH. As centrais substituídas foram reutilizadas em locais onde era necessária alterações e melhorias.



Expansão dos serviços GPSPlay e VIAPlay

- Abertura de lojas próprias na Play Store (Google) e Apple Store (Apple), o que possibilita que os aplicativos desenvolvidos pelo grupo possam ser publicados para download;
- Desenvolvimento de plataforma on-line de contratação do serviço Play, através do cartão de crédito, onde imediatamente após a contratação o usuário já recebe seu usuário e senha para utilização;
- Abertura de loja própria para disponibilização de aplicativos na LG e Samsung;
- Criação de aplicativos personalizados do Play para Smart TV's das marcas mais utilizadas de mercado, LG e Samsung;
- Ativação de canal local em Santa Maria, com captação em HD, onde os clientes dos serviços Play podem ver a programação da sua região.



Videomonitoramento, alarme residencial e rastreamento veicular

- Visita à Exposec, maior feira de segurança da América Latina, realizada em São Paulo para avaliar novas tecnologias, que se destaquem e sejam aderentes ao mercado atual;
- Homologação de equipamentos de videomonitoramento IP de alta qualidade, câmeras com alta resolução e centrais de alarme com integração IoT;
- Homologação de software único de alta performance, para videomonitoramento, alarme residencial e rastreamento veicular, que tem seu funcionamento totalmente em nuvem;
- Inserção de aplicativo móvel para videomonitoramento com identidade visual própria nas lojas da Apple e Google;
- Criação de processos, treinamentos e padrões para instalação e ativação de clientes.

Ferramentas

- Criação de URA de cobrança automatizada, onde durante chamadas de cobrança o cliente pode escolher a opção de receber o código digitável do boleto por SMS para o próprio celular, o que faz com que não seja necessário um grande time de cobrança;
- Disparo de chamadas telefônicas para comunicação com clientes, ofertas de novos serviços e avisos, onde é possível verificar a taxa de atendimentos e efetividade da campanha;
- Disparo de SMS para comunicação com clientes;
- Criação de dashboards, para acompanhamento da qualidade dos serviços de Telefonia, videomonitoramento e Play;
- Envio automático de SMS para clientes de videomonitoramento, caso haja problemas na sua Internet que possam comprometer armazenamento remoto das imagens, onde sem interferência humana o cliente já fica atualizado.

Interconexões STFC

- Liberação de faixa de numeração para a cidade de Porto Alegre e região metropolitana junto a Anatel;
- Liberação de faixa de numeração para a cidade de Caxias do Sul e região metropolitana da Serra junto a Anatel;
- Liberação de faixa de numeração para a cidade de Estrela junto a Anatel;
- Contratação de softswitch para gerência técnica de interconexões de telefonia;
- Implantação de gateways SS7 para interconexões com operadoras;
- Liberação ao acesso de sistemas da ABR para portabilidade numérica.

Serviços Talk

Consiste em um sistema de telefonia IP de nova geração, totalmente apropriado para rodar em redes convergentes, que atende em sua grande maioria áreas rurais, levando a inclusão digital de locais que onde antes não havia atendimento. O serviço opera nas tecnologia de par metálico e Fiber-to-the-home, e através dele é possível que sejam realizados todos os tipos de chamadas locais, celular, longa distancia e internacionais.



Serviço de TV por assinatura

O serviço de TV por assinatura é entregue com a melhor tecnologia disponível no mercado, através de HeadEnd próprio que recebe os conteúdos diretamente das programadoras, com licenciamento próprio para entrega de pacotes e canais de forma flexível aos assinantes, com mais de 200 canais em alta definição.

