

**Brasil
TecPar**



Brasil TecPar

2022

RELATÓRIO ANUAL



**Brasil
TecPar**

Expediente

Coordenação Geral e Conteúdo

Secretaria de Governança Corporativa;
Comunicação e Marketing;
Relações com Investidores.

Projeto gráfico e diagramação

Marcelo Brandão

Imagens

Banco interno da Brasil Tecpar

Este relatório anual da Brasil Tecpar refere-se ao período de 01 de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022.

Índice

Mensagem do Presidente	05	Companhia em Números	41
		Pessoas	42
A Brasil TecPar	06	Indicadores econômicos e financeiros	43
Histórico	07	Evolução da base de clientes	45
Linha do Tempo 2022	08	Investimentos	47
Cadeia Produtiva da Internet	09	Infraestrutura e tecnologia	48
Filosofia empresarial	10	Projeto do Backbone nacional	50
Estrutura societária (acionistas)	11	Realizados em 2022	51
Governança Corporativa	12	Fatos Relevantes	52
Princípios da governança corporativa	13	Cultura de Liderança	53
Pilares da governança corporativa	14	Comunicação Estratégica	57
Estrutura da governança	15	Valoriza	58
Administração da Companhia	16	Comitê de Retenção e Sucesso do Cliente	59
Assembleia geral	17	Reestruturação da Área de Atendimento ao Cliente	62
Conselho de administração	18	Unificação de sites em Santana do Livramento/RS	63
Secretaria da governança corporativa	19	Cuidado com os Tecfriends	64
Diretoria executiva	20	Jornada de Liderança	65
Lideranças	21	Aprendizagem Corporativa	66
		GPTW	67
Marcas e Mercados	26	Expansão do SGI	69
Mapa de atuação e presença	27	Treinamento em Metodologias de Gestão para Lideranças	70
Nossas marcas	29	Brasil TecPar Day	71
Portfólio Amigo Internet	30	Roadshow Ávato	72
Portfólio Ávato	31	Amigo Perto	73
Cases de Sucesso Ávato	32	Planejamento Estratégico 2023	74
Portfólio Safety Cables	33	Certificação KINDNS	75
Portfólio Bereit	34	Festeja Brasil	76
Anúncios e campanhas	35	Os TecFriends mais lembrados	77
Fusões e aquisições	37	Responsabilidade e atuação social	78
Melhorias advindas do M&A	40	Perspectivas de futuro	79



**Gustavo
Stock**
CEO

Mensagem do presidente

O ano de 2022 foi muito desafiador para toda nossa companhia: foi preciso muita resiliência e disponibilidade para continuarmos em nosso caminho de crescimento. Aprendemos novas culturas, incorporamos outros estilos e desbravamos os sotaques do movimento expansionista iniciado pela companhia no ano anterior. Integramos o maior número de empresas na história da Brasil TecPar e isso só foi possível graças ao árduo e dedicado trabalho de cada um de nossos colaboradores.

Então não posso deixar de formalizar, mais uma vez, os meus parabéns e muito obrigado a todos e a cada um dos nossos TecFriends. Os resultados do ano foram marcados por um crescimento em nosso faturamento superior a 50%. Isto mostra a força e o comprometimento de nossa equipe em relação aos objetivos e metas da Brasil TecPar, sempre impulsionados pelo nosso jeito de ser e fazer as coisas.

Não posso deixar de destacar que crescemos o nosso negócio com uma melhora significativa em nossa eficiência operacional, o que me deixa ainda mais orgulhoso e confiante que estamos no caminho certo! Fortalecemos os compromissos do nosso plano estratégico e, juntos e orientados pelos nossos valores e missão de simplificar a vida com tecnologia e conectividade, atingimos a liderança no Centro-Oeste, além de finalizarmos 2022 entre as 10 maiores operações de internet do Brasil.

Um grande abraço e boa leitura!



A Brasil TecPar

- Histórico
- Linha do tempo 2022
- Cadeia produtiva da internet
- Filosofia empresarial
- Estrutura societária (acionistas)

HISTÓRICO



LINHA DO TEMPO

1º Trimestre

- Ampliamos nossa atuação no Mato Grosso do Sul, Mato Grosso, Rio Grande do Sul e Rio de Janeiro, através da conclusão das aquisições das empresas TJNet, TW Telecom, Speedbol, Intnet e FlyLVT;
- Começamos a operar a usina de energia solar em São Borja/RS;
- Criação da PrePar com a missão de preparar pequenos e médios ISPs para a consolidação do mercado;
- Instauração do Comitê ESG (Environmental, Social and Corporate Governance);
- Instauração do Comitê CRSC (Comitê de Retenção e Sucesso do Cliente).

2º Trimestre

- Há 27 anos conectando sonhos e pessoas;
- Ampliamos nossa atuação no Mato Grosso, através da incorporação da operação Titânia em Cuiabá;
- Ampliamos a infraestrutura de conexão no Rio Grande do Sul.

3º Trimestre

- Certificação GPTW (Great Place to Work) pelo segundo ano consecutivo;
- Incorporação da operação W3mega, em Alta Floresta/MT;
- De acordo com os dados da Anatel, atingimos a liderança entre as competitivas no Centro-Oeste;
- Evento Brasil TecPar Day, em São Paulo/SP;
- 1ª edição Ávato Roadshow, em São Paulo/SP.

4º Trimestre

- Somos mais de 1 MILHÃO de amigos espalhados por seis estados do Brasil;
- Brasil TecPar se destaca entre as 100 marcas mais influentes do Rio Grande do Sul;
- 2ª edição Ávato Roadshow, em Porto Alegre/RS.

CADEIA PRODUTIVA DA INTERNET

Compreendendo a necessidade dos Provedores de Internet (ISPs) evoluírem para atender a nova realidade do mercado de comunicação (telecomunicações, distribuição de conteúdo, tecnologia e conectividade) tanto em qualidade como em uma nova escala, a Brasil TecPar, através de seus fundadores, idealizou o conceito de Cadeia Produtiva da Internet, aplicando-o na companhia desde 2019.

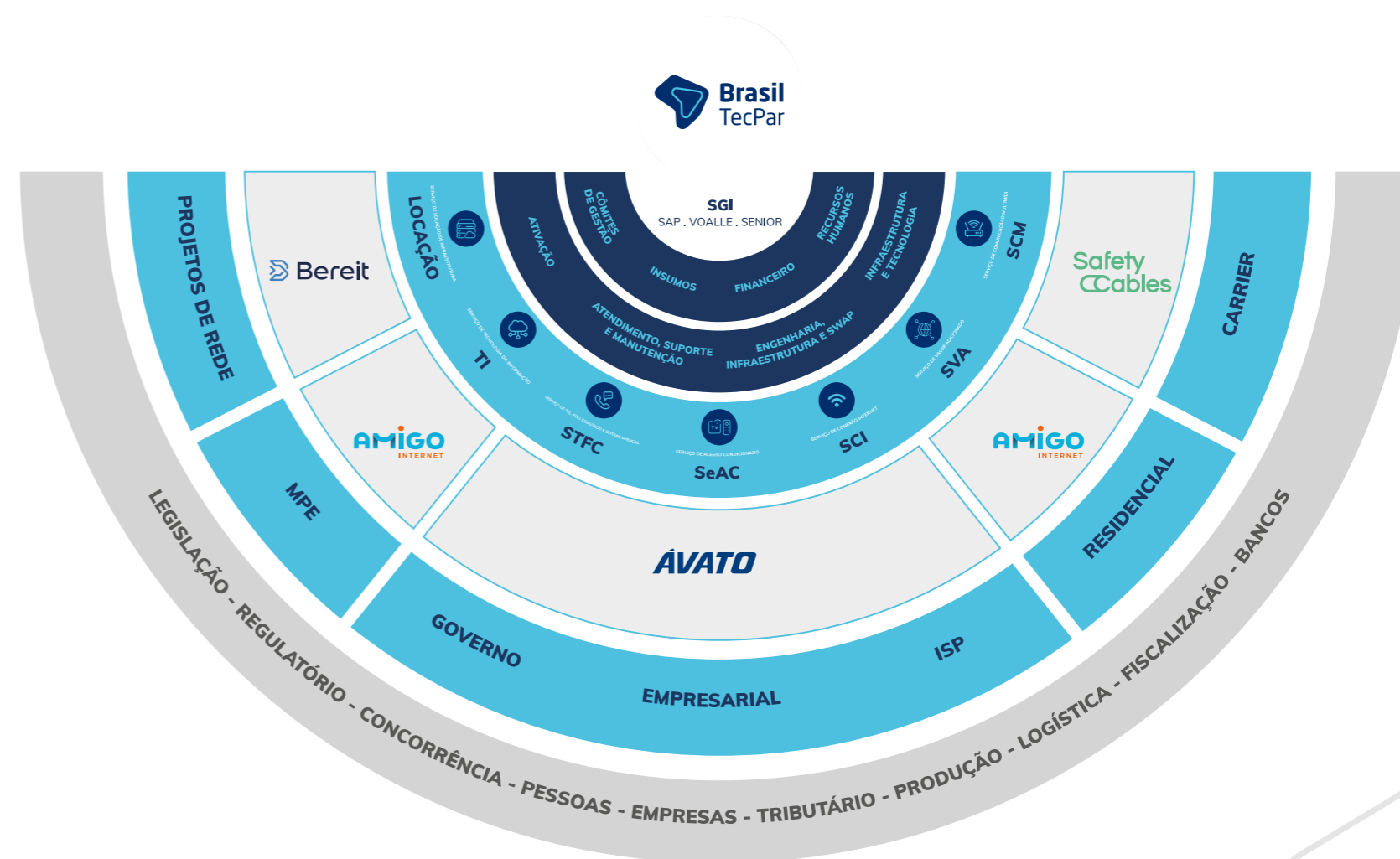
A **Cadeia Produtiva da Internet** está alicerçada em quatro pilares:

- 1) MELHORIA DA EFICIÊNCIA OPERACIONAL
- 2) PROMOÇÃO DA CONFORMIDADE
- 3) POSSIBILITAR A ESCALABILIDADE
- 4) CONSOLIDAÇÃO DA GOVERNANÇA CORPORATIVA

A aplicação da Cadeia Produtiva da Internet consiste no desenvolvimento de verticais de mercado segmentando as diversas atividades e serviços prestados pelos provedores de internet, separando-as em blocos. Desta forma, é possível analisar e revisar os processos existentes em cada uma delas individualmente, como se fossem unidades de negócio distintas. Os serviços prestados são segmentados, porém interligados e interconectados, permitindo a entrega de serviços de tecnologia e conectividade de forma competitiva e diferenciada, de acordo com a necessidade e expectativas de cada mercado ou usuário final.

NOTA: Para o conteúdo completo, clique no link a seguir:

<https://www.brasiltecpar.com.br/relatoriosanuais>





FILOSOFIA

• MISSÃO

Simplificar a vida com tecnologia e conectividade

• VISÃO

Até 2023, atender 1 milhão de serviços com excelência, na melhor plataforma de consolidação do mercado nacional.

• VALORES

Transparência
Conformidade
Determinação
Sustentabilidade
Relacionamento

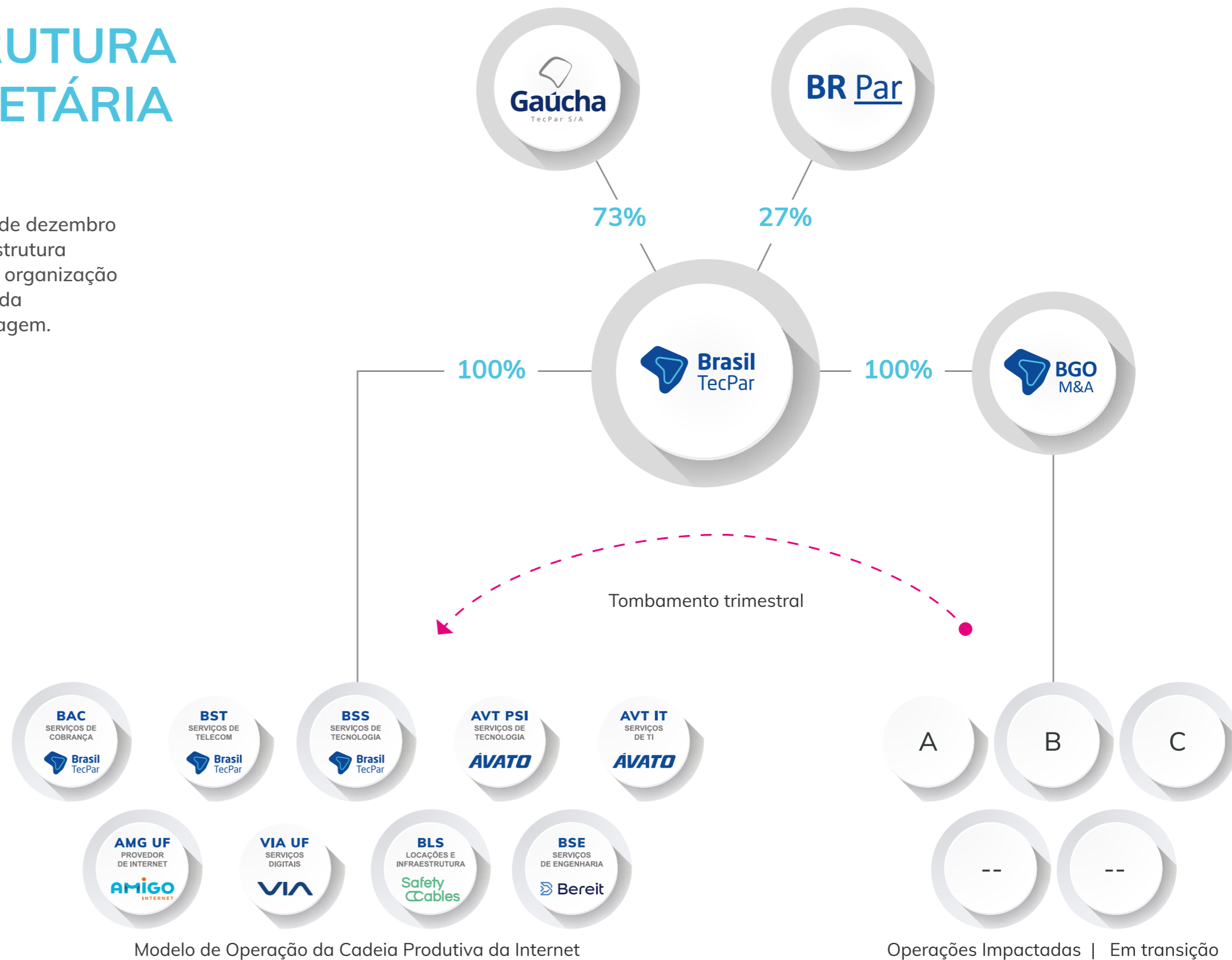
• VOCAÇÃO

Cadeia produtiva de serviços de conectividade, TI, cloud e internet



ESTRUTURA SOCIETÁRIA

Até o dia 31 de dezembro de 2022, a estrutura societária da organização estava definida conforme imagem.



Modelo de Operação da Cadeia Produtiva da Internet

Operações Impactadas | Em transição



GOVERNANÇA CORPORATIVA

- Princípios da governança corporativa
- Pilares da governança corporativa
- Estrutura da governança
- Administração da Companhia
- Assembleia geral
- Conselho de administração
- Secretaria da governança corporativa
- Diretoria executiva
- Lideranças

PRINCÍPIOS DA GOVERNANÇA CORPORATIVA



- **Transparência**

Representa mais do que a “obrigação” de informar, pois entendemos que a 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**

Zelar 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**

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

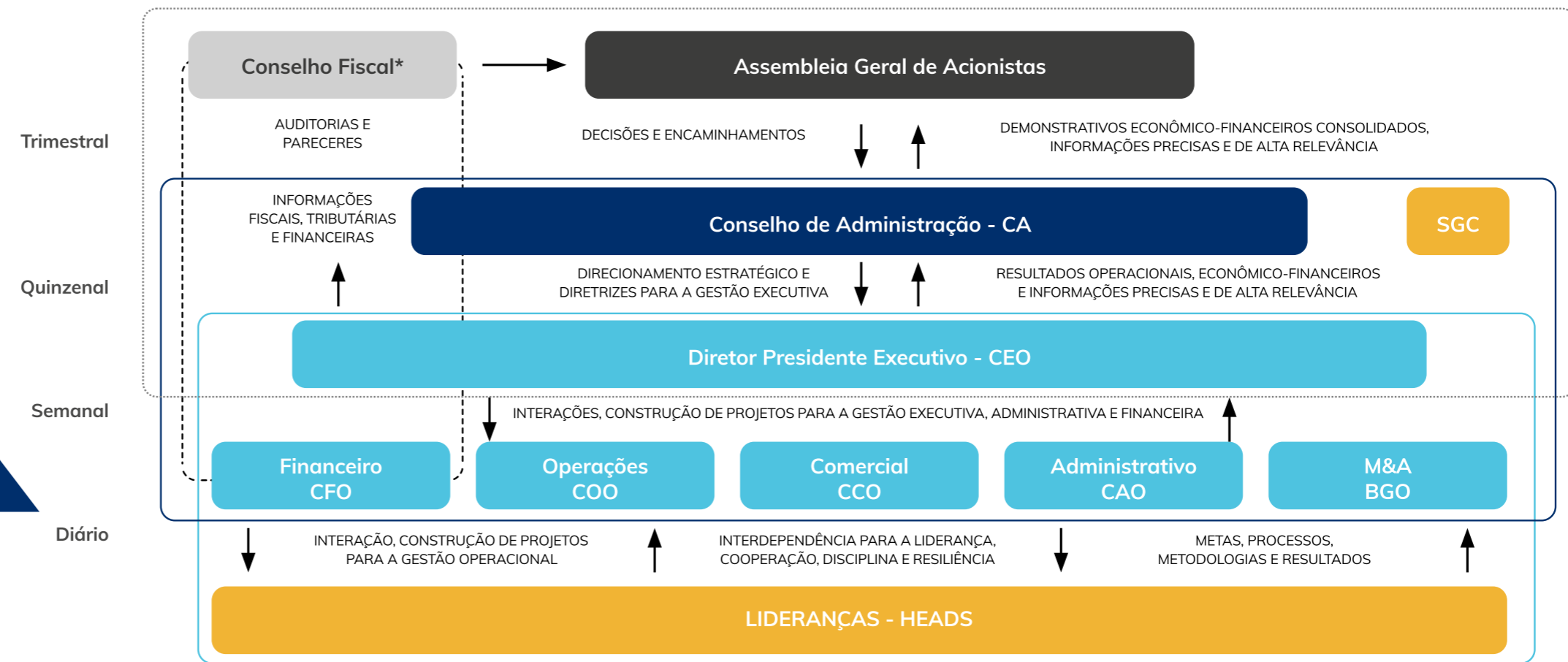
- **Plano Estratégico**

Orienta e direciona as ações e os objetivos para a visão.

- **Suporte**

Código de Conduta, Conselho Fiscal e Comitês.

ESTRUTURA DA GOVERNANÇA



* Não permanente

CA = Conselho de Administração
SGC = Secretaria da Governança Corporativa

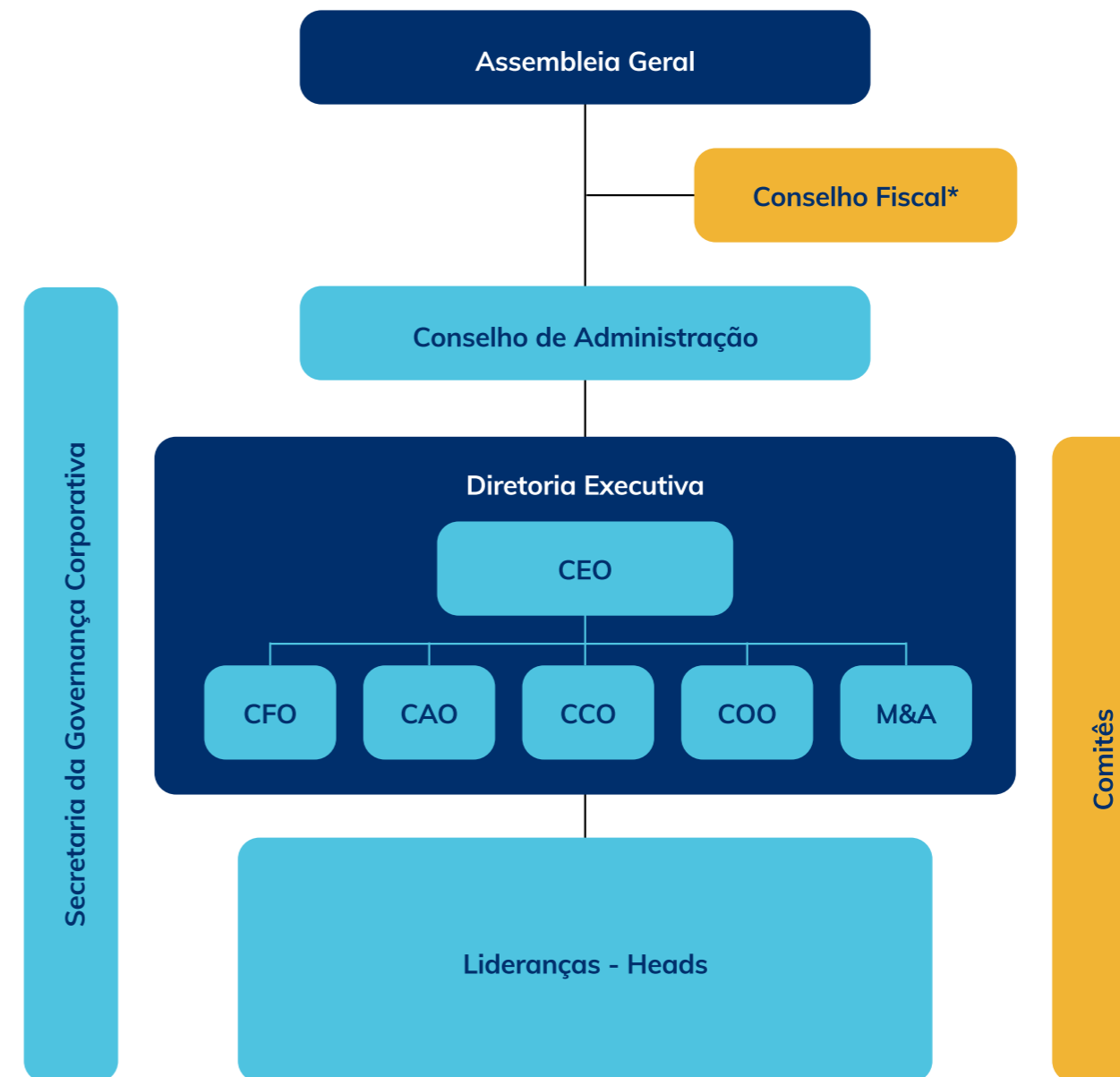
CEO = Chief Executive Officer
CFO = Chief Financial Officer

CAO = Chief Administrative Officer
CCO = Chief Commercial Officer
M&A = Merge and Acquisitions / Fusões e Aquisições

ADMINISTRAÇÃO DA COMPANHIA

A administração é realizada por meio 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 pelas Lideranças (Heads), que implementam os planos e atuam especificamente em cada área da organização** suportando e gerenciando as verticais de mercado estruturadas conforme o conceito da Cadeia Produtiva da Internet.

Os demais órgãos, como Secretaria de Governança Corporativa (SGC) e os Comitês, funcionam conforme previsto no Regulamento e Regimento Interno da Brasil TecPar



*Não permanente

CEO = Chief Executive Officer

CFO = Chief Financial Officer

CAO = Chief Administrative Officer

CCO = Chief Commercial Officer

M&A = Merge and Acquisitions / Fusões e Aquisições



ASSEMBLEIA GERAL

Por meio da Assembleia Geral são deliberados todos os assuntos de interesse dos sócios e da Companhia, como: alterações na composição do capital social por meio da subscrição de ações ou emissão de quaisquer outros títulos e valores; oportunidades de fusão e aquisição de outras empresas; aprovação das demonstrações contábeis; eleição dos membros do CA; fixação da remuneração dos membros da Administração, entre outros.

É composta pelos acionistas ordinários com direito a voto e a convocação obedece à disposição prevista no Estatuto Social.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



**Gustavo
Pozzebon Stock**

PRESIDENTE

27 anos de experiência no mercado de Internet;
Fundador da GPSNet, Ávato, Sim Telecom, Gaúcha TecPar e Brasil TecPar;
Criador e entusiasta do modelo **"Cadeia Produtiva da Internet."**



**Alcyr
Soares Cardoso**

CONSELHEIRO

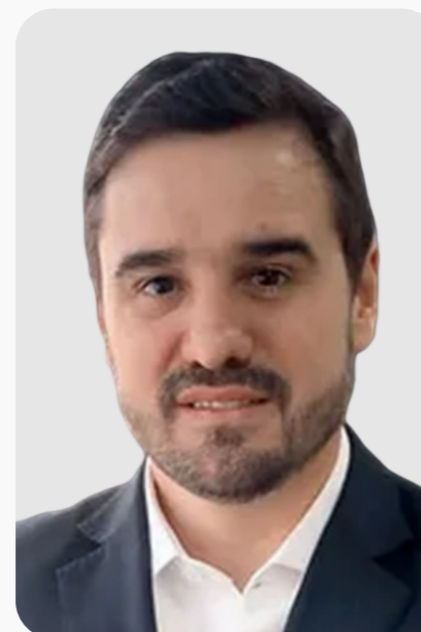
Fundador da Computech Tecnologia e Sim Telecom;
Ex-presidente da Internetsul, atualmente membro de seu Conselho Consultivo;
Fundador da Associação de Mediação e Arbitragem do Rio Grande do Sul;
Conselheiro do Conselho de Infra-estrutura da FIERGS.



**Fábio
Bonadiman**

CONSELHEIRO

Fundador da Redesul;
Presidente da Internetsul;
Presidente do Conselho de Administração da RS Tecnologia da Informação;
Ex-Presidente da Associação de Pequenas e Médias Empresas Garibaldi;
Diretor regional da Federasul na região da Serra Gaúcha.



**Rodrigo José
Marasca**

CONSELHEIRO

Graduado em Ciência da Computação;
Pós-graduado em Governança de TI;
Conselheiro certificado pelo IBGC;
Liderança Organizacional na Universidade Central do Missouri.

SECRETARIA DE GOVERNANÇA CORPORATIVA



Melisse Chiesa

Economista com experiência multidisciplinar em defesa da concorrência, controle de mercado, fusões e aquisições, gestão empresarial e de pessoas, e governança corporativa. Experiência profissional na França e no Canadá.

MISSÃO

Monitorar o atendimento e a disseminação das diretrizes e boas práticas de Governança Corporativa em todos os níveis da Companhia.

DIRETORIA EXECUTIVA



**Gustavo
Pozzebon Stock**

CEO Chief Executive Officer

27 anos de experiência no mercado de Internet;
Fundador da GPSNet, Ávato, Sim Telecom, Gaúcha TecPar e Brasil TecPar;
Criador e entusiasta do modelo "**Cadeia Produtiva da Internet**."



**Magnum Mello
Foletto**

COO Chief Operating Officer

+20 anos de experiência em telecomunicações;
Premiado duas vezes como empreendedor do ano;
CEO no Grupo Ávato e Ex-presidente da InternetSul.



**Onir
Figueiredo**

CAO Chief Administrative Officer

+20 de anos de experiência como executivo administrativo;
Gerente do Santander;
Diretor de Serviços Organizacionais do Grupo Ávato;
Bacharel em Direito e MBA pela FGV.



**Amarildo
Silva**

CCO Chief Commercial Officer

20 anos de experiência em telecomunicações;
Sócio fundador da Titânia Telecom.



**Gustavo
Krowczuk**

CIO Chief Information Officer

23 anos de experiência nos segmentos de tecnologia, financeiro e indústria;
Bacharel em gerenciamento de TI, MBA em gestão de projetos.

DIRETORIA DE OPERAÇÕES



Emerson
Alexandre Fonseca Costa

Head
Swap e contratações



Heron
Magoga

Head
Serviços de valor adicionado



Narciso
Flesch

Head
Engenharia e planejamento de rede



Daniel
Menezes

Head
Operações Telecom



Geomar
Macedo

Head
Delivery



Carlos Eduardo
de Oliveira Fraga

Head
Atendimento ao cliente

DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



Roberto
Rosenfeld

Head

Sistemas



Robson
Felthaus

Head

Infraestrutura e negócios de TI

DIRETORIA FINANCEIRA



Frederico
Franke

Head

Financeiro



Ester da
Fonseca

Head

Contabilidade

DIRETORIA COMERCIAL



Rogério
Rocha

Head
Mercado Corporativo



Daniel Thimming
Rostirolla

Head
Marketing



Névio
Stefainski

Head
Mercado Varejo

DIRETORIA ADMINISTRATIVA



Claudia
Kessler

Head
Gestão de pessoas



Juliano Tarragô
Carpes

Head
Suprimentos e logística



Marcos
Loureiro

Head
Jurídico/Administrativo



Adriano
Melgar

Gerente
Gestão de resultados



Marcelo
Dutra

Head
Patrimônio e seg. trabalho

DIRETORIA M&A



Adalberto
Schiehl

Head
Paralegal



Daniel
Dorneles

Head
Financeiro



Renato
Bianchin

Head
Administrativo/Operações



Cristiano
Zilio

Head
TI



MARCAS E MERCADOS

- Mapa de Atuação e Presença
- Nossas Marcas
- Portfólio Amigo Internet
- Portfólio Ávato
- Portfólio Safety Cables
- Portfólio Bereit
- Anúncios e Campanhas
- Fusões e Aquisições

ATUAÇÃO NACIONAL E PRESENÇA EM 6 ESTADOS

Rio Grande do Sul
Santa Catarina
São Paulo
Rio de Janeiro
Mato Grosso
Mato Grosso do Sul

002 unidades de Gestão (SP e RS)

+100 unidades de relacionamento

+130 cidades com cobertura FTTH











+600 cidades com pontos ativos

+330 cidades com redes de transmissão





Conforme dados da Anatel, em 2022 as subsidiárias da Brasil TecPar mantiveram a liderança no Rio Grande do Sul, bem como a conquistaram na região Centro-Oeste, atingindo a **9ª posição nacional** entre as competitivas.

RANKING	COMPANHIA	PONTOS DE ACESSO ¹	% TOTAL
1 °		1.304	2,9%
2 °		1.100	2,5%
3 °		809	1,8%
4 °		786	1,8%
5 °		710	1,6%
6 °		606	1,4%
7 °		604	1,4%
8 °		502	1,1%
9 °		366 ²	0,8%
10°		328	0,7%

Fonte: Anatel - (1) Número de acessos por fibra óptica dez22 - (2) Com as empresas adquiridas em 2022.

NOSSAS MARCAS

A Brasil TecPar oferece uma gama de serviços e soluções tanto para pessoas físicas (mercado B2C - Business to Consumer), como para pessoas jurídicas (mercado B2B - Business to Business). Atua no mercado residencial, de empresas de todos os portes - de micro, pequenas e médias empresas a grandes organizações, além de Atacado, Carrier, ISPs - Internet Service Providers e Governo.

Conheça nossas marcas:

AMIGO
INTERNET

ÁVATO

 **Bereit**

Safety Expanda suas conexões.
Cables

AMIGO

INTERNET

Amigo Internet

Oferece serviços de internet por fibra óptica, representando mais de 93% dos acessos de seus clientes com esta tecnologia. Também disponibiliza, em menor escala, opções de acesso em ADSL, LTE, HFC e rádio.

Amigo TV

Oferece mais de 160 canais de TV por assinatura, nacionais e internacionais, com programação linear e on demand e possibilidade de assistir pelo computador, celular, set top box ou pelos dispositivos preferidos dos clientes.

Conta ainda com acesso multitelas para assistir tanto pelo smartphone, tablet, computador ou TV e gravação em nuvem de até 120 minutos de programação. Além de recursos como catchup e timeshift para assistir a programação de dias anteriores e programas ao vivo que já iniciaram.

Amigo Fone

Serviços de telefonia para todo o Brasil.

Amigo Câmera

Serviço de locação, manutenção e suporte especializado de câmera para visualização de imagens em tempo real. Oferece recursos como acesso via app com visualização 24h, imagem HD com infravermelho, gravação em nuvem.

Lançamento - Novos Serviços 2022:

- **Leveduca e Paramount Plus:**
Atingiram mais de 20.000 assinantes com os serviços ativos.
- **Amigo e-book**
Disponibilizado nos pacotes de todos os clientes da base da Amigo Internet.



A Ávato leva um portfólio especializado em conectividade e infraestrutura de TI para o mercado corporativo (empresas de todos os portes), Governo e Atacado. Desenvolve projetos customizados e oferece pacotes de serviços que fidelizam e atendem de forma inteligente e unificada as várias necessidades dos clientes.

ÁVATO

Principais soluções:

Smart Services

Categoria de serviços projetada para entregar soluções práticas que simplificam e levam segurança para o dia a dia dos negócios.

- ◆ Smart Internet
- ◆ Smart Firewall
- ◆ Smart WiFi
- ◆ Smart LAN
- ◆ Smart WAN
- ◆ Smart vDataCenter
- ◆ Smart PABX

Pro Services

Categoria de serviços específicos para as organizações:

- ◆ Pro ISP
- ◆ Pro IT
- ◆ Pro Suite
- ◆ NOC Premium

Connect Services

Serviços de conectividade para empresas em geral e infraestrutura para conectividade ao mercado de Carrier e Provedor de Serviços.

- ◆ Porta de Acesso à Rede
- ◆ EILD - Exploração
- ◆ Industrial de Linha
- ◆ Dedicada
- ◆ Fibra Apagada
- ◆ Rede Passiva
- ◆ Colocation

CASES DE SUCESSO



CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

No segundo semestre de 2022, a Ávato teve um grande sucesso ao conquistar um edital para atender mais de 400 agências distribuídas por vários estados do Brasil. O projeto abrange as regiões do Amazonas, Distrito Federal, Goiás, Minas Gerais, Mato Grosso do Sul, Mato Grosso, Pará, Rondônia e Tocantins, consolidando a presença da empresa em diversas áreas do país. Com essa importante conquista, a Ávato reforça sua posição de destaque no mercado e comprova sua capacidade de oferecer soluções completas e eficientes para seus clientes em todo o território nacional.



AGROFEL GRÃOS E INSUMOS

A parceria entre Ávato e Agrofel já dura mais de uma década e, em 2022, mais um importante projeto foi realizado em conjunto. A empresa Agrofel migrou sua rede para a tecnologia de SD-Wan, com o auxílio da expertise e soluções oferecidas pela Ávato. Essa migração representa um grande avanço tecnológico para a Agrofel, que agora pode contar com uma rede mais eficiente e segura, e comprovou mais uma vez a confiança depositada pela empresa em sua parceira de longa data.