+ de 200 canais em HD



com acesso multitelas

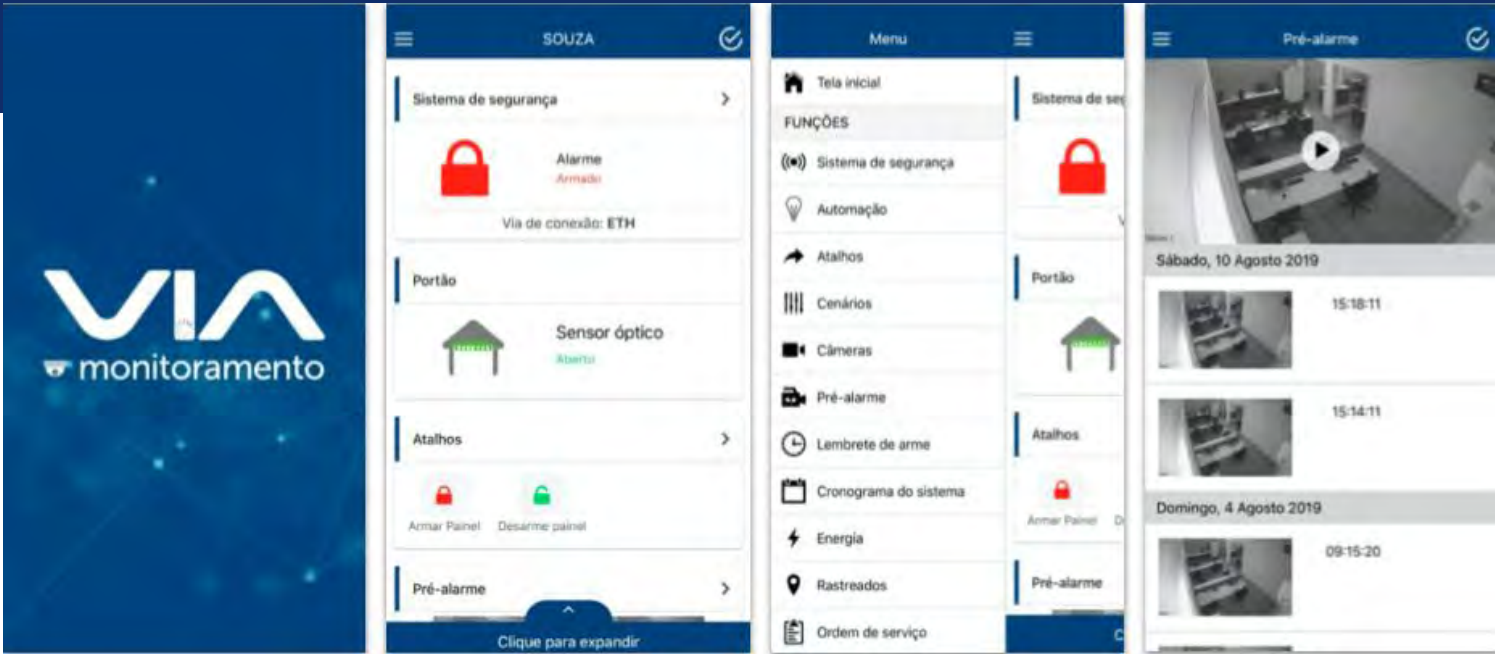
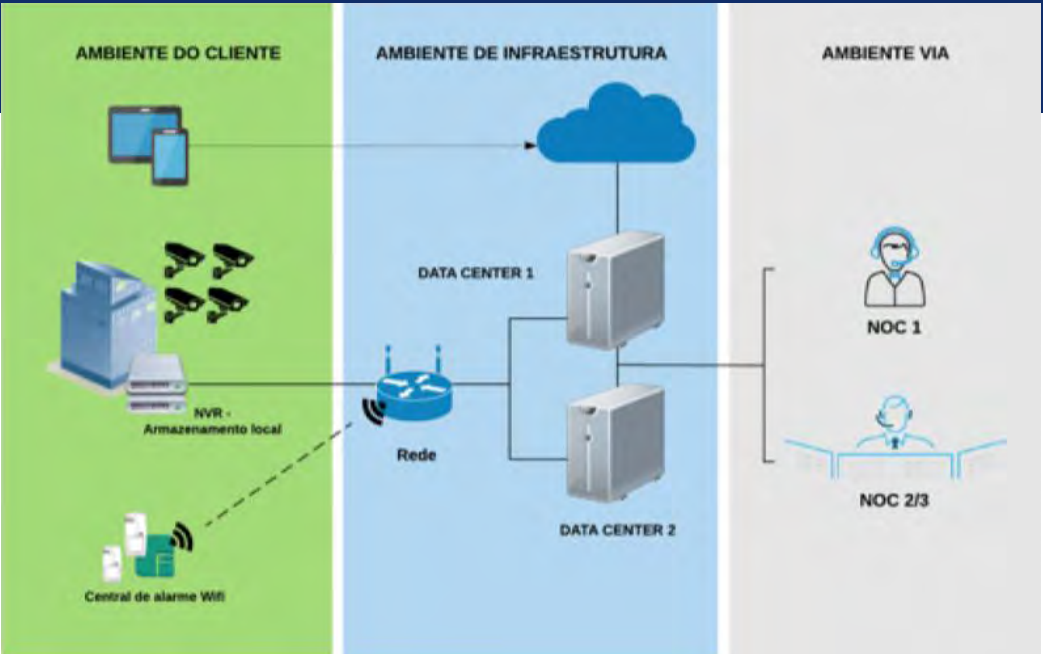