TRT DA QUARTA REGIÃO

Durante o segundo semestre de 2022, a Ávato obteve uma importante vitória ao vencer um edital no Tribunal Regional do Trabalho da quarta região. A empresa já atendia o TRT4 com a rede principal, e agora conquistou o direito de entregar a rede secundária e todos os equipamentos de SD-Wan. Esse grande negócio impulsionou a participação da Ávato no cliente, tornando-a o único fornecedor de conectividade dentro do TRT4. A conquista do edital reforça a posição de destaque da Ávato no mercado e comprova a eficiência e qualidade de seus serviços, além de ampliar a presença da empresa em um importante segmento do setor público.



Safety Cables

Expanda suas conexões.

Uma plataforma de negócios que facilita a conexão entre empresas de Telecomunicações. Atua com o objetivo de monetizar os ativos de redes de longa distância de seus clientes, oferecendo locação de fibra apagada, swap de canal passivo PTP e capilaridade, bem como construções conjuntas e infraestruturas de rede em nível nacional.

Oferece também a solução de *Last Mile* (última milha), gerenciando contratos e qualificando fornecedores para clientes que não possuem capilaridade em determinadas cidades e regiões, contemplando também soluções de locação de Canais Passivos PTMP.

Principais soluções:

- Redes de longa distância
- Last Mile (última milha)
- Redes FTTH
- Compartilhamento de Sites



www.bereitengenharia.com.br

A Bereit é especializada em Engenharia de Redes de Telecomunicações para o mercado de ISPs (*Internet Service Providers*) e Governo. Atua levando soluções para instituições que vivem incertezas em um cenário de profundas transformações digitais. Oferece consultoria especializada alinhada às boas práticas do CREA - Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia e às normas da Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações.

Para ISPs (*Internet Service Providers*), atua desde o planejamento do negócio, passando pela viabilidade comercial, plano lógico, intervenção com concessionárias de energia elétrica, posteação, dutos e compartilhamento até a execução. Já para o mercado de governo, elabora projetos e termos de referência para infraestrutura de TI, Telecomunicações e Segurança Pública.

Principais soluções:

Planejamento de Redes Ópticas

Desenvolvimento de planejamento de redes ópticas de backbone e GPON/FTTX, incluindo o dimensionamento da rede e seus ativos/passivos.

Projetos Executivos

Especializado na construção de projetos lógicos (diagrama de emendas) e esquemáticos para a implantação de redes ópticas.

Projetos de Compartilhamento de Infraestrutura

Desenvolvimento de projetos de compartilhamento de infraestrutura de concessionárias de energia elétrica, que inclui desde a implementação de postes e dutos em vias públicas e estradas estaduais/federais até o assessoramento no relacionamento com as concessionárias de energia elétrica.

Consultoria

Especializada em consultoria e assessoria para o planejamento e implantação de Redes Telecom.

Smart City

Soluções para conexão de câmeras públicas, semáforos, sistemas inteligentes de segurança e mobilidade urbana para municípios de todos os portes. Somos especializados em conexões urbanas de grande porte.

ANÚNCIOS E CAMPANHAS

Estamos presentes nos mais variados canais de comunicação, mantendo a proximidade com os clientes através de propagandas inteligentes e inovadoras que foram vistas, em 2022, mais de 25 milhões de vezes!

+ 25.000.000
IMPRESSÕES GERAIS TOTAIS

+ 20.000.000
IMPRESSÕES AMIGO INTERNET

+ 5.000.000
IMPRESSÕES ÁVATO

ASSINE **250** MEGA com wi-fi
POR APENAS **R\$119,90** /mês
E GANHE ACESSO ILIMITADO AO **Paramount+**
VÁLIDO ATÉ 30/04
AMIGO INTERNET TV, CÂMERA, FONE

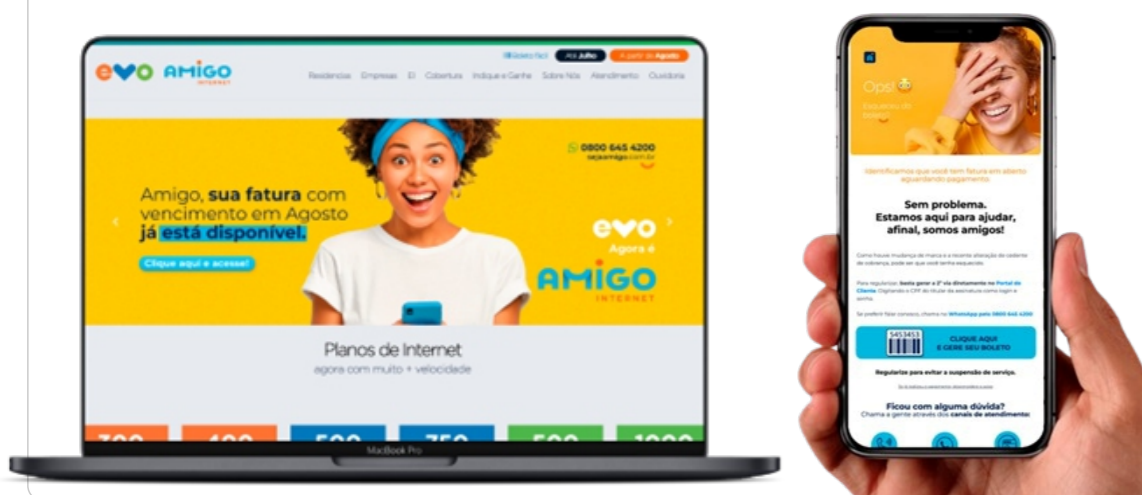
Qual série vamos maratonar?
Assinante Amigo Internet agora pode ter Paramount+
Por apenas **R\$14,90***/mês
ASSINE AGORA!

Amigo que é amigo te ajuda a conquistar seus sonhos
Acesse mais de **150 cursos** 100% online com Amigo Leveduca
de R\$29,90 por **R\$19,90** /mês
LEVEDUCA CONHEÇA MAIS

PROXIMIDADE COM NOSSOS AMIGOS CLIENTES



Campanha com forte apelo de valorização à nossa base de assinantes, informando, encantando e fidelizando. Melhorando a navegabilidade do site e atratividade das campanhas!



CAMPANHAS ORIENTADAS PARA PRODUTOS E PERFIS



Nas campanhas comerciais a abordagem tem como o propósito principal a prospecção de potenciais clientes, incentivando-os a ter um contato direto com os nossos atendentes, por meio dos principais canais: WhatsApp, site e chat.



ENGAJAMENTO DIGITAL ÁVATO



Nas campanhas de reconhecimento de marca e publicidade, a abordagem estratégica do conteúdo visa sofisticar o branding e apresentar a marca como uma empresa que oferece soluções inovadoras, que impulsionam o desenvolvimento.



FUSÕES E AQUISIÇÕES

A Brasil TecPar é uma plataforma de consolidação do mercado de Internet, Tecnologia e Telecomunicações. Desde 2016, efetuamos mais de 45 operações de M&A, sendo que em 2022 concluímos a aquisição de 8 ISPs, atingindo a liderança entre as competitivas no Centro-Oeste.

1º Trimestre

- **TW Telecom - Rondonópolis/MT**
- **TJNet e PontoCom - Coxim/MS**
- **Intnet - Araruama/RJ**
- **Speedbol - Iguaba/RJ**
- **FlyLVT - Taquara/RS**

2º Trimestre

- **Titânia - Cuiabá/MT**

3º Trimestre

- **W3 - Alta Floresta/MT**

Para estreitar ainda mais a relação com o mercado de provedores de internet, em 2022 criamos a PrePar com a missão de preparar pequenos e médios ISPs para o mercado em consolidação (<https://www.prepar.net.br/>). As empresas que estão na área de interesse da Brasil TecPar tornam-se potenciais operações a realizar um processo de fusão e aquisição (M&A).

Assim, estabelecemos o mapa de orientação estratégica do ano de 2022, como pode ser visto na imagem.

MAPA DE ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA 2022





Visando obter as sinergias esperadas com o M&A e maximizar a eficiência operacional, a Brasil Gestora de Operações (BGO) realiza o processo de unificação das empresas adquiridas conforme o modelo da Cadeia Produtiva da Internet. Baseado nos aprendizados dos anos anteriores e com a implementação de novos processos, em 2022 foi possível realizar a entrega de projetos simultâneos de unificação, incorporando 100% dos ativos adquiridos:

- **22,1 milhões em faturamento recorrente mensal;**
- **516 mil HPs (home passed);**
- **192 mil HCs (home connected);**
- **605 colaboradores;**
- **48 pontos de venda;**
- **15 centros logísticos;**
- **5 novos Estados com faturamento parametrizado (SAP).**

Após o processo de unificação (Go Live), a equipe da BGO realiza a operação assistida in loco e os treinamentos dos sistemas e macro processos ocorrem online. Nos 30 dias seguintes, acompanham a operação e há salas do Google Meet a disposição para apoio e suporte dos novos TecFriends.

Agora sim, somos todos BRASIL TECPAR!

MELHORIAS ADVINDAS DO M&A

Cada empresa adquirida via M&A nos permite ampliar conhecimentos, melhorar nossos processos e, por consequência, otimizar a eficiência operacional da companhia. E, o mais importante, agregar talentos ao time de TecFriends.

Durante o período da gestão assistida, a equipe da BGO analisa a operação, verifica as sinergias que trazem ganhos de produtividade e otimização de recursos. Em 2022 implementamos, para toda nossa base de clientes, algumas melhorias que existiam nas operações unificadas:

- **Método de pagamento PIX:**
implementamos o pagamento via PIX para cerca de 40.000 clientes na região dos lagos no Rio de Janeiro, como projeto piloto, e posteriormente a disseminamos para outras localidades.
- **Autenticação via Internet Protocol over Ethernet (IPoE):**
implementamos o formato de autenticação dos clientes em IPoE.
- **Forma de Pagamento PEC CAIXA:**
elaboramos o Convênio PEC CAIXA para facilitar o pagamento dos títulos pelos clientes diretamente nas lotéricas da Caixa Econômica Federal, apenas com seu número de CPF.
- **Modelo de AGENTE AUTORIZADOS:**
Amigo Perto é o nosso Agente Autorizado ou Parceiros Comerciais que tem o compromisso de atender o cliente com mais proximidade e agilidade nas localidades em que atuam.



COMPANHIA EM NÚMEROS

- Pessoas
- Indicadores econômicos e financeiros
- Evolução da base de clientes
- Investimentos
- Infraestrutura e tecnologia
- Projeto backbone nacional
- Realizados em 2022

PESSOAS

+2.250 colaboradores

+500 novas oportunidades de trabalho gerados

28% de vagas preenchidas com colaboradores promovidos

81 NPS de satisfação de colaboradores (média de 2022 da pesquisa mensal de satisfação)

Redução do Turnover de 1,34% em 2021 para **1,22% em 2022**

○ **Turnover de cargos críticos foi de apenas 0,74%**, representando alto índice de retenção de lideranças especializadas na área de tecnologia e telecomunicações.

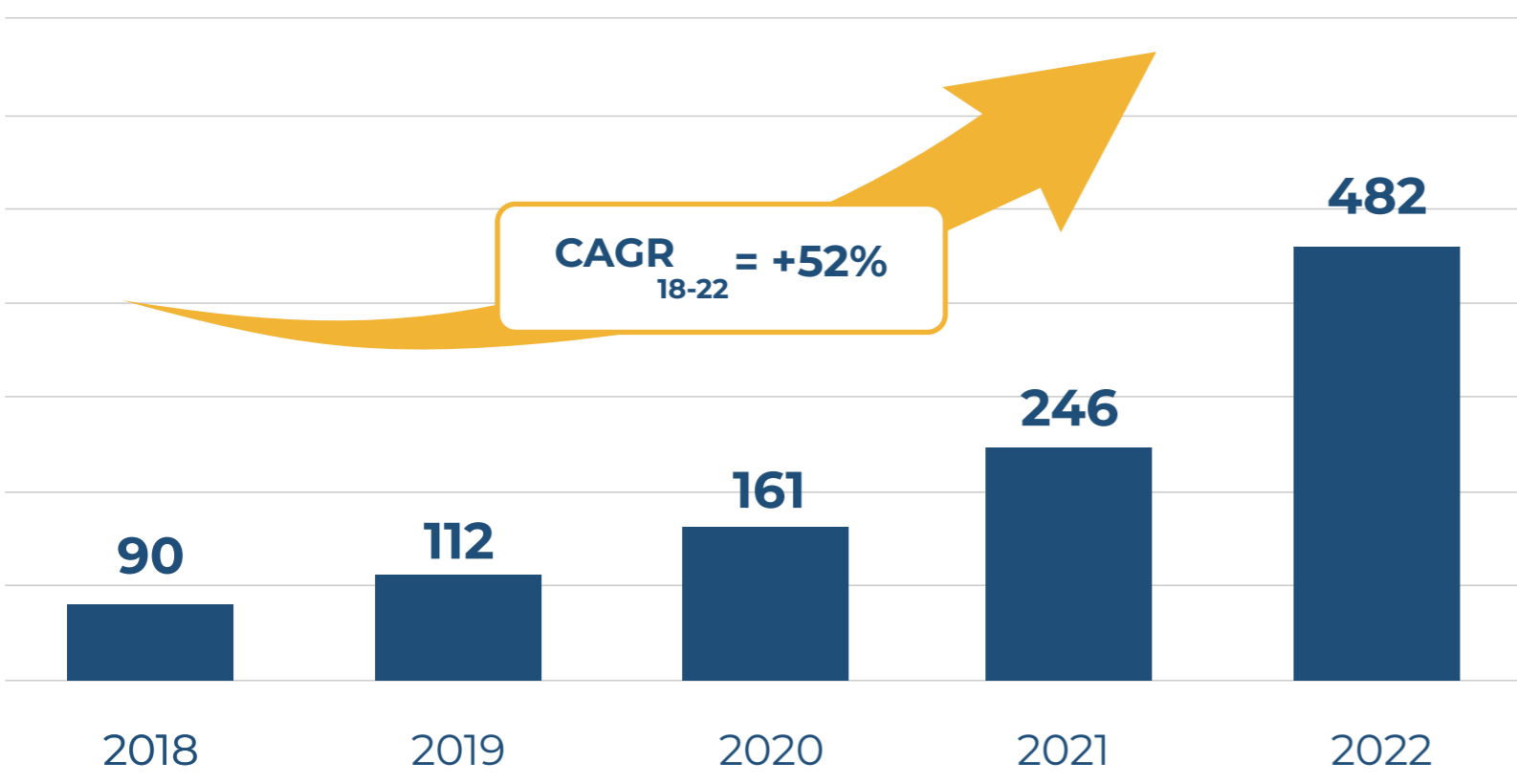




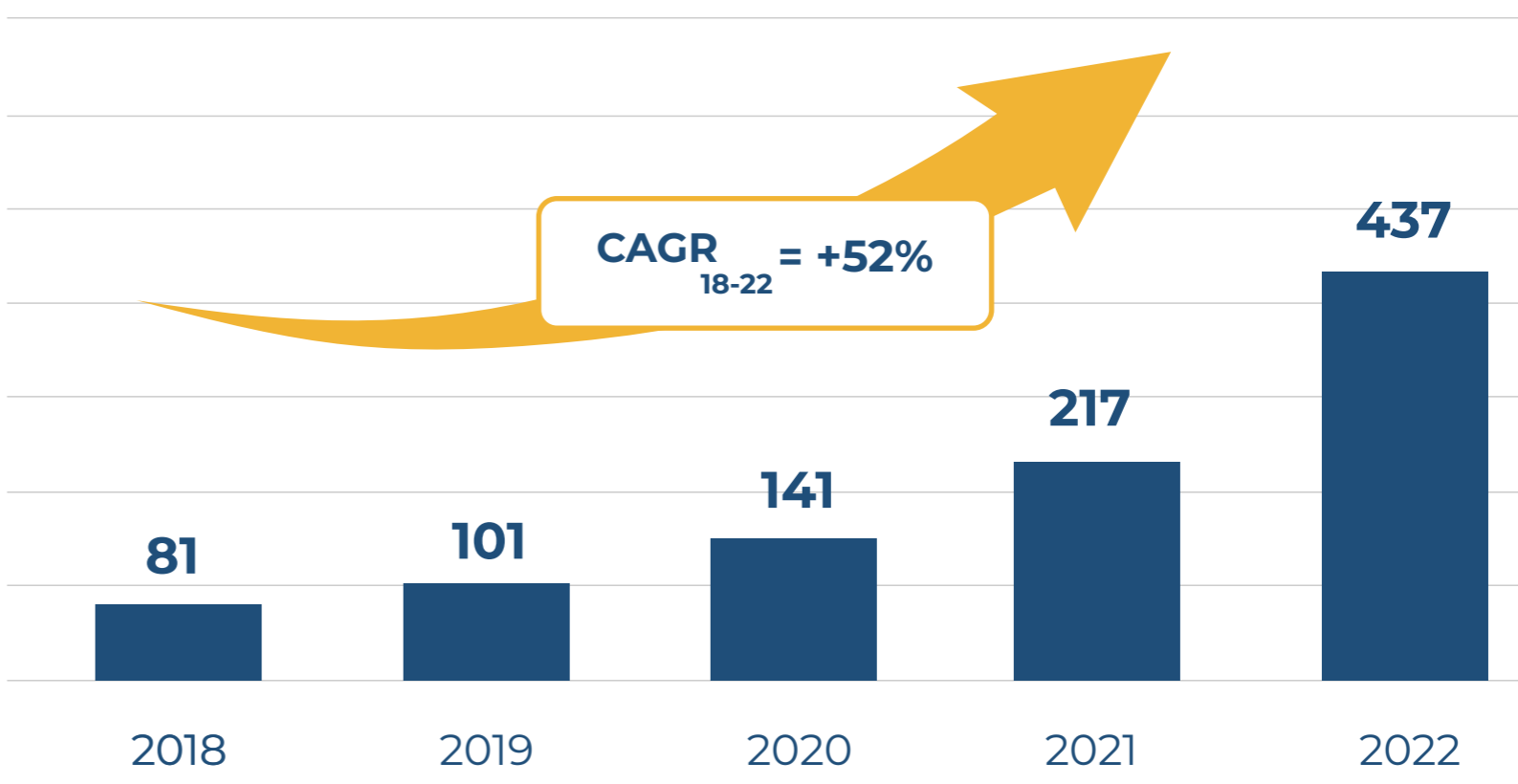
INDICADORES ECONÔMICOS E FINANCEIROS

Concluída a auditoria nas demonstrações contábeis do exercício de 2021 e 2020, com parecer sem ressalvas da auditoria da KPMG, que possibilitaram a captação de recursos financeiros com terceiros.

Receita Bruta R\$ Milhões



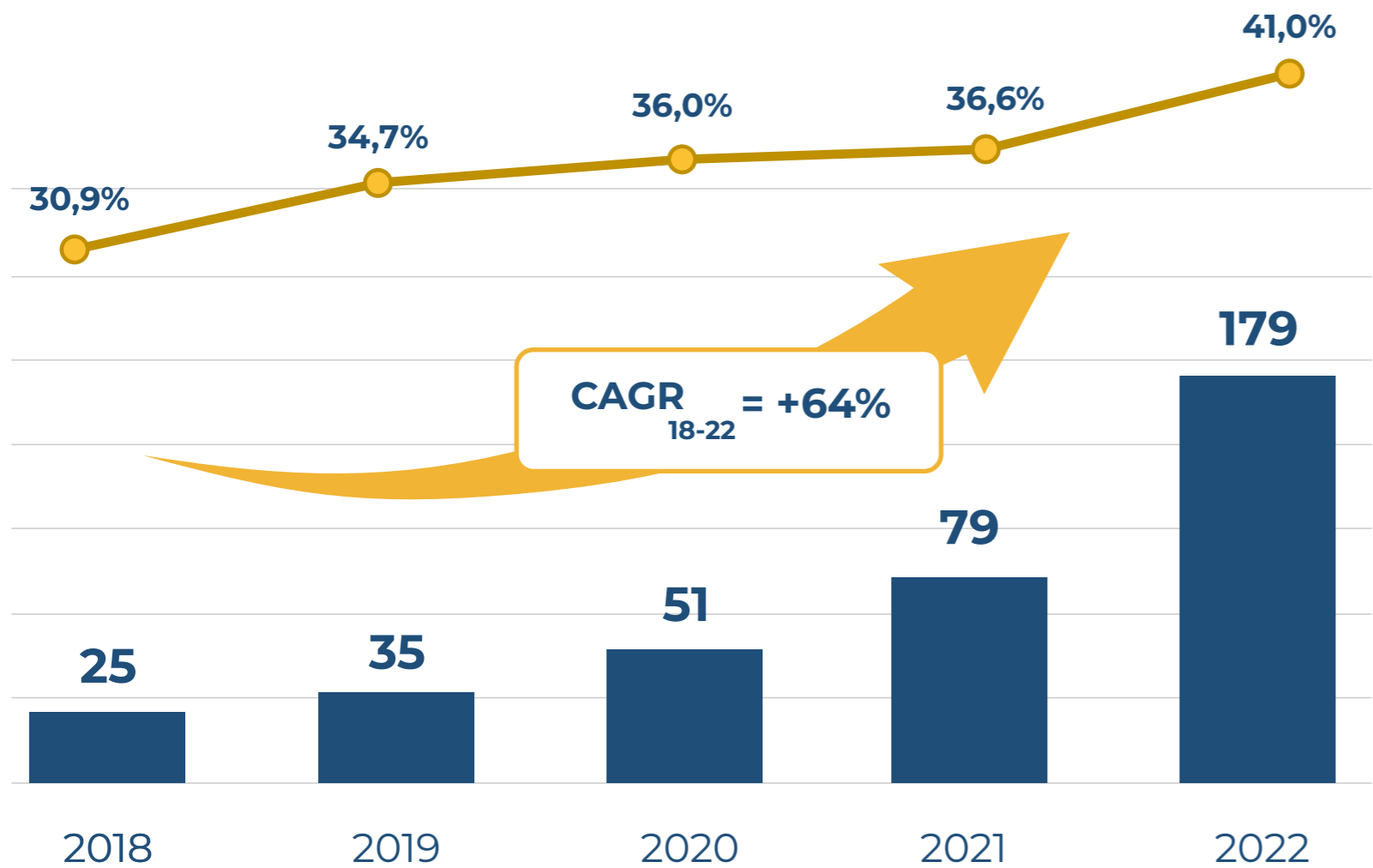
Receita Líquida R\$ Milhões





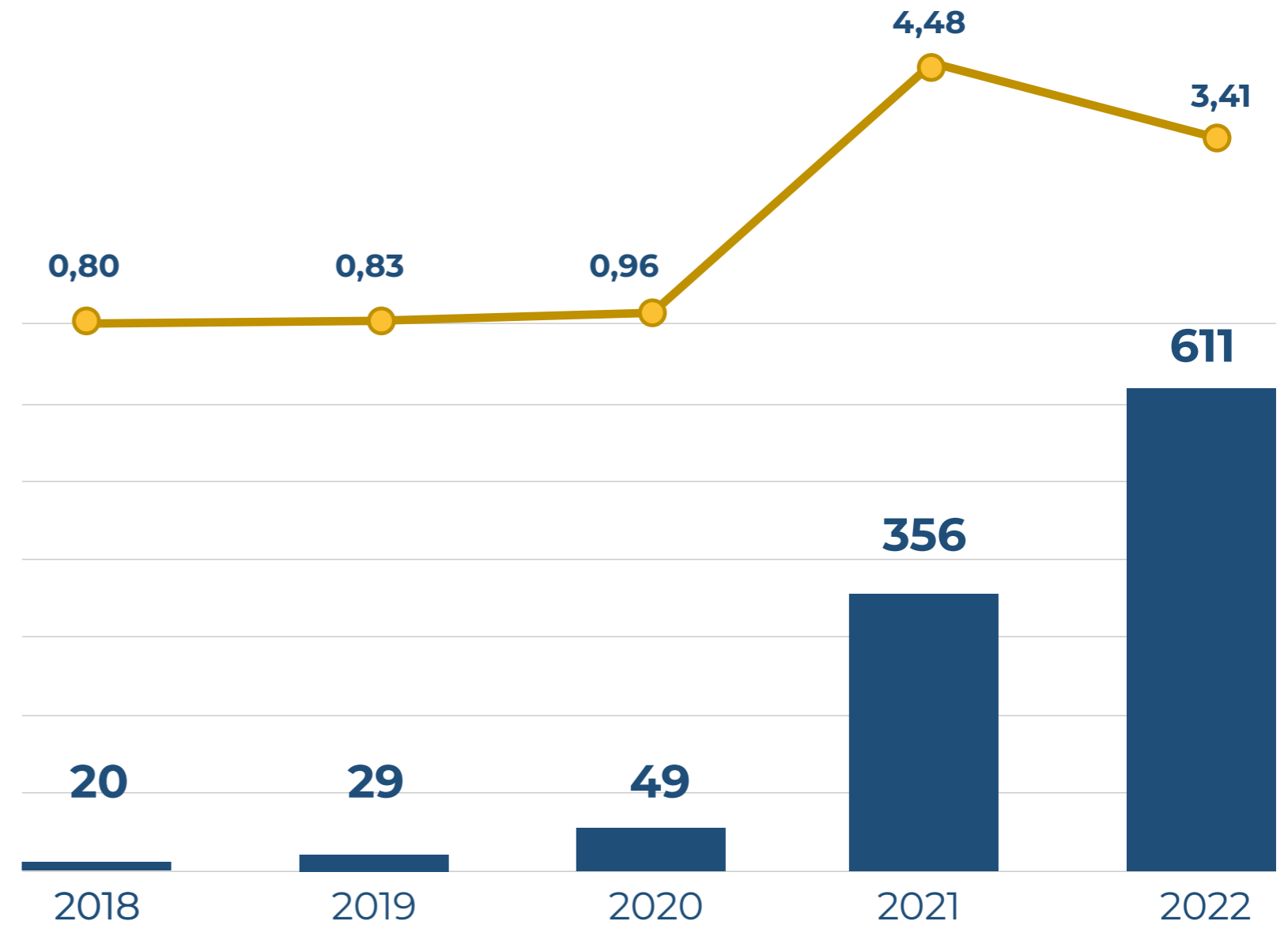
EBTIDA & Margem%

R\$ Milhões



Dívida Líquida & Alavancagem

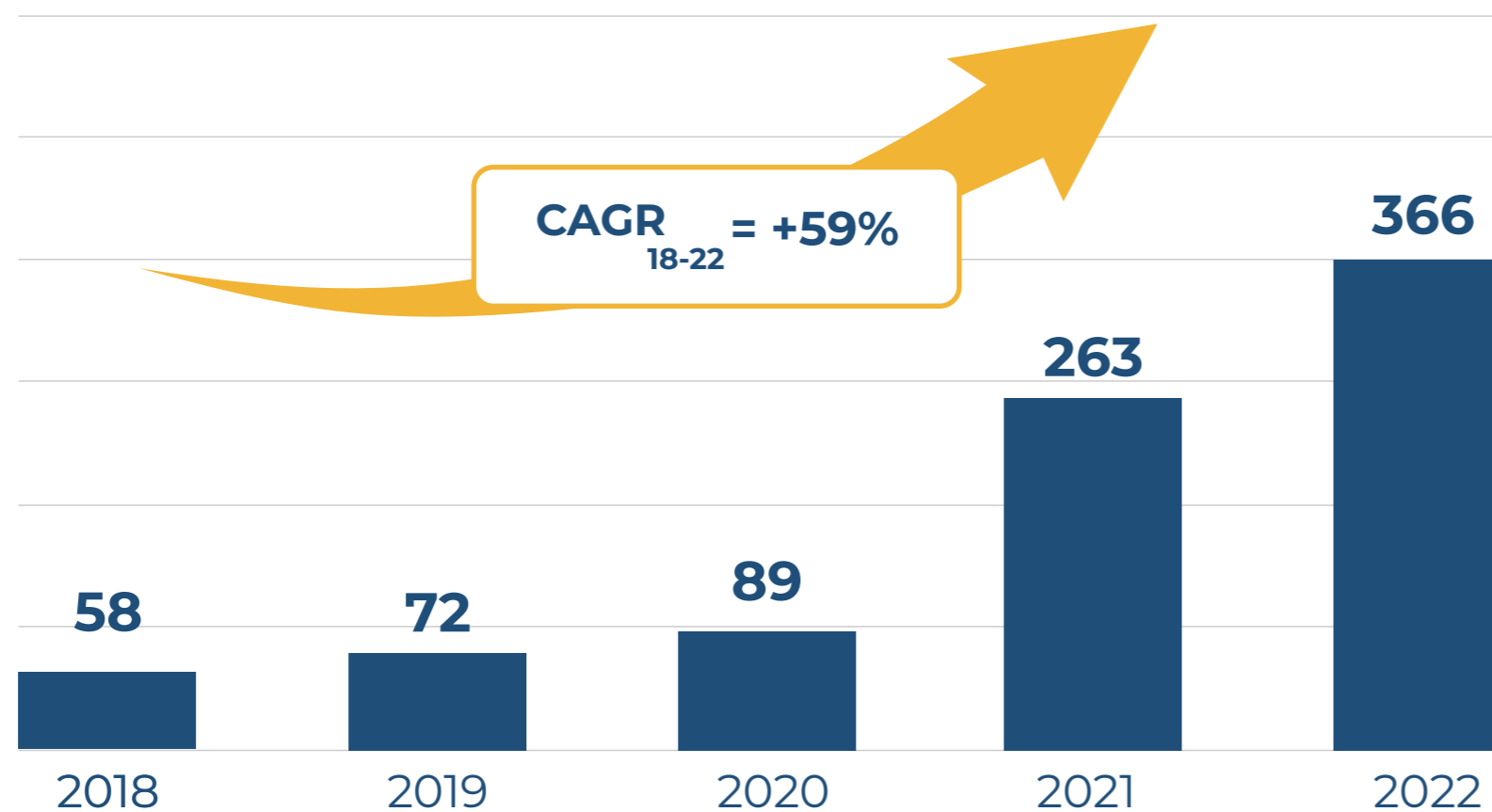
R\$ Milhões





EVOLUÇÃO DA BASE DE CLIENTES B2B - B2C

Acessos
Quantidade











- **Corporativo (B2B):**

incremento de 88% na base de clientes, considerando as incorporações e crescimento orgânico

- **Varejo (B2C):**

adicionamos mais de 50% em faturamento, fechando o ano de 2022 com ticket médio em ~ R\$ 115,00

- **Churn rate de 1,65%**

Serviços	Descrição	Marcas	% Faturamento (dez/22)	Núm. Serviços Ativos (dez/22)
Banda larga fixa	Residencial, Corporativo, Rural e serviços de conectividade Internet Premium corporativa e residencial Serviço de armazenamento em nuvem Melhor atendimento e mais opções de serviços	 	93%	~366k
Aluguel de equipamentos	Locação de equipamentos Aluguel de fibra apagada Locação de canal passivo	 <small>Expanda suas conexões.</small>	2%	~0,2k
Telefonia	Vasto serviço de telefonia Cobertura em áreas rurais	 	1%	~10k
Projetos especiais e instalações	Implementação e manutenção da rede de acesso e backbone		0,5%	~0,1k
Televisão	Desenvolvedor de conteúdo Previsão de pacotes Mais de 200 canais HD		0,5%	~6k
TI	Hospedagem de dados e informações na internet Serviços de cloud Consultoria e suporte em TI		3%	~2k













INVESTIMENTOS

A companhia registrou investimentos no valor de 332 milhões no ano de 2022, impulsionado pela análise positiva da situação macroeconômica do país.

Os investimentos realizados pela Brasil TecPar foram direcionados para diversas áreas estratégicas. Parte dos recursos foi destinado para a expansão de sua infraestrutura de rede, e operações de fusões e aquisições (M&A), visando aumentar a capacidade e a cobertura de sua oferta de serviços de internet.

Além disso, foram realizados investimentos em pesquisa e desenvolvimento, com o objetivo de inovar em termos de tecnologia e oferta de produtos e serviços para atender às demandas dos clientes B2C e B2B.

INFRAESTRUTURA E TECNOLOGIA

-  **4 Data Centers:** Santa Maria/RS, Santa Cruz do Sul/RS, Canoas/RS, Porto Alegre/RS
-  **1.380** Servidores virtuais
-  **1.085.800** Portas FTTH
-  **2.720.000** Home passed
-  **21.060** Hosts monitorados
-  **45.110 Km Cabos de cabos de fibra óptica sob gestão** (23.102 km de rede metropolitana FTTH e 22.008 de rede longa distância)
-  **+64.650 Entregas de serviços** (ativações de acesso, serviços migrações e transferências)
-  **+145 mil** endereços IP geridos
-  **+109.350** atendimentos presenciais realizados
-  **+5 milhões** de investimento em backbone e acesso. Triplicamos a capacidade de links de navegação para os nossos assinantes.



Padronização de mais de 10 diferentes versões de aplicação na **implantação do sistema de DNS da companhia**, garantindo a confiabilidade das informações, configurações e estabilidade para os assinantes.



Início do piloto do projeto FSM - FIELD SERVICE MANAGEMENT, que em parceria com a Voalle, trouxe **melhorias na gestão dos atendimentos de campo** com agendamento e mobilidade aos técnicos, que passaram a operar seus tickets em aparelhos móveis de última geração.



183% de Incremento **dos casos entregues pelo delivery corporativo**.



Implantação do piloto do Delivery Varejo **reduzindo as desistências de 10% para 2%**.



50% de aumento das vendas de Cloud Server e Cloud Backup, graças a ampliação da capacidade computacional da Brasil TecPar baseada em infraestrutura hiper convergentes, conforme os conceitos do Open Compute Project.



Implantação da nova infraestrutura de servidores para banco de dados e licenciamento Oracle Enterprise para suportar o crescimento da companhia e, conseqüentemente, a demanda de processamento da plataforma de serviços da Brasil TecPar.