HEADEND PRÓPRIO LOCALIZADO NA CIDADE DE CANOAS/RS

Videomonitoramento, alarme residencial e rastreamento veicular

Serviço Videomonitoramento, alarme residencial e rastreamento veicular: iniciado no segundo semestre de 2019 com o objetivo de atender a demanda crescente por segurança, onde o cliente possa se auto monitorar, centralizando as imagem

das suas câmeras, controlando seu alarme residencial e rastrear seu veículo. Para isso a DSV conta com um aplicativo próprio que centraliza todos esses sistemas em um acesso único, onde o cliente tem total gerência do seu produto contratado.



Responsabilidade Social

Programa Talentos na Tecnologia

PROGRAMA
TALENTOS
NA **TECNOLOGIA**
4ª EDIÇÃO

Esse programa foi criado pela Companhia com o intuito de captar talentos na comunidade. O programa Talentos na Tecnologia visa a qualificação e seleção de jovens de até 24 anos, sem exigência de experiência. Após diversas etapas de seleção, os que tiveram melhor performance são convidados a fazer parte do quadro de colaboradores da Gaúcha TecPar. Nas quatro edições realizadas participaram aproximadamente 2.000 pessoas, sendo que cerca de 80 foram contratados.

Formação de
2.000
jovens

80
contratados



PROGRAMA

TALENTOS

NA **TECNOLOGIA**

4ª EDIÇÃO

QUER UMA OPORTUNIDADE DE CARREIRA?

O PROGRAMA **JOVENS TALENTOS NA TECNOLOGIA** QUALIFICA E FORNECE ACESSO ÀS CONTEÚDOS TÉCNICOS E COMPORTAMENTAIS EXIGIDOS NO MERCADO DE TRABALHO.

OS MELHORES CLASSIFICADOS SERÃO CONTRATADOS PARA INICIAR SUAS CARREIRAS PROFISSIONAIS NA ÁREA DE TECNOLOGIA.

Acesse www.talentosnatecnologia.com.br e inscreva-se. **Você tem até o dia 31/12**

Grupo **ÁVATO**

ÁVATO **gpsnet**

Inteligência em Conectividade e TI INTERNET DOS GAÚCHOS

Talentos Pro

→ 1ª Edição - Consultores de Negócios



O programa Talentos PRO inaugurou uma nova metodologia de seleção de pessoas e atração de talentos à Companhia. O público-alvo são profissionais que possuam formação e/ou experiência comprovada.