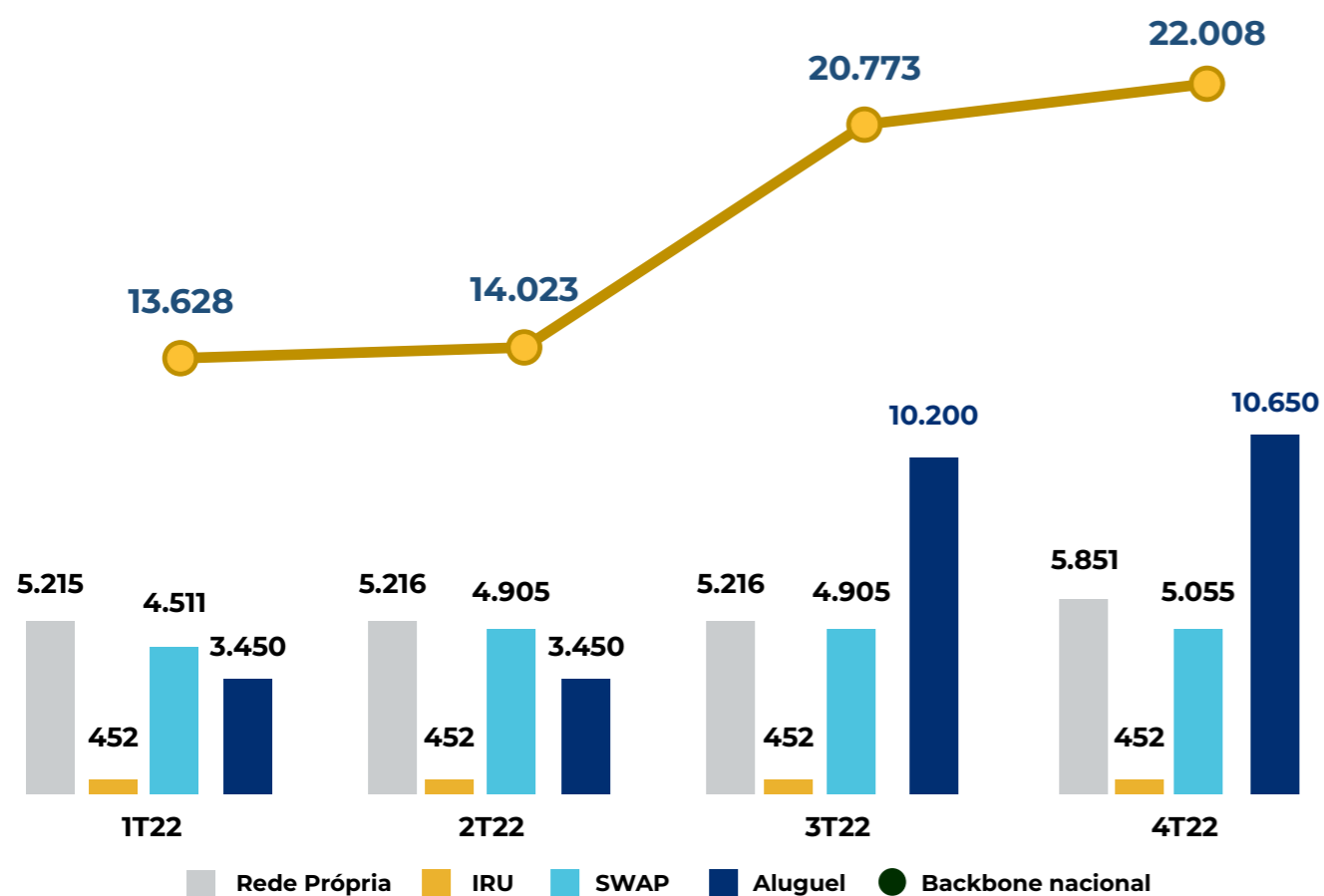


Renovação da certificação ISO 27001, importante reconhecimento do Sistema de Gestão de Segurança da Informação do Data Center de Joinville - SC.

PROJETO DO BACKBONE NACIONAL

Implantação do projeto do Backbone Nacional, provendo a expansão da rede MPLS da Brasil TecPar, conectando as regiões Sul, Sudeste e Centro Oeste em alta capacidade.

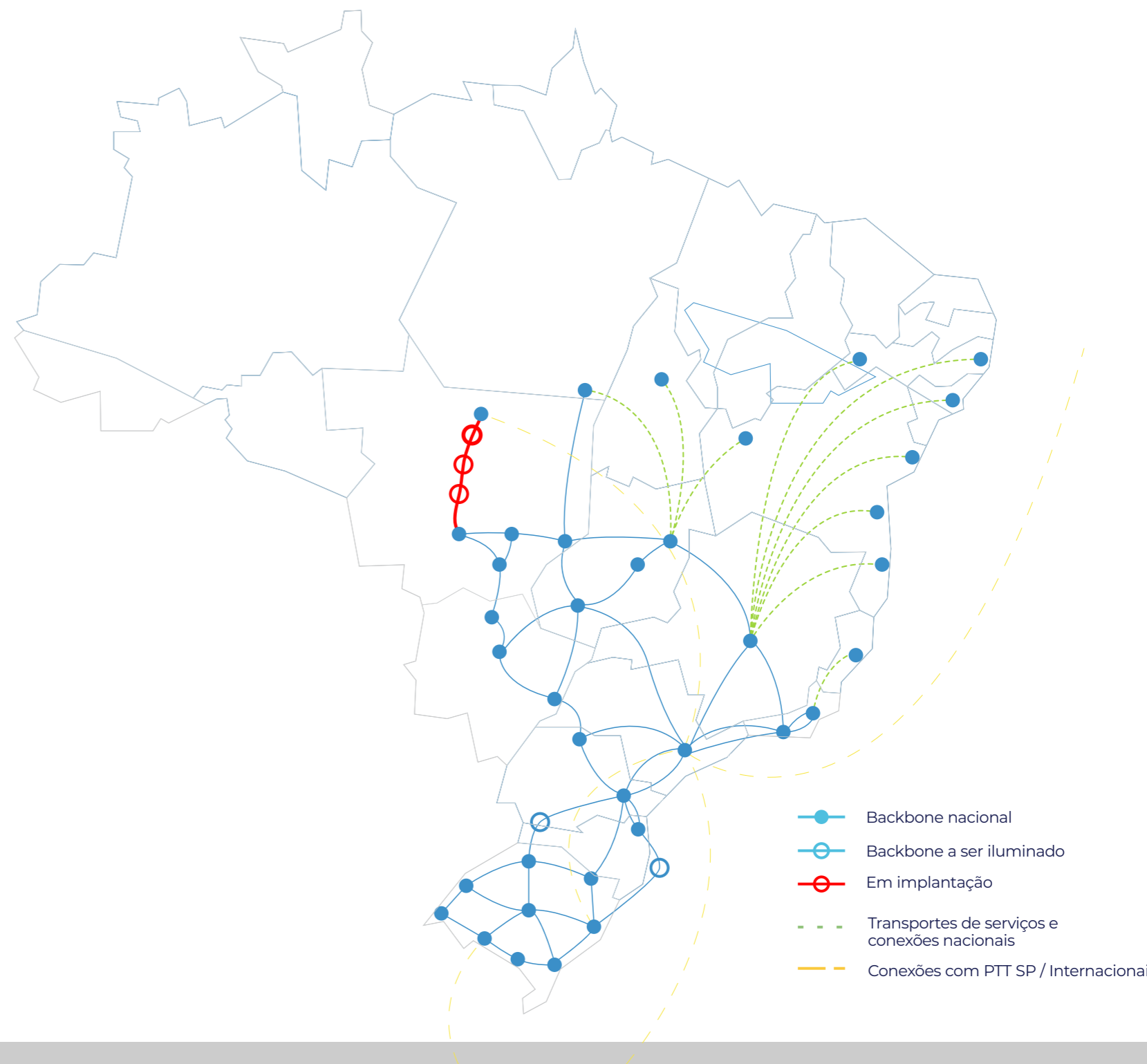
Tamanho da rede de fibra óptica em Km



Notas:

(1) 23.102 km de rede metropolitana - FTTH e 22.008 de rede de longa distância

A Companhia possui **45.110 Km^m** de infraestrutura de rede de fibra óptica através do Brasil entre capacidade própria, arrendada e futura.





**REALIZADOS
EM 2022**



Ampliação do projeto de videomonitoramento no município de Dois Irmãos/RS, com projeto da **Bereit** para inserção de 24 novas câmeras, adição de Analytics e Inteligência Artificial para análise forense.



Implementação da Política de Deslocamentos que proporcionou economia de **mais de 22%** em relação ao total de solicitações, otimizando viagens e deslocamentos.



Implementação da Política de Transferências que tem como objetivo viabilizar a movimentação interna de colaboradores entre regiões, **gerando ainda mais oportunidades de carreira e crescimento aos nossos TecFriends.**



Execução de **1.500 projetos** de conexões para atendimentos de clientes B2B da Ávato.



Implantação de um gerenciador financeiro focado no controle e nas negociações bancárias. A ferramenta é utilizada para a negociação e comparativo das propostas de crédito das instituições financeiras, possibilitando **reduzir os custos de captação, bem como ter informações gerenciais e de controles** em um único repositório.



Automatização através de VAN bancária para arquivos de pagamentos de fornecedores e tributos para todas as instituições financeiras, gerando **maior segurança e sigilo dos dados**, bem como ganho operacional.



Estabilização do processo de faturamento para clientes B2B e B2C onde foram faturados mais de **12.000.000 de notas fiscais.**



FATOS RELEVANTES

- Cultura de liderança
- Comunicação estratégica
- Valoriza
- Comitê de retenção e sucesso do cliente
- Reestruturação da área de atendimento ao cliente
- Unificação de sistemas em Santana do Livramento
- Cuidado com os TecFriends
- Jornada de liderança
- Aprendizagem corporativa
- Great Place do Work - GPTW
- Expansão do SGI
- Treinamento em metodologias de gestão para lideranças
- Brasil TecPar Day
- Ávato Roadshow
- Amigo Perto
- Planejamento estratégico 2023
- Certificação KINDNS
- Festeja Brasil
- Responsabilidade e atuação social

CULTURA DE LIDERANÇA

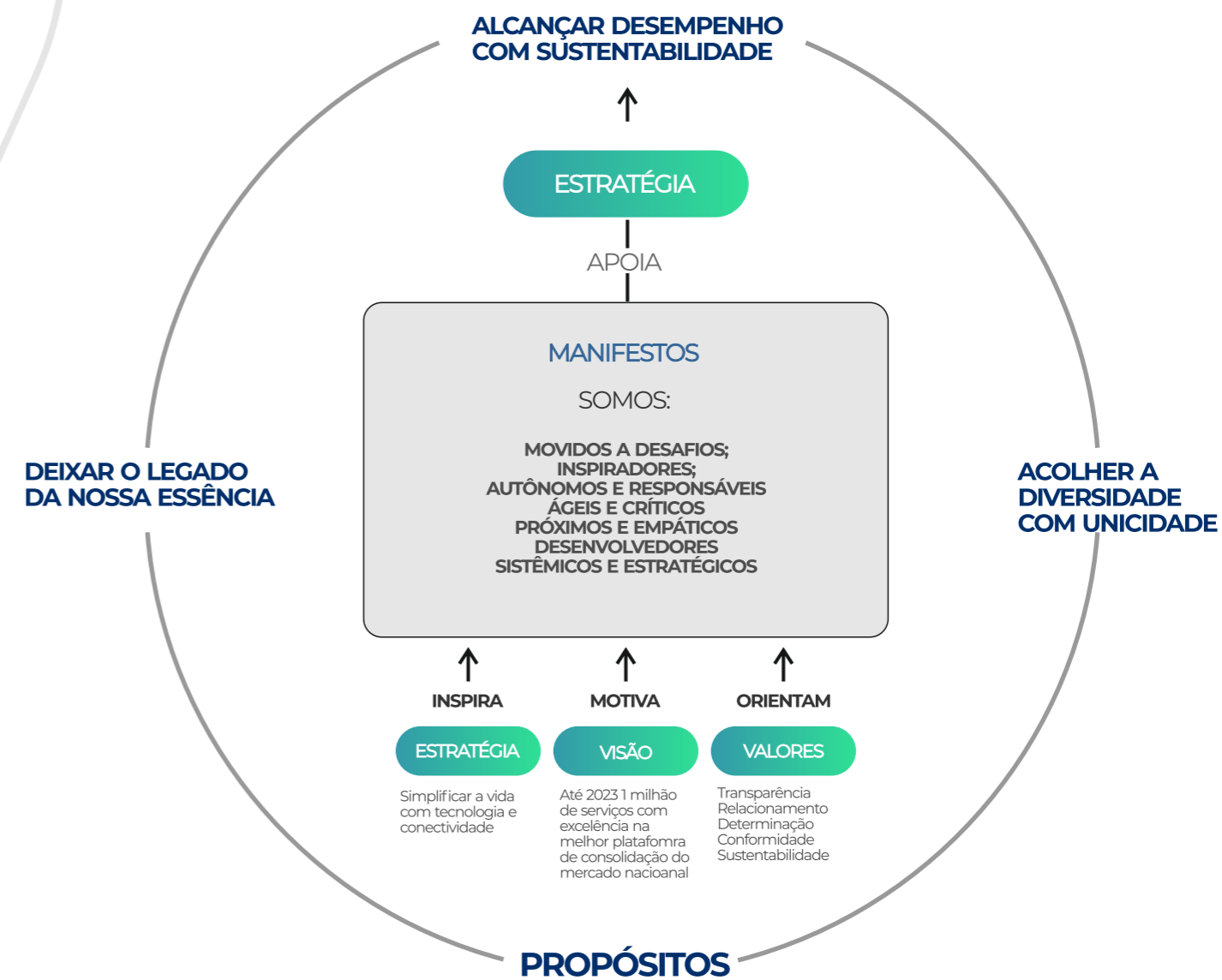
Em janeiro de 2022 realizamos o **11º SEMEAR, tradicional evento de alinhamento estratégico** com todos os níveis de liderança da Brasil TecPar. Na oportunidade foi lançado o **Guia da Cultura de Liderança**, material elaborado a partir de um diagnóstico de cultura, conectando referenciais estratégicos da empresa, propósitos e manifestos da cultura de liderança.

Os manifestos são comportamentos esperados de todos aqueles que fazem a estratégia acontecer todos os dias. É um jeito de liderar pessoas, processos e resultados, valorizado e promovido por todos no dia a dia do negócio. É uma mistura daquilo que somos e queremos manter, com aquilo que buscamos e precisamos aprender a fazer.

Os Manifestos são alicerçados pelos propósitos da empresa, onde a Missão nos inspira, a Visão nos motiva e os valores nos orientam. Junto a esta base institucional, também consideramos como Propósitos acolher a diversidade com unicidade, deixar o legado da nossa essência e alcançar o desempenho com sustentabilidade. Desta forma, a prática constante de nossos Manifestos apoiam a estratégia da empresa em seu crescimento e tomada de decisão.



Guia de liderança





CULTURA DE LIDERANÇA

DEIXAR O LEGADO DA NOSSA ESSÊNCIA.

Temos uma história de empreendedorismo, superação e desenvolvimento de oportunidades, pessoas e negócios. É uma história de proximidade e relacionamento, que acolhe os que chegam querendo ir mais longe. É uma história de honestidade, transparência e de intenção genuína de fazer cada vez mais e melhor pelas pessoas. É uma história muito nobre e de muito valor. São mais de duas décadas levando conectividade a milhares de pessoas, nas mais diversas regiões e mercados, para que elas alcancem os seus objetivos.

Ter uma Cultura de Liderança forte nos ajuda a seguir construindo esse legado e fazendo história. Isso nos contagia.

ALCANÇAR DESEMPENHO COM SUSTENTABILIDADE.

Não buscamos vitórias a qualquer custo. Buscamos construir legado do jeito certo. Por isso, o resultado do presente só faz sentido se ele for sustentável ao longo do tempo. Tudo o que acontece no presente é inspirado pela vida no futuro e, por isso, precisamos de sustentabilidade ambiental, econômica e social. Tudo está conectado e não há crescimento de negócio que sobreviva no mundo de hoje se não estivermos sempre atentos aos impactos no nosso amanhã.

Ter uma Cultura de Liderança forte nos ajuda a seguir crescendo do jeito certo. Isso nos motiva.

ACOLHER A DIVERSIDADE COM UNICIDADE.

Propósitos, valores e comportamentos compartilhados nos tornam um só, independente de onde estivermos. A coragem e a sede por desafios nos fazem trazer o nome do país para a nossa marca. Com isso, entendemos que assim como o Brasil, somos várias realidades dentro de uma só. Reconhecer as diferenças e entender que existem diferentes pontos de partida nos faz inclusivos. Acolher o diferente dentro de uma mesma realidade nos faz cada vez mais únicos. Ao ser nacional respeitando o local, cada um de nós se torna do tamanho do Brasil.

Ter uma Cultura de Liderança forte nos ajuda a orquestrar a diversidade do Brasil respeitando as localidades. Isso nos emociona.

MANIFESTOS DA CULTURA



SOMOS **Movidos a Desafios.**

Movimento e superação de desafios estão em nosso DNA e fazemos da adversidade um caminho de crescimento. Buscamos ser a nossa melhor versão a cada dia. Criar e explorar oportunidades nos mobiliza e nos faz incansáveis na busca sustentável por melhores resultados.



SOMOS **Inspiradores**

Temos orgulho da nossa história e a levamos conosco como fonte de inspiração para todos os lugares. Somos transparentes, compartilhamos nosso propósito constantemente, confiamos e inspiramos confiança, gerando engajamento. Celebramos conquistas ao mesmo tempo em que incentivamos a melhoria contínua.



SOMOS **Desenvolvedores de Pessoas**

Desenvolvemos pessoas ao mesmo tempo em que aprendemos com esse processo. Proporcionamos apoio, delegamos, ensinamos e direcionamos, de acordo com as necessidades individuais de cada um. Discutimos sobre desempenho, reconhecemos o bom trabalho e damos feedback constante. Somos comprometidos com a sucessão e com a retenção de talentos.

MANIFESTOS DA CULTURA



SOMOS

Próximos e empáticos.

Construímos um ambiente de proximidade com as pessoas. Escutamos empaticamente para entender necessidades, somos acessíveis e nos comunicamos assertivamente. Acolhemos a diversidade para estimular a autenticidade e a expressão de ideias.



SOMOS

Ágeis e críticos.

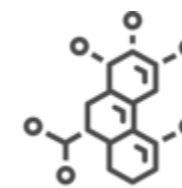
Buscamos diferentes soluções para resolver os desafios e buscamos feedback constante para aprendermos com esse processo. Priorizamos as demandas adequadamente com base no que mais gera valor para o negócio. Refletimos criticamente sobre o impacto e a sustentabilidade de cada ação antes de agir, com foco na eficiência operacional (resultado).



SOMOS

Autônomos e Responsáveis.

Equilibramos protagonismo e conformidade em nosso escopo de atuação, prestando contas sobre nossos resultados. Tomamos decisões com base em fatos e dados. Planejamos de forma estruturada, cumprimos os compromissos e agimos com inteligência emocional diante de desafios. Influenciamos pessoas com relação às mudanças que precisam acontecer para alcançarmos os resultados.



SOMOS

Sistêmicos e estratégicos

Estamos com os pés em nossa área, mas os olhos conectados com o todo. Colaboramos e compartilhamos informações com os demais. Consideramos a perspectiva do cliente em nossas decisões. Sabemos e deixamos clara a nossa contribuição para os resultados do negócio, sendo exemplo e porta-voz da nossa cultura de liderança.

COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA

Jan 22



#27 - Revista ISP+MS

Brasil TecPar: A Telecom que Vem Conquistando o País!

E diversos artigos em seções como:
Como Provedores Regionais se Destacam no Mercado Redes Neutras FTTH, o Presente de Poucos Provedores 5G, Os Provedores Regionais e o Brasil

Para ver a revista clique em um dos links abaixo:

[Leia Agora!](#)

Fomos capa e principal matéria da revista ISP+

Jan 22



Brasil Tecpar é destaque no Guia 100 maiores do RS Instituto Amanhã

Mar 22



Brasil TecPar começa a operar usina de energia solar em São Borja

Mar 22



Ávato e Panvel (Grupo Dimed) firmam compromisso para melhor atender o cliente final

Mar 22



Tecpar é destaque na edição de Setembro da Revista RTI

Abr 22



Brasil Tecpar teve incremento de 131% em valor de mercado em 2021

Mai 22



Brasil TecPar adquire maior Provedor do Mato Grosso e assume a liderança no Centro-Oeste

Jun 22

Competitiva Líder da BL Fixa por Região



Fonte: Anatel
Nota: As Competitivas são as Prestadoras de Pequeno Porte (PPPs) conforme definição da Anatel.

Brasil TecPar é líder em conectividade no Centro-Oeste

Jun 22



Provedora gaúcha de internet buscará R\$ 200 milhões para comprar mais empresas (destaque na coluna "Acerto de Contas" da Giane Guerra - RBS)

Set 22

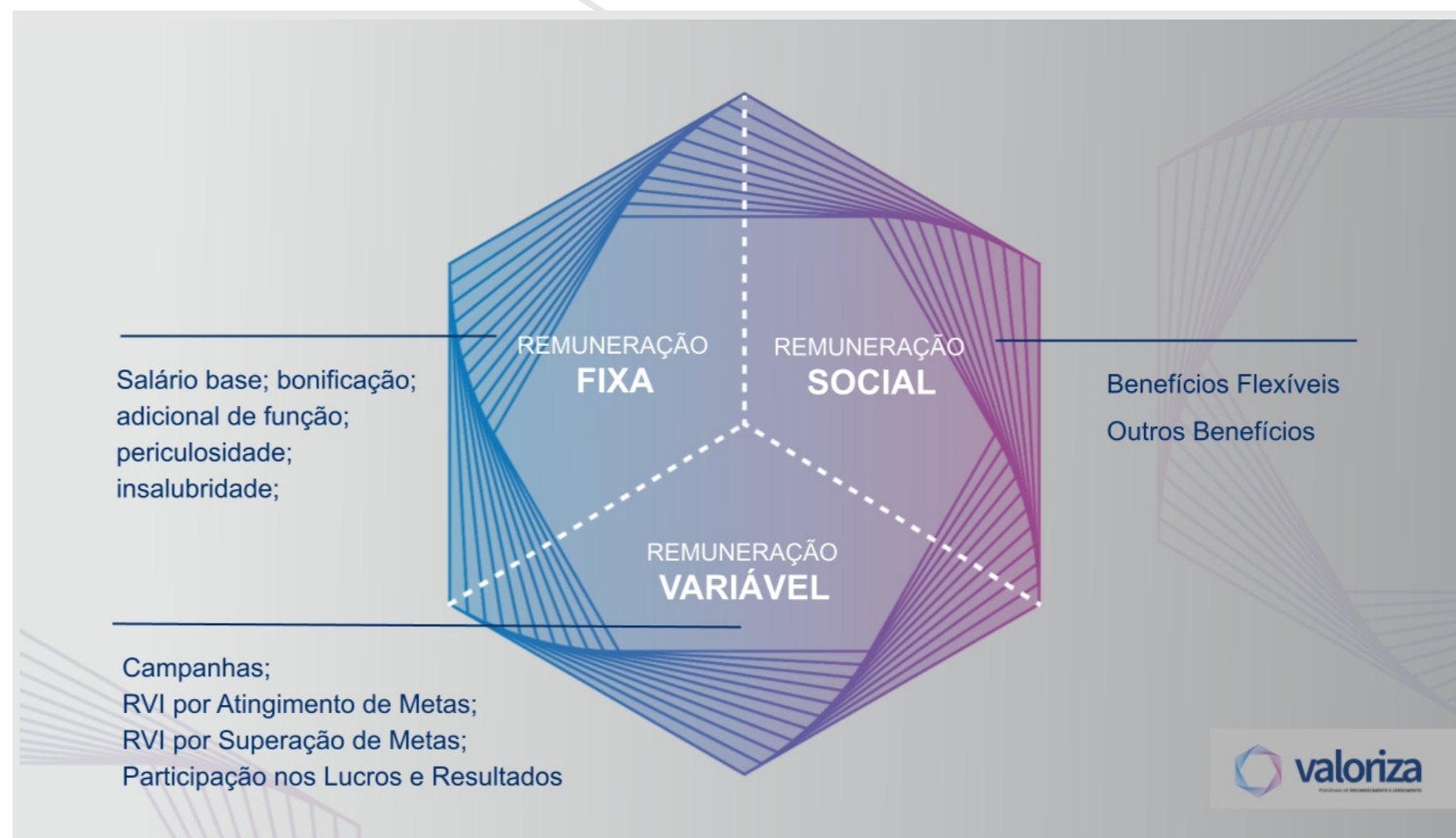


TecPar faz mais duas compras e mira IPO ou fusão no futuro

VALORIZA

O Valoriza, que é o **Programa de Reconhecimento e Crescimento de colaboradores na Brasil TecPar**, traz aos TecFriends mais uma ação para recompensar a performance superior. Em fevereiro/2022 implementamos o modelo de Remuneração Variável Incentivada (RVI), que mensura resultados das áreas e premia colaboradores pelo desempenho. A iniciativa promoveu um ambiente de colaboração nas áreas e engajamento para atingir os objetivos da empresa, gerando reconhecimento e valorização das pessoas.

Conheça todo o composto de remuneração do programa Valoriza, integrando **Remuneração Fixa** com crescimento de carreira e meritocracia; **Remuneração Variável** com bonificação pelo desempenho de indicadores e metas, incluindo a Participação nos Lucros e Resultados; **Remuneração Social** com um pacote de benefícios flexíveis, oportunizando autonomia ao colaborador para escolher a forma que melhor atende suas necessidades.



COMITÊ DE RETENÇÃO E SUCESSO DO CLIENTE

O Comitê de Retenção e Sucesso do Cliente surgiu face à premissa estratégica da Brasil TecPar para o ano de 2022, de elevar seus esforços sistemáticos para retenção da base de clientes. O comitê foi instaurado em março, com reuniões semanais incluindo as diversas áreas da companhia, a fim de deliberar sobre a concepção e condução de projetos com o objetivo de reter, fidelizar e encantar os clientes. Os resultados foram muito efetivos, tendo reflexo na melhoria de importantes indicadores estratégicos.

MISSÃO: “Inspirar e orientar nossos TecFriends a realizar ações que façam os clientes reconhecerem a excelência do nosso atendimento, produtos e serviços.”

Membros efetivos:

Presidente Executivo: Gustavo P. Stock

Diretor de Operações: Magnum M. Foletto

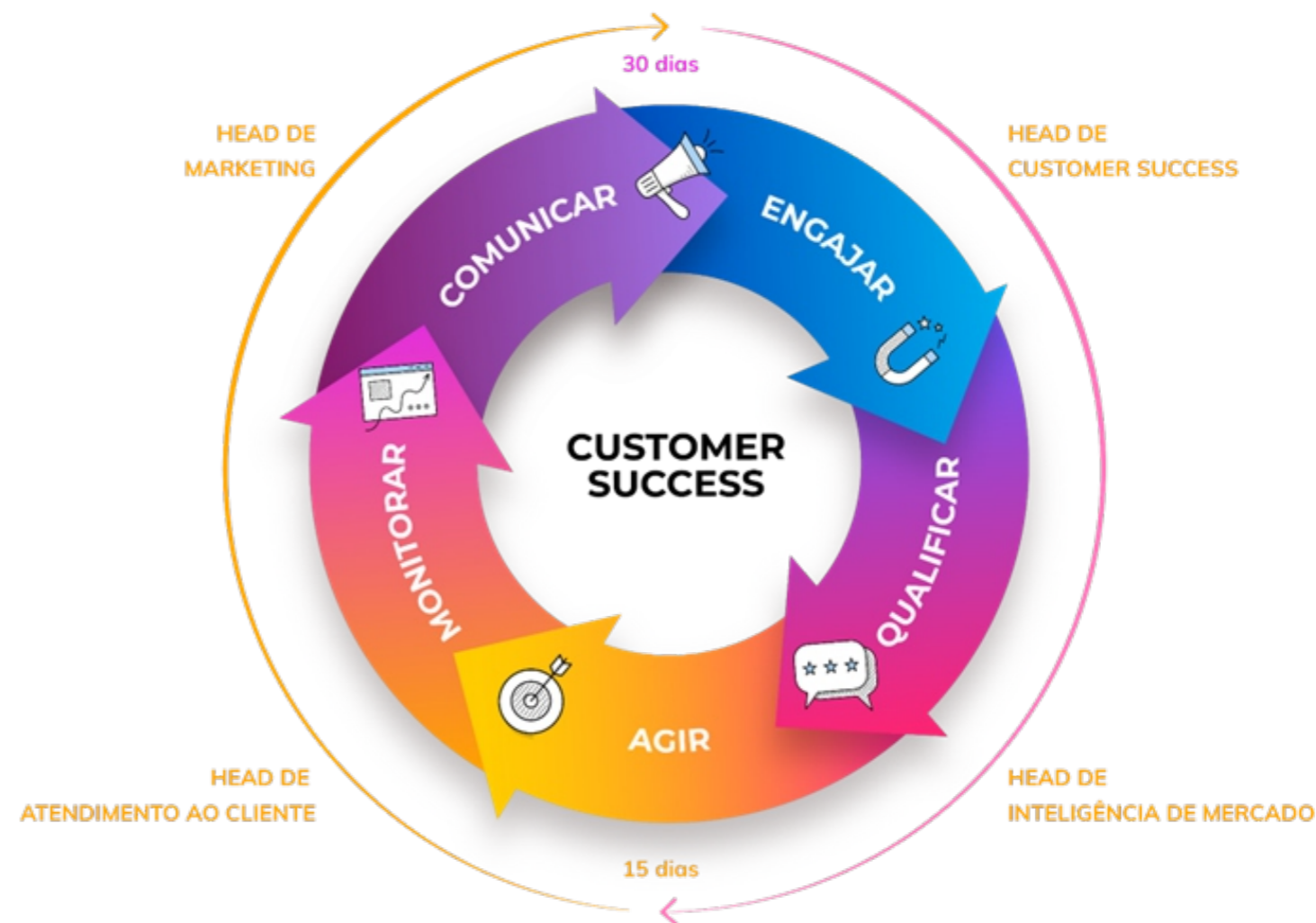
Head Atendimento ao Cliente: Carlos Eduardo de Oliveira Fraga

Head Comunicação e Marketing: Daniel Thimmig Rostirolla

Gerente de Pós Vendas: Vanessa dos Santos Stock

Secretaria de Governança Corporativa: Karine de Oliveira

Utilizando-se de metodologia própria, os projetos foram sendo desenvolvidos e conduzidos em ciclos de 30 dias, conforme pode ser observado na figura esquemática abaixo:



RESULTADOS ALCANÇADOS:

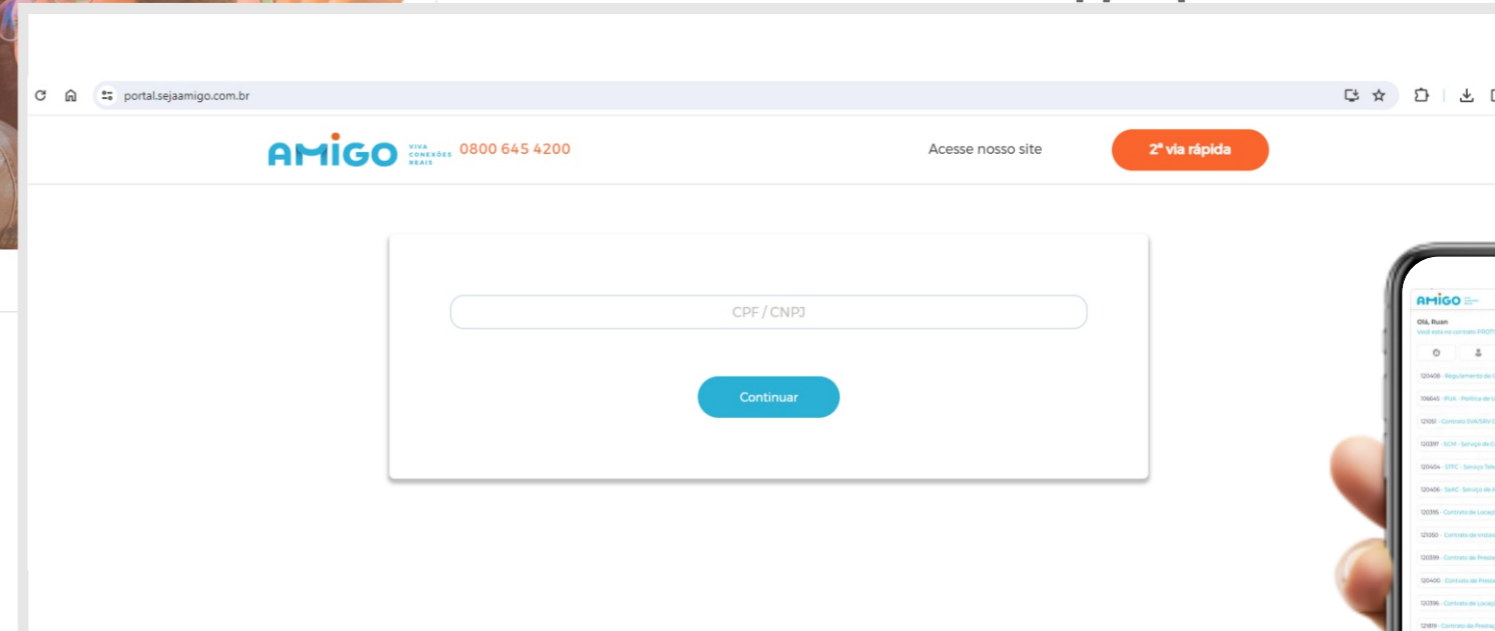
COMITÊ DE RETENÇÃO E SUCESSO DO CLIENTE

Novo site amigo:

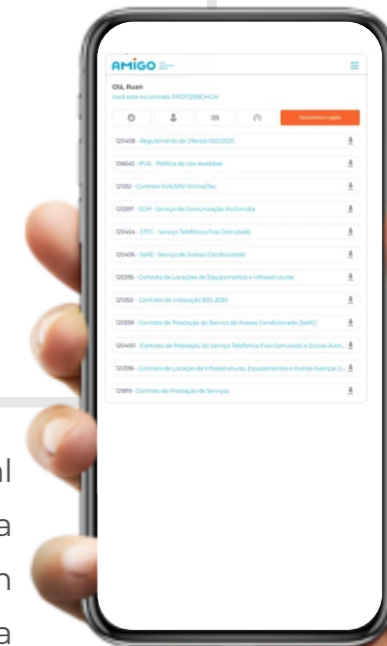


O site www.sejaamigo.com.br foi redesenhado para facilitar o acesso dos assinantes aos conteúdos e serviços, deixando-o mais funcional e moderno. Com estas melhorias, foi possível perceber um aumento no tráfego do site em +20%, e um crescimento nas novas visitas em +38%.

Lançamento do app e portal do cliente:



Portal do cliente



App Amigo

O novo Aplicativo e Portal do Cliente permitiu criar um novo canal com o cliente, disponibilizando uma alternativa para geração de 2ª via de boletos, pagamento por PIX e Cartão de Crédito e irá evoluir com novas funcionalidades para aproximar o cliente, reduzindo a necessidade de ligações ao Call Center e idas às unidades.

RESULTADOS ALCANÇADOS: COMITÊ DE RETENÇÃO E SUCESSO DO CLIENTE



Somos mais de 1 milhão de Amigos espalhados por seis estados do Brasil.

Atendimento 360:

Implantamos novas soluções de sistemas para fortalecer o atendimento aos clientes, com uma **visão 360 ao call center** que agiliza o atendimento e um novo aplicativo de campo para melhorar a qualidade e o tempo de atendimento. Além disso, implantamos o **0800 de abrangência nacional**, para atendimento de demanda de clientes Amigo, com redundância geográfica, garantindo que o atendimento esteja sempre em funcionamento.

Retenção de clientes:

Com intuito de reter e fidelizar os clientes, lançamos a Campanha **“Te queremos de volta, amigo!”** e o Cockpit de Retenção, **mantendo na base mais de 8.500 clientes**. Essas ações nos permitiram manter no ano uma média de 29% de casos revertidos e, o mais importante, fechamos **2022 com um churn rate de 1,65%**.