A Edição Consultores de Negócios prevê como um dos requisitos que os candidatos possuam experiência comprovada na área comercial, ou seja, experiência em ven-

das e relacionamento com o cliente. Dos 262 inscritos, 74 passaram pelas etapas seguintes do processo seletivo e, destes, 15 receberam capacitação de 32 horas di-

vidadas em dois finais de semana. A equipe composta por 6 selecionados foi dedicada para preencher as vagas de Consultores de Negócio e atuarem na vertical PME.



Talentos Pro

→ 2ª Edição - Assistente Técnico em Telecom

Para atuar nas equipes técnicas, também foi realizada edição do Talentos Pro. Centenas de candidatos de várias cidades do RS participaram. Ao final, 25 novos assistentes técnicos qualificados, aptos e preparados para desempenhar as atividades foram contratados e alocados nas operações da Ávato e GPSNet. A capacitação durou 30 dias e foi ministrada pelos próprios colaboradores da Companhia.





Programa TI Verde

Esse projeto permite que a população em geral, incluindo órgãos públicos e privados, recolha o seu descarte de material eletrônico e o deposite em um cesto de descartes localizado na GPSNet, até que seja recolhido pela empresa coletora, a ADONAI Coletora de Resíduos Perigosos, da cidade de Santa Cruz do Sul – RS, em um contrato de parceria gratuita.

Com o recolhimento adequado desses materiais, evita-se que substâncias tóxicas contaminem o

solo e o meio ambiente. Muitos materiais e componentes contidos no lixo eletrônico podem causar problemas sérios como câncer de pulmão, danos aos ossos, rins, sistema nervoso e sanguíneo, além de danos cerebrais.

O principal objetivo do TI Verde é o desenvolvimento da consciência coletiva sobre os cuidados com o lixo eletrônico e a reciclagem dos materiais, preservando assim o meio ambiente e a saúde da população.

Fornecimento de Conectividade Social

Em casos específicos e analisados pela Diretoria Executiva, através do Programa de Relacionamento com a Sociedade, ocorre o fornecimento de serviços de acesso à Internet, sem custos, como por exemplo, para o Comando Regional da Brigada Militar, Corpo de Bombeiros, Unidades de Apoio Comunitárias, entre outros.



Brasil

TecPar S/A



O resultado até agora obtido e a consolidação da Gaúcha TecPar no Rio Grande do Sul, proporcionou perceber que poderíamos fazer mais e ampliarmos a visão, escalando o modelo para os demais estados da federação. Assim, nasceu o projeto nacional da Brasil Tecnologia e Participações S/A - Brasil TecPar, uma holding consolidadora dos ativos

oriundos das operações regionais em diversos estados brasileiros.

A partir dessa visão, em paralelo a ABRINT “Encontro Nacional de Provedores Regionais” ocorrido em junho de 2019 em São Paulo, apresentamos para um pequeno grupo de Provedores o histórico da Gaúcha, o Conceito da **Cadeia Produtiva da Internet** e o projeto nacional, momento em que convidamos os provedores presentes a construir conosco o maior movimento consolidador do mercado de Internet no Brasil.

A Brasil TecPar prevê a formação de pelo menos mais

9 holdings “TecPar”, sediadas em outros Estados ou Regiões da Federação, utilizando como base de conhecimento as práticas já implementadas na Gaúcha e assim replicando o “Modelo TecPar”, com foco em 4 pilares: **Eficiência Operacional, Conformidade, Escalabilidade e Governança Corporativa**, boas práticas já consolidadas.

Ao final do evento de apresentação já ficou organizado 2 grupos de provedores para visitar a estrutura da Gaúcha TecPar e conhecer melhor os modelos e planos de negócio. Assim, como encaminhamento, organizamos um Roteiro de

apresentação detalhada da estrutura Organizacional de Gestão e Governança Corporativa em produção no Rio Grande do Sul.

O primeiro Roteiro ocorreu 20 dias após a apresentação. Em 2019, realizamos quatro roteiros, totalizando um seleto grupo de 49 empresários do setor de Internet, TI e Telecom, representando 36 provedores regionais sediados nos Estados de Minas Gerais, São Paulo, Rio de Janeiro, Mato Grosso, Brasília, Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Ceará, Piauí, Bahia e Sergipe.