Ainda, para diminuirmos a inadimplência, lançamos a nova fatura do assinante, passando maior credibilidade e facilitando a visualização. Implementamos a automação da régua de cobrança para clientes do varejo e corporativo, bem como a contratação do banco de dados do SERASA para um maior retorno da inadimplência. Com isso, **otimizamos cerca de 48 horas mensais** do nosso colaborador.

REESTRUTURAÇÃO DA ÁREA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

2022 foi desafiador para área de atendimento ao cliente, que praticamente triplicou de tamanho no decorrer do ano: passamos de 100 para 260 colaboradores, iniciamos o ano atendendo 100 mil clientes e finalizamos com mais de 300 mil clientes na nossa base, e realizamos mais de 90 mil atendimentos mensais.

Foi necessário uma reestruturação da área para suportar o crescimento com processos mais robustos e acompanhamento de indicadores de forma individual, gerando resultados bem positivos para a companhia:

- **Automatização de processos da URA reduzindo 30 mil chamadas por mês;**
- **Criação da Central de Atendimento Administrativo Ávato;**
- **Implantação do Atendimento 24 horas na Central de Atendimento Amigo;**
- **First Call Resolution com média acima de 90% no atendimento AMIGO e média acima de 85% no atendimento ÁVATO;**
- **Redução do tempo de espera do cliente para menos de 1 minuto, ficando com o Nível de Serviço considerado ótimo frente as empresa de telecom;**
- **No Reclame Aqui saímos do patamar Bom e mantivemos o conceito Ótimo durante todo o ano de 2022, ficando com uma média de nota 8 e bem próximos de obter o conceito Ra1000.**



UNIFICAÇÃO DOS SITES EM SANTANA DO LIVRAMENTO

Nos meses de março e abril foram migrados os data centers das três operações adquiridas em 2021 na cidade de Santana do Livramento/RS (Nexus, A Plateia e Viex) concentrando as infraestruturas na nova unidade da Brasil TecPar e facilitando o gerenciamento do serviço.

Em 3 meses de planejamento aconteceram as etapas de montagem do novo site e diversas visitas para mapeamento da rede. Além disso, foram realizadas rodadas com os times da Central de Gerência de Redes (CGR), Central de Operações de Rede (COR) e TI para os alinhamentos técnicos necessários.

A operação ocorreu em duas janelas de manutenção, envolvendo 18 pessoas, primeiro com a migração da Plateia (16/03/22) e depois da Nexus e da Viex (13/04/22). Ambas ocorreram praticamente sem impactos para os clientes, que devido ao planejamento realizado tiveram uma indisponibilidade 20% menor do que o previsto e trouxeram melhorias na qualidade do serviço prestado.

A migração mobilizou os colaboradores do time da Diretoria de Engenharia e Planejamento de Redes, que não poupou esforços para a conquista desse grande sucesso, empenhando toda a atenção e testes necessários. De acordo com o TecFriend George Rosso, na noite da migração foram montadas três frentes de supervisão entre colaboradores da Central de Infraestrutura e Transmissão de Redes (CITR), Central de Construção de Redes (CCR) e terceiros para a execução de emendas.

O TecFriend Luciano Arend, que participou do planejamento, afirma que “com a unificação das estruturas, a Brasil TecPar garante uma série de vantagens como economias com aluguel e energia elétrica, padronização, redução do risco de parada da operação e tempo de resposta mais rápido em caso de falha no site”.



CUIDADO COM OS TECFRIENDS

Conheça algumas ações importantes, realizadas em 2022, em prol da saúde, segurança e bem-estar dos colaboradores:



- **Cultura de Saúde e Segurança:**

disseminamos a cultura de segurança para 1.102 novos colaboradores da Brasil TecPar (orgânico e M&A), com ferramentas de inspeção de segurança e metodologia de acompanhamento (RISS) e (DQS).

- **Semana Interna de Prevenção de Acidente de Trabalho (SIPAT):**

no período de 17 a 21 de outubro, cerca de 1.000 colaboradores participaram da SIPAT, evento anual promovido pela CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes) com o objetivo de proporcionar uma semana inteira voltada para orientações e reflexões quanto à segurança e qualidade de vida dos TecFriends.

- **Relatório de Inspeção de Saúde e Segurança (RISS):**

é o acompanhamento que o líder das equipes que atuam “em campo” realiza, para verificar se os procedimentos e os equipamentos de segurança estão sendo utilizados adequadamente, sendo que durante o ano foram realizados 4.894 RISS.

- **Diálogo Quinzenal de Segurança (DQS):**

realizamos 8.011 breves conversas entre o líder das equipes com seus liderados, abordando um tema específico que é definido pela área de saúde e segurança do trabalho.

- **Plataforma de Gestão de Medicina Ocupacional:**

implementamos a plataforma de gestão da medicina ocupacional com alcance nacional e abrangendo todas as operações da companhia, estando preparada para novos entrantes.

- **Plataforma de Treinamentos de NR's - Online:**

A implementação da plataforma de treinamentos de NR'S (Normas Regulamentares) online possibilitou a otimização de treinamentos de segurança, adequados à legislação e resguardando manter todos os TecFriends de campo com os treinamentos em dia.



JORNADA DE LIDERANÇA

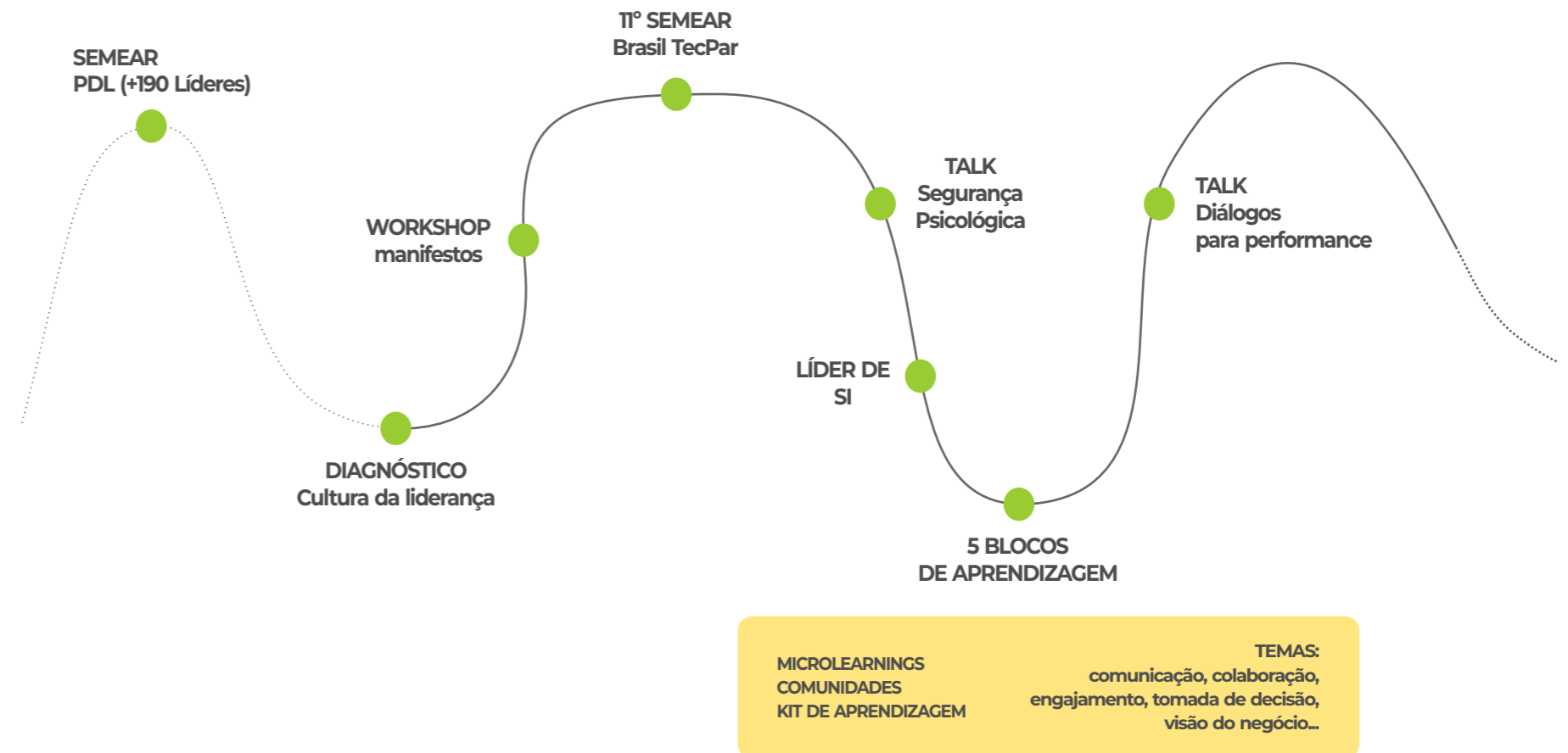
Com objetivo de desenvolver os líderes nos comportamentos observados dos manifestos de cultura, uma Jornada de Liderança foi conduzida entre os meses de março a dezembro, considerando a necessidade de desenvolvimento percebida em cada estágio de liderança.

A Jornada constituiu de uma sequência de ações que construiu a Cultura de Liderança desejada pela Brasil TecPar, incluindo ações de anos anteriores como o PDL - Programa de Desenvolvimento de Lideranças e o SEMEAR, realizado anualmente. Para 2022 somou-se a realização de um diagnóstico para o desenvolvimento dos líderes como base nos Manifestos, a própria apresentação dos Manifestos e a realização de uma sequência de encontros chamados de Jornada da Cultura de Liderança, onde foram 27 encontros e 143 líderes participando de comunidades de conhecimento e trocas de experiências.

A Jornada foi realizada com 03 focos de público, sendo Heads, Gerentes e Coordenadores. Em cada público 05 temáticas abordaram os principais pontos de desenvolvimento indicados pelo próprio público via diagnóstico inicial. Para os Heads foi abordado temas como Coragem na Prática, Gestão da Performance e Engajamento da Prática.

Para os Gerentes, foi trabalhado temas como Colaboração, Sabotadores Psicológicos e Gestão de Desempenho, sendo que para os Coordenadores os temas trazidos foram Visão Estratégica de Negócios e Essência da Coragem. Para os 03 públicos houveram assuntos em comum que foram de Comunicação e tomada de decisão.

JORNADA DA CULTURA DE LIDERANÇA



APRENDIZAGEM CORPORATIVA

A área de Aprendizagem Corporativa toma forma em junho de 2022 e tem como objetivo impulsionar os TecFriends na sua trajetória profissional por meio de capacitações que contribuem para o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais.

O processo da Aprendizagem Corporativa é conduzir o colaborador a vivenciar o aprendizado na prática para impactar positivamente os processos e resultados da empresa como em sua própria carreira. Por isso considera como lema “Aprender. Experimentar. Mudar.”

Para atender a esse propósito, uma plataforma de EAD da Google foi disponibilizada e desenvolvidas as primeiras trilhas de aprendizagem da Brasil TecPar. As trilhas incluem todas as ações de aprendizagem realizadas pela empresa, seja pelo processo presencial ou virtual e direcionam o público para ações corporativas e específicas. As trilhas disponíveis para todos os colaboradores são:

- **Cultura Brasil TecPar**
- **Trilha de Negócios**
- **Trilha de Sistemas**
- **Trilha voltada a Educação Continuada**

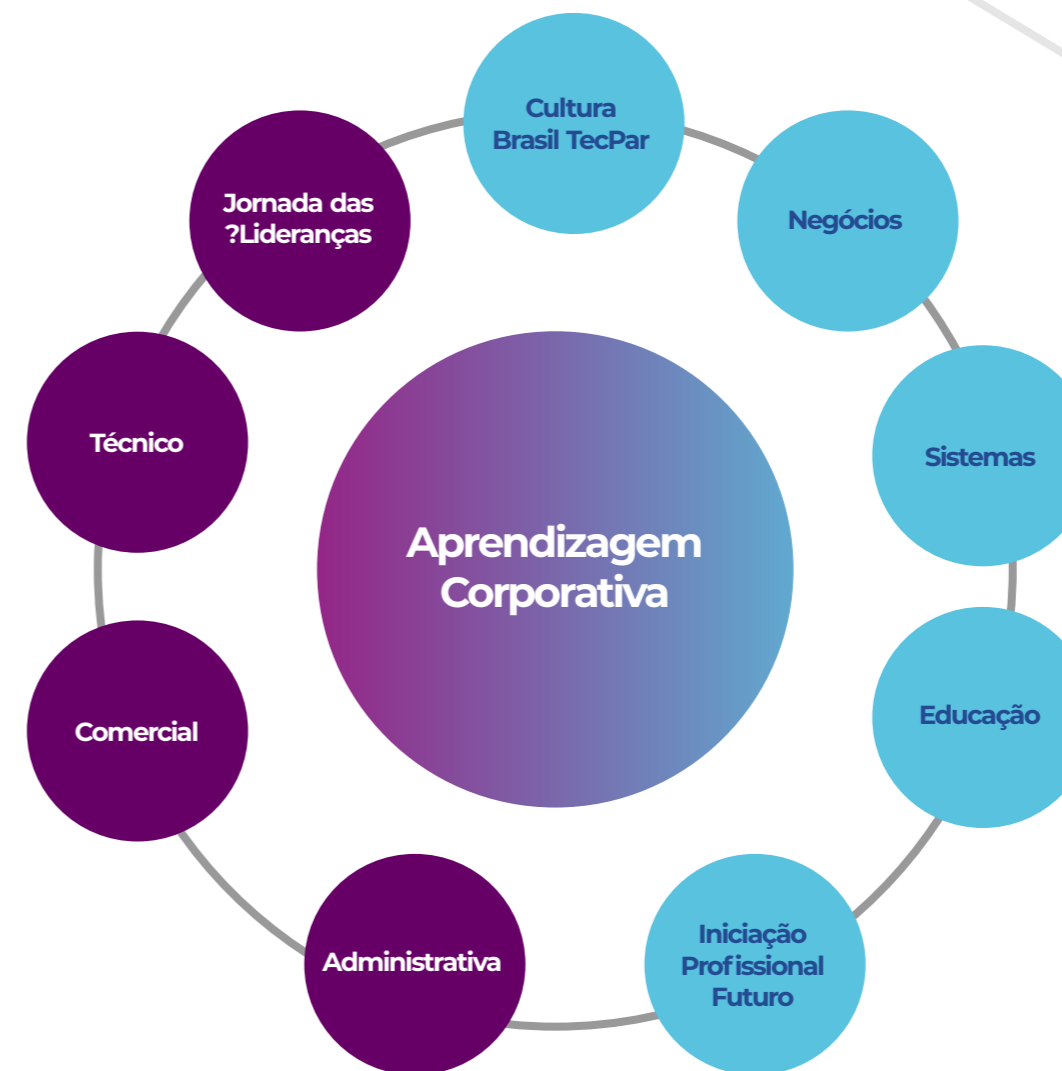
Junto a essas trilhas Corporativas, o público também realiza as trilhas específicas, conforme sua atuação principal, podendo participar de mais de uma trilha:

Trilha Jornada das Lideranças

Trilha Técnica

Trilha Comercial

Trilha Administrativa



TRILHAS DE APRENDIZAGEM:

Em 2022 foram ministradas cerca de 61.900 horas de treinamento sobre temas diversos incluindo ferramentas de gestão, desenvolvimento de líderes, desenvolvimento de times, onboarding, segurança do trabalho, sistemas e processos.

Great Place To Work®

Certificado

Jul/2022 - Jul/2023

BRASIL

GPTW

Pelo segundo ano consecutivo, somos uma empresa "Great Place to Work". A pesquisa GPTW, realizada no período de 01 a 14 de julho/22, teve resultados surpreendentes em comparação ao período de 2021.

O índice de confiabilidade ficou em 79, crescendo 10 pontos na avaliação empresa e 5 pontos na avaliação área.

Surpreendente também foi a participação dos TecFriends em comparação com a pesquisa realizada em 2021, chamando atenção o número de comentários abertos, o que significa mais confiabilidade em manifestar posições pessoais complementares às questões abordadas.

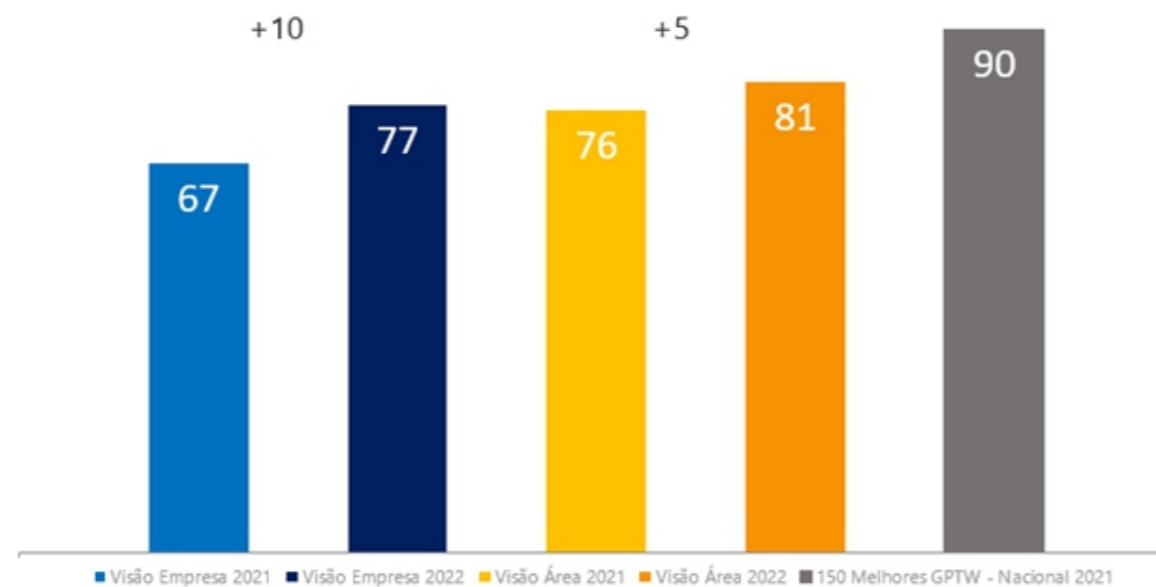


Resultados Gerais



Índice de Confiança

2022 = 79
2021 = 71



Participação dos Colaboradores

Aplicação da Pesquisa: 01/07/2022 a 14/07/2022





ALGUNS COMENTÁRIOS RECEBIDOS DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA:

“Salário, benefícios e trabalho híbrido. Além de ter a oportunidade de aprender numa plataforma EAD, ter um plano de carreira definido (em construção) e receber recompensas financeiras pelo atingimento de metas (PLR e RVI).”

“**Uma boa remuneração com benefícios ótimos como o PLR, RVI e vale alimentação, e a possibilidade de trabalho home office. Também a compreensão e flexibilidade quanto a horários e folgas.**”

“O bem estar que meu ambiente de trabalho me proporciona, a oportunidade de crescimento que a Brasil TecPar tem a oferecer para seus colaboradores, o trabalho em equipe proporcionando que o time se mantenha comprometido com os resultados.”

“**As condições de trabalho são ótimas, marcam reuniões explicando e informando todos sobre diversos assuntos, mas acredito que realmente o diferencial são os colaboradores que sempre estão disponíveis para ajudar.**”

“As oportunidades, telecomunicações é uma área que cresce significativamente no Brasil e no mundo. O ambiente com os colaboradores, nossa equipe não mede esforços para prestar ajuda quando necessário.»

EXPANSÃO DO SGI

Se em 2021 o nosso foco foi estabilizar o ambiente de sistemas, em 2022 a meta foi expandir. O aumento de 300% na base de clientes e 150% no número de colaboradores criou **desafios que nos fizeram buscar melhores processos e evoluir nossas soluções sistêmicas** para atingir essa capacidade.

O Ecossistema do SGI (Sistemas de Gestão Integrados) evoluiu com inúmeros projetos de que foram parte do Roadmap de Sistemas. Temos novos sistemas e integrações que nos permitiram ampliar o alcance de nossas soluções de negócio.





TREINAMENTO EM METODOLOGIAS DE GESTÃO PARA LIDERANÇAS

A área de Gestão de Resultados elaborou e conduziu o Treinamento em Metodologias de Gestão para Lideranças nos meses de agosto/22 a janeiro/23. O conteúdo foi customizado para atender as necessidades de desenvolvimento dos líderes que são responsáveis pela tradução dos objetivos estratégicos da Brasil TecPar para suas equipes.

Utilizando metodologias conhecidas, o material foi desenvolvido com cenários reais da companhia, enfatizando conceitos, metodologias, dinâmicas e troca de experiências. Foram elaborados os conteúdos que seriam abordados em cada módulo, sendo dividido em 3 módulos cada um com 2 encontros:

- **Módulo 1:** Direcionamento Estratégico, Objetivos e Estratégias, 5W2H e Pirâmide Organizacional;
- **Módulo 2:** Conceitos de Medição de Resultados e Metodologia SMART;
- **Módulo 3:** Método de análise de causa e solução de problemas e Metodologia PDCA.

BRASIL TECPAR DAY

O Brasil TecPar Day é um evento corporativo criado com o objetivo de aproximar e relacionar a Brasil TecPar com seus parceiros estratégicos.

A primeira edição ocorreu no dia 14 de setembro/22 na modalidade presencial, em São Paulo/SP, onde nosso Presidente Executivo com o apoio dos diretores contaram nossa história, apresentaram nossa posição atual no mercado de conectividade e telecom e o cenário futuro da companhia.



ROADSHOW ÁVATO

Com o objetivo de estreitar o relacionamento com seus clientes, a Ávato iniciou um projeto de Road Show em 2022. O evento percorreu diversas capitais brasileiras, com o intuito de apresentar as soluções completas oferecidas pela empresa e aprofundar a relação com seus principais clientes.

As primeiras cidades contempladas com o Road Show foram São Paulo/SP, em setembro, e Porto Alegre/RS, em novembro.

Durante o evento, os clientes tiveram a oportunidade de conhecer de forma mais detalhada as soluções completas oferecidas pela empresa e entender como elas podem contribuir para o crescimento de seus negócios. Além disso, o Road Show foi uma oportunidade para a Ávato se aproximar ainda mais de seus clientes e estreitar a relação com eles.

Os eventos foram um sucesso e proporcionaram aos clientes uma experiência única e enriquecedora. A Ávato pretende continuar investindo nessa estratégia de marketing, a fim de fortalecer a relação com seus clientes e expandir sua presença no mercado.

São Paulo



<https://youtu.be/frtjuPQ3y5I>

Porto Alegre



<https://youtu.be/2BwoRqdLf3E>

AMIGO PERTO

A partir do modelo de negócio da operação W3mega, adquirida em agosto de 2022, desenvolvemos o Programa Amigo Perto que possibilita que um agente autorizado se torne distribuidor da Amigo na sua área de cobertura. Na prática, são unidades de atendimento responsáveis por materializar a relação comercial e de atendimento mais próxima da Amigo com os clientes em uma determinada área de cobertura.

Em dezembro, atendemos cerca de 22.500 clientes através de 15 agentes autorizados que atuam nos municípios de Alta Floresta, Lucas do Rio Verde, Nova Guarita, Nova Canaã do Norte, Carlinda e Paranaíta, estado do Mato Grosso. O programa busca credenciar provedores que desejam ser agentes autorizados nos estados em que a Brasil TecPar tem presença, especialmente nas cidades em que há unidades ou em municípios próximos. A parceria conta com:

- ◀ Infraestrutura compartilhada pelos distribuidores da Brasil TecPar;
- ◀ Acesso ao portfólio de serviços da Amigo;
- ◀ Operação técnica 100% Brasil TecPar.



PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2023:

A diretoria executiva, juntamente com algumas lideranças, estiveram reunidos nos dias 18 e 19 de novembro para a revisão anual do planejamento estratégico. As ferramentas apresentadas no Módulo 1 do "Treinamento em Metodologias de Gestão para Lideranças" nortearam esses dois dias de trabalho cooperativo, tendo como resultado a evolução da nossa visão e dos nossos valores.

As diretrizes estratégicas para 2023 ficaram assim estabelecidas:



MISSÃO:

Simplificar a vida com tecnologia e conectividade.

VISÃO:

Até 2027 estar entre as 10 maiores companhias brasileiras de conectividade e tecnologia.

MISSÃO

VISÃO

VALORES

VOCAÇÃO

VALORES:

Transparência: comunicamos e agimos de forma clara;
Relacionamento: buscamos relacionamentos saudáveis;
Determinação: agimos com objetividade e foco no resultado
Conformidade: atuamos alinhados com as normas e melhores práticas;
Sustentabilidade: praticamos a sustentabilidade sob os aspectos ambientais, sociais, econômicos e de governança;
Empatia: cuidamos e valorizamos nossos TecFriends.

VOCAÇÃO:

Cadeia produtiva de serviços de conectividade, TI, cloud e Internet.

CERTIFICAÇÃO KINDNS

Em novembro de 2022, a companhia conquistou a certificação KINDNS. Foi a terceira organização brasileira a ter sua infraestrutura DNS - Domain Name System aprovada em todas as sete práticas.

O DNS é um dos serviços mais importantes para o funcionamento da internet mundial, responsável por traduzir os endereços em IP que são programados nos códigos dos sites e aplicativos.

Como sabemos, a internet funciona somente com códigos em IP, mas ao fazer uma pesquisa no navegador, não digitamos essas combinações e sim um nome de domínio mais simples.

Pensando sempre em promover a melhor experiência de conexão ao cliente, a Brasil TecPar implementou suas redes próprias de DNS, com recursos inteligentes quanto a conformidade como a segurança, resiliência, disponibilidade, performance e monitoramento nas diversas localidades em que atua, garantindo assim privacidade e alta disponibilidade de acesso à internet.

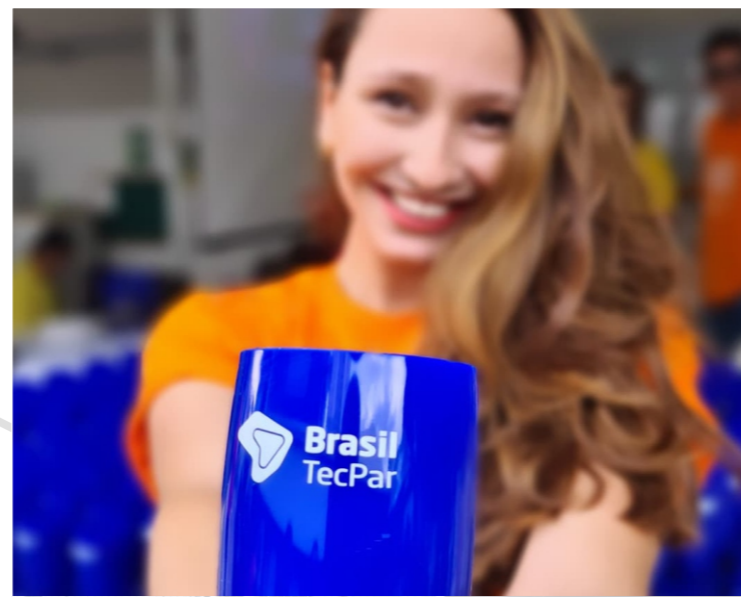


FESTEJA BRASIL

O Festeja Brasil é o evento anual de celebração de resultados que visa reconhecer e integrar todos os TecFriends. Em dezembro de 2022 esse evento aconteceu de forma híbrida, reunindo os colaboradores de cada localidade na sua unidade de atendimento e conectando mais de 60 unidades em uma live de celebração.

A programação do Festeja contou com a participação da diretoria na apresentação de resultados de 2022; um bloco chamado Talentos TecFriends que apresentou dons artísticos de nossos colaboradores; outro bloco TecFriends Mais Lembrados que apresenta os colaboradores mais votados por nosso público interno por representarem os valores da empresa, e um Festival de Prêmios com a presença do Papai Noel na Brasil TecPar.

Integração, união e proximidade foram as palavras chave para esse momento especial que conectou colaboradores dos 6 estados na Brasil.




OS TECFRIENDS
**MAIS
LEMRADOS**


Conheça os TecFriends que, durante 2022, reforçaram os valores da Brasil TecPar nas suas regiões de atuação:

 **MSR - RONDONÓPOLIS - MT**



RELACIONAMENTO
GILVAN MARCOS

 **CPV - SINOP - MT**



TRANSPARÊNCIA
ERIKA CAROLINI SOUZA

 **CIOR - CAMPO VERDE - MT**



DETERMINAÇÃO
IHAGO COELHO COSTA

 **CCD - SINOP - MT**



CONFORMIDADE
CLEVERSON APARECIDO

 **DMV - CUIABÁ - MT**



SUSTENTABILIDADE
ELEN NUNES COSTA

 **CISL - SAQUAREMA - RJ**



RELACIONAMENTO
VALDINEI DA SILVA SANTOS

 **CAR - ARARUAMA - RJ**



TRANSPARÊNCIA
GABRIEL BERCERUELO

 **CAR MÍDIAS - ARARUAMA - RJ**



DETERMINAÇÃO
GILVAN MARCOS

 **CITR - SAQUAREMA - RJ**



CONFORMIDADE
WILLIAN GUEDES DA SILVA

 **CISL - SAQUAREMA - RJ**



SUSTENTABILIDADE
LEANDRO ALVES SIMAS

 **CISL - SAPIRANGA - RS**



RELACIONAMENTO
KELLY FRANCIELI LUGINSKI

 **CAR - SANTA MARIA - RS**



TRANSPARÊNCIA
CATIELE RAMIRES OLIVEIRA

 **CITR - FELIZ - RS**



DETERMINAÇÃO
PAULO EDUARDO BOHN

 **CITR - FELIZ - RS**



CONFORMIDADE
FILIPI BRAGA DA ROSA

 **CD - SANTA CRUZ - RS**



SUSTENTABILIDADE
BRUNA ARENHARDT FERNANDES

RESPONSABILIDADE E ATUAÇÃO SOCIAL

2022 foi o ano em que nos dedicamos a organizar o tema de responsabilidade e atuação social na Brasil TecPar, mapeando as ações que vinham sendo realizadas e o que podíamos ir além. Assim, em fevereiro foi constituído o Comitê ESG - Environmental, Social and Governance, ou Ambiental, Social e Governança Corporativa, responsável por deliberar sobre os temas estratégicos e principais diretrizes de meio ambiente, responsabilidade social e governança.

Membros:

Representante Gaúcha TecPar: Airton Favarin

Conselho de Administração: Alcyr Soares Cardoso

Presidente Executivo: Gustavo Pozzebon Stock

Diretor Administrativo: Onir Figueredo

Head Jurídico/administrativo: Marcos Abel Loureiro

Head Comunicação e Marketing: Daniel Thimmig Rostirolla

Especialista ESG: Fabricio Hoeltz Steffens

Secretaria de Governança Corporativa: Emílio Frederico Haenzel de Freitas

Apoio: Consultoria Di Ciero

Para que o processo de elaboração da Estratégia de ESG da companhia atendesse as diretrizes estabelecidas e a visão de Sustentabilidade Empresarial, foram executadas análises documentais, realizadas entrevistas com a liderança, aplicada pesquisa interna e, por fim, as informações foram consensuadas em um workshop com representantes de várias áreas para que fosse possível definir os Eixos Estratégicos e seus respectivos orientadores.

Após todas as análises, com base na metodologia adotada e nas discussões realizadas durante as reuniões semanais do Comitê ESG, foi definido o escopo de atuação estratégica da Brasil TecPar em relação aos critérios ESG, tendo como posicionamento o comprometimento com o acesso das pessoas à tecnologia e com o desenvolvimento sustentável.

Assim, correlacionando aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), para que a Brasil TecPar tenha uma contribuição efetiva na agenda ESG, focamos onde temos maior potencial e condições de gerar e compartilhar valor:

1. Acessibilidade e educação para incluir



Objetivo: Promover o acesso à tecnologia e fomentar a educação nas comunidades, em prol do desenvolvimento local, por meio do engajamento voluntário dos colaboradores.

2. Cadeia produtiva da internet



Objetivo: Estruturar e criar oportunidades de mercado para as diversas atividades e serviços ligados a cadeia produtiva da internet, padronizando, legalizando, incluindo e gerando crescimento sustentável.

3. Contribuir para um futuro melhor



Objetivo: Promover a inclusão e a diversidade nas nossas operações e nas comunidades onde atuamos, oferecendo oportunidades iguais a todos os profissionais.

4. Reciclagem e redução de impactos para o bem do planeta



Objetivo: Aprimorar a cadeia reversa, com descarte adequado e reaproveitamento de materiais, contribuindo para a redução de impactos e emissão de carbono.

O resultado do trabalho se concretizou no primeiro Relatório de Sustentabilidade (ano base 2022), aprovado pelo Conselho de Administração e Diretoria Executiva, preparado em conformidade com as Normas GRI (Global Reporting Initiative) Standards, e de acordo com o International Integrated Reporting Framework (IR), conforme publicado pelo International Integrated Reporting Council (IIRC). *Para ler o relatório completo acesse o link abaixo:*

<https://www.brasiltecpar.com.br/relatoriosanuais>

PERSPECTIVAS DE FUTURO

Quando olhamos para os objetivos de 2023, percebemos a grandeza do nosso desafio. Percebam que entramos na última milha da maratona, sonhamos com o topo, desejamos e vamos chegar no topo. Para isso precisaremos utilizar todo nosso conhecimento e energia, toda a resiliência que desenvolvemos ao longo dos 26 anos da nossa trajetória, toda a infraestrutura, processos e sistemas que implantamos e, principalmente, o comprometimento, a constância e a disciplina das pessoas que fizeram e ainda fazem parte da nossa equipe. Certamente será o trecho de maior complexidade, é o momento em que precisaremos da nossa maior concentração para buscar e encontrar aquela energia extra, controlar a respiração, olhar para frente e seguir, estamos perto e percebo claramente que temos as melhores oportunidades que construímos.

Observando e refletindo sobre o início do nosso plano estratégico naquele distante 2013, os objetivos de longo prazo que lançamos, com as informações que tínhamos naquela época, na geografia onde operávamos, percebo claramente que aquela Visão lançada não passava de uma "Visão Remota". Mesmo assim, decidimos avançar e focar na visão.

Em 2019 atingimos o que era Remoto, ao mesmo tempo percebendo que poderíamos fazer mais, celebramos as conquistas e com uma maior clareza do cenário, em conjunto com nossas lideranças, realinhamos o plano e lançamos um novo desafio, naquele momento uma Visão Possível. "Em 2023 estarmos entre a 10 maiores companhias competitivas do Brasil". Abrimos novas geografias, conhecemos e incorporamos novas culturas e conquistamos novos territórios, esse é o topo que sonhamos em 2019 e vamos atingir em 2023. Hoje percebo que aquela Visão remota que virou possível, agora é Provável.

Desejo a todos um excelente ano de trabalho e realizações e que 2023 seja o melhor ano das nossas vidas e da Brasil TecPar.

Gustavo Stock
CEO



Avenida Juscelino Kubitschek, 2041 Complexo JK – Torre B – 5º Andar | São Paulo - SP

brasiltecpa.com.br