Prevê a formação de mais 9 Holdings pelo Brasil

Os Roteiros

Os Roteiros contemplaram a visitação da sede operacional da Ávato e GPSNet em Santa Maria, o modus operandi das empresas de mercado, a Central de Compra e Distribuição (CCD) de materiais em Santa Cruz do Sul, e as unidades de relacionamento em Santa Cruz do Sul, Lajeado, Estrela, Teutônia e Bento Gonçalves. Em Porto Alegre foi apresentada a sede da Gaúcha TecPar e, com o objetivo de formação da Brasil TecPar, foi compartilhado com os empresários os modelos organizacionais, as estratégias de gestão e governança corporativa da nossa Companhia.



PRIMEIRO ROTEIRO:
26 E 27 DE
JUNHO/2019



SEGUNDO ROTEIRO:
11 E 12 DE JULHO/2019





TERCEIRO ROTEIRO:
28 E 29 DE AGOSTO/2019



QUARTO ROTEIRO:
05 E 06 DE NOVEMBRO/2019

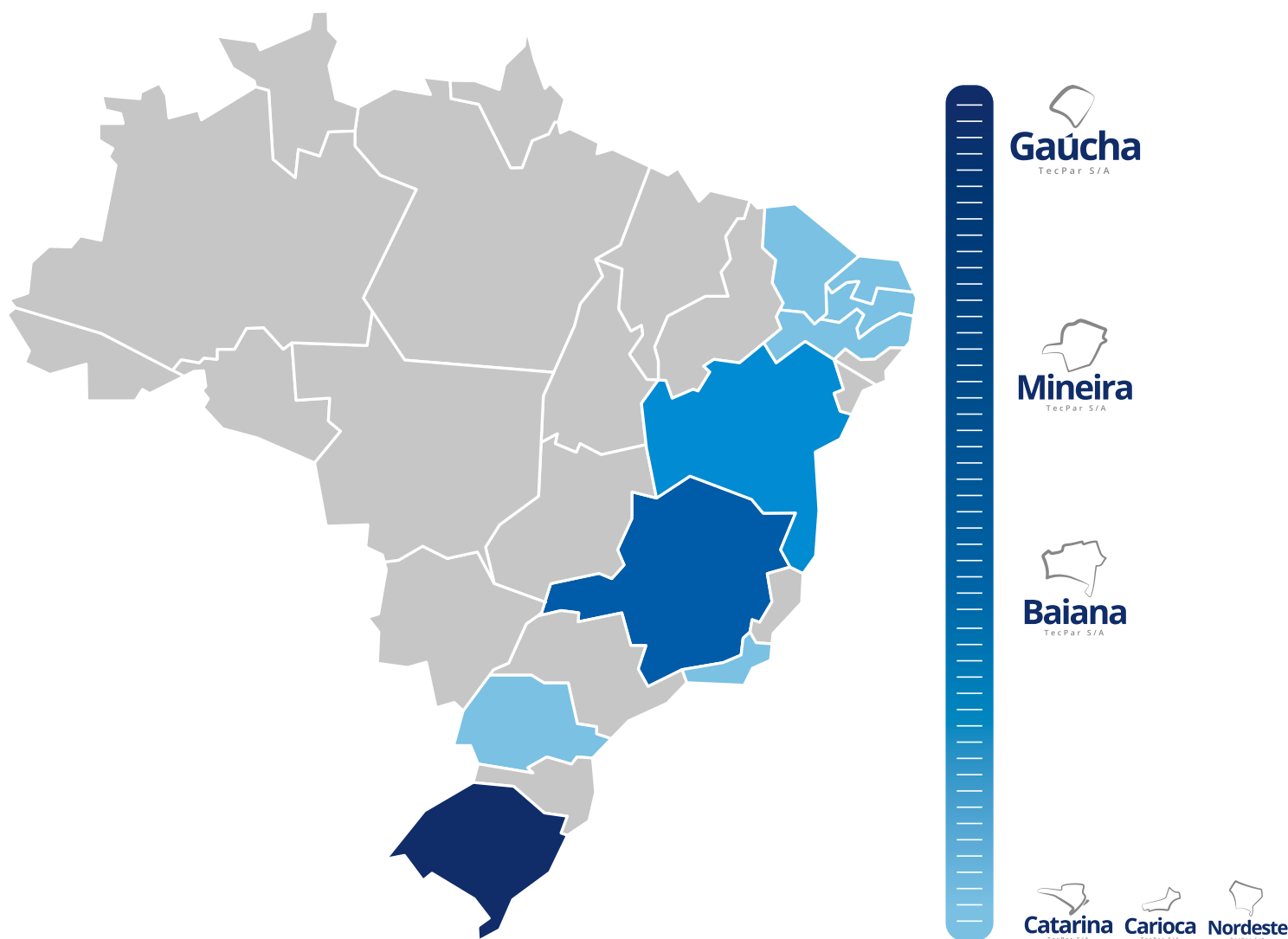
Como resultado dos Roteiros, duas TecPars encontram-se em andamento: a Mineira TecPar já constituída, resultado da unificação de 7 Provedores de Internet em Minas Gerais que juntos somam mais de 120 mil clientes de Internet, e em constituição a Baiana TecPar que reúne mais de 10 operações daquele estado. Também estamos em tratativas com outros grupos do Nordeste, São Paulo, Paraná e Rio

de Janeiro. São realizadas reuniões de alinhamentos semanais com esses grupos objetivando estruturar um Memorando de Entendimentos. As holdings TecPars estaduais são responsáveis pela aproximação, relacionamento e negociação com os provedores locais, impactando, unificando e qualificando-os com a seguinte proposta de valor:

- **Manter a Eficiência Operacional** - agilidade, economia, sistemas e resultados;
- **Promover a Conformidade necessária** - administrativa, técnica, operacional, comercial, contábil tributária e gestão ;
- **Possibilitar a Escalabilidade** - plano de negócio, expansão e alavancagem;
- **Estabelecer a Governança Corporativa** - princípios, comando, ordem, estrutura organizacional e disciplina.

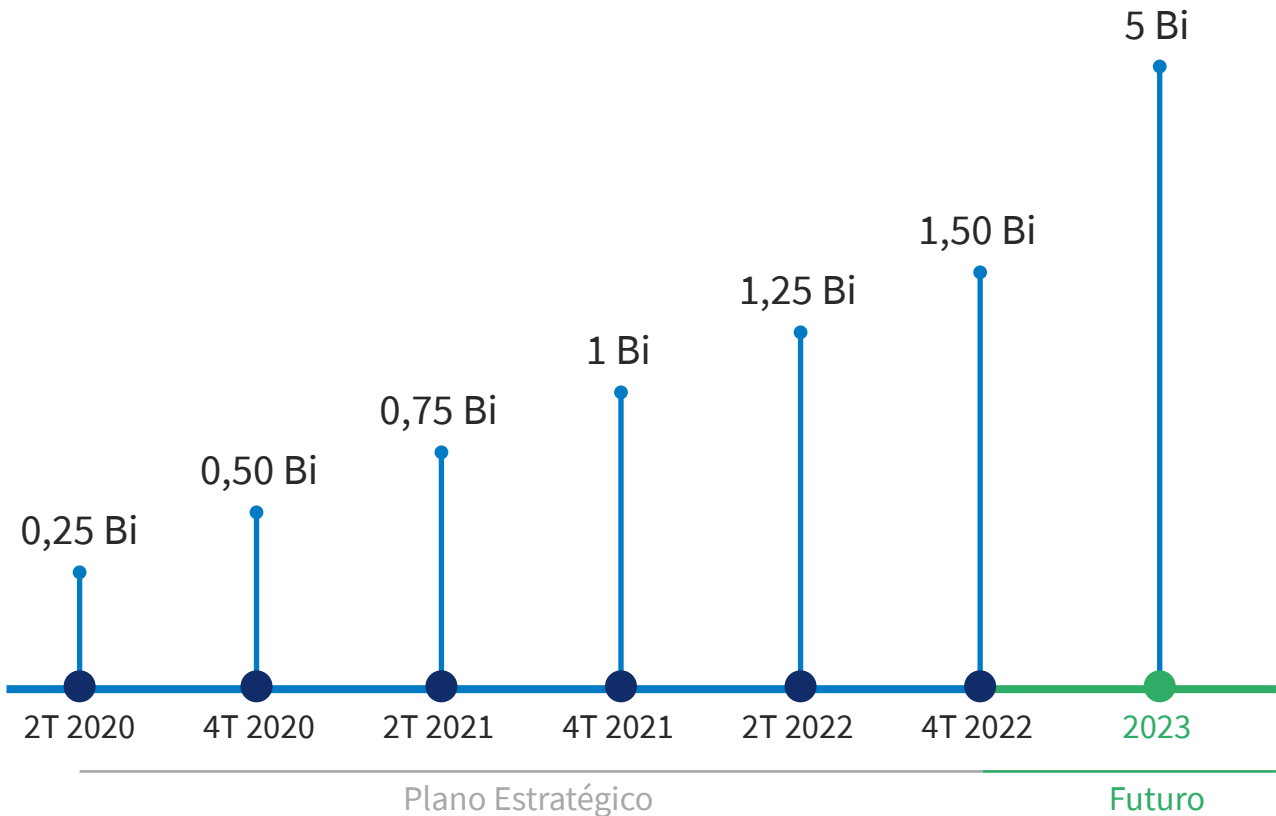
A partir da padronização e consolidação das operações conforme a proposta de valor (prova quádrupla), os ativos são transferidos para a holding nacional, a Brasil TecPar.





Plano Estratégico

Assim, seguindo o plano estratégico da Brasil TecPar, até 2023 objetiva-se constituir 10 TecPars atingindo a quantidade de 1,5 milhões de clientes/assinantes com faturamento estimado de R\$ 1,5 bilhões/ano, possibilitando lançar as ações na Bolsa de Valores (IPO). **Visamos ser a maior e mais rentável operação de Conectividade e Internet do Brasil** proveniente da unificação de ISPs.



Visão do Futuro



Visão do futuro

Sobre o nosso futuro percebo claramente que está logo ali, tanto quando o submetemos ao tempo, quanto o submetemos ao objetivo almejado. Estou falando exclusivamente da Visão Corporativa da nossa Companhia onde, 2023 é a data e 1 bilhão é o número.

Porém, quando nos aproximamos do topo a vida vai ficando mais dura, as pernas doem, o corpo fica mais pesado, o ar fica mais rarefeito e até para respirar precisamos aprimorar a técnica e a disciplina. É amigo, esse é o exato momento da transformação de algumas histórias contadas por terceiros em nossas próprias histórias, momento em que encontramos a certeza resultante das nossas experiências vividas é a certeza de que atingir o topo, mesmo já tendo percorrido a maior parte do percurso e já ter superado inúmeros obstáculos,

mesmo assim essa última milha é a mais árdua e desafiadora. Chegamos nesse ponto parceiro, daqui para frente o desafio é maior.

Se o objetivo fosse o fracasso, voltarmos certamente seria a opção. Permanecer onde estamos seria aderir a mediocridade e montar acampamento à espera da morte. Diferente disso, temos a opção de avançar, seguir em frente e atingir o topo, o “nosso futuro”, essa é nossa opção.

Antes ainda do topo, temos o ano de 2020, período que elegemos constituir as verticais complementares da Cadeia Produtiva da Internet, reestruturar o modelo fiscal e tributário, movimentar e re-posicionar estrategicamente os nossos líderes, identificarmos e escolhermos o nosso maior parceiro financeiro e realizar o derradeiro checklist de materiais, processos e sistemas de gestão.

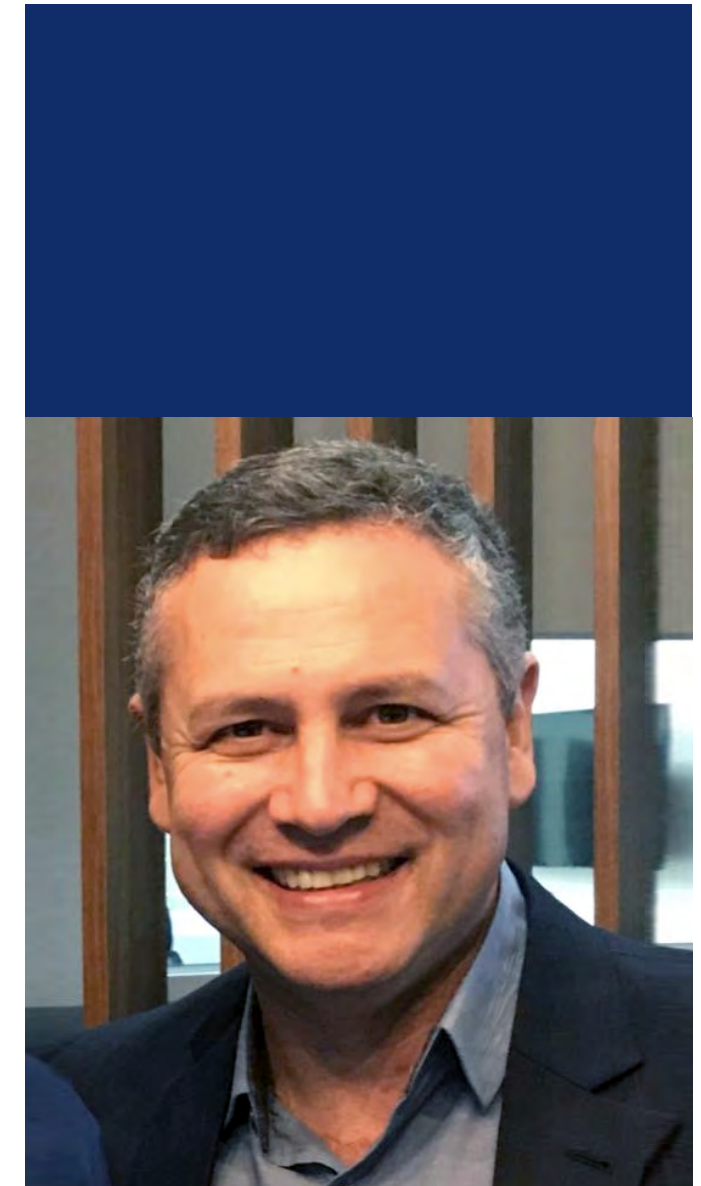
O convite então, é olharmos para trás, reco-

nhecermos, valorizarmos e agradecermos por todas as etapas do caminho percorrido, nos apropriarmos das experiências, da riqueza e resultados que geramos e compartilhamos com as pessoas que nos acompanharam até aqui e ao longo dessa jornada.

Olharmos ao redor e nos certificarmos de que essas pessoas continuam conosco, comungando dos mesmos valores, firmes no propósito e comprometidas com as razões da existência da nossa Companhia.

Olharmos para frente e seguir, nós somos assim, nós sempre fomos assim... Nós temos certeza de que “O Tchan da vida está em como podemos nos desafiar todos os dias a sermos melhores do que fomos ontem”. Que tenhamos todos um 2020 com muita saúde e energia para transformá-lo no melhor período das nossas vidas.

Até aqui parabéns
e muito obrigado a todos !



Gustavo Pozzebom Stock
Presidente do Conselho de Administração



www.gauchatecpar.com.br

Rua Anita Garibaldi, 976
Bairro Mont Serrat
CEP 90450-000
Porto Alegre – RS