



Brasil TecPar

RELATÓRIO ANUAL **2021**



**Brasil
TecPar**

Expediente

Coordenação Geral e Conteúdo

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

Projeto gráfico e diagramação

Gabriel Fabres

Imagens

Banco interno da Brasil Tecpar

Este relatório anual da Brasil Tecpar refere-se ao período de 01/01/2021 a 31/12/2021.

ÍNDICE

Mensagem do Presidente	05	Companhia em Números	52	Responsabilidade e Atuação Social	86
A Brasil TecPar	07	Evolução do valuation	53	Gestão e coleta de resíduos sólidos	87
Histórico	08	Cotação da ação	54	Medição da emissão de CO2 da frota	87
Linha do Tempo 2021	09	Pessoas	55	Usinas geradoras de energia	88
Cadeia Produtiva da Internet	10	Indicadores financeiros	56		
Filosofia empresarial	12	Evolução da base de clientes	58	Perspectivas	89
Estrutura societária	13	Investimentos	60	Visão do Futuro	90
		Infraestrutura e tecnologia	61		
Governança Corporativa	14	Realizados em 2021	62		
Princípios da governança corporativa	15	Métodos ágeis	63		
Pilares da governança corporativa	16	Governança em tecnologia	63		
Estrutura da governança	17	Projetos de engenharia	64		
Administração da Companhia	18	Projetos de swap	64		
Organograma operacional	19				
Assembleia geral	20	Fatos Relevantes	65		
Conselho de administração	21	Sistema de gestão integrado	66		
Secretaria da governança corporativa	22	Brasil Gestora de Operações - BGO	66		
Diretoria executiva	23	Certificações	67		
Lideranças	27	Célula de materiais salvados e recuperados	69		
		Google Workspace	70		
Marcas e Mercados	38	Business partner	72		
Marcas e mercados	39	Cuidados com os colaboradores	73		
Nossas marcas	40	Great Place to Work - GPTW	74		
Anúncios e campanhas	41	É sobre ir além!	75		
Mapa de atuação e presença	44	Conexão com você e lideranças	76		
Portfólio Amigo Internet	46	Projeto Amigo Rural	77		
Portfólio Ávato	47	Participação nos lucros e resultados - PLR	78		
Portfólio Safety Cables	48	Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD	79		
Portfólio Bereit	49	Gestão de resultados	80		
Fusões e aquisições	51	Reestruturação da área de atendimento ao cliente	81		
		Reestruturação da diretoria financeira	82		
		Grade de governança corporativa	82		
		Código de conduta	83		
		Celebração de final de ano 2021	84		
		Os TecFriends mais lembrados	85		

MENSAGEM DO PRESIDENTE

O ANO DE 2021 FOI INCRÍVEL

Quando encerramos o ano de 2020, éramos uma operação regional localizada exclusivamente no Rio Grande do Sul, com cerca de 6.000 km de redes de fibra óptica rodoviárias, em torno de 200 mil homes passed, 100 mil clientes ativos e 700 colaboradores, com a liderança entre as competitivas no RS. Agradecemos a todos e comemoramos muito esses resultados.

Já 2021 foi incrível porque superamos as expectativas de crescimento, desenvolvimento, posicionamento e resultados da companhia no mercado nacional.

Crescemos expressivamente de forma orgânica. Nossa engenharia continuou projetando e construindo novas redes, nossas estratégias e forças de vendas diretas, presencial e Inside Sales, continuaram conquistando novos clientes todos os dias. Nossas equipes de

retenção e fidelização também geraram grandes negócios, e todos estes esforços nos fizeram chegar a 12.000km de redes de fibra e mais de 1.200.000 homes passed em 2021.

Os grandes números e a expansão nacional vieram das 14 operações adquiridas pela Brasil TecPar durante esse ano. Expandimos nossos horizontes, conquistamos operações e firmamos presença em outros 5 estados brasileiros (SC, SP, RJ, MS e MT),

Conquistamos importantes certificações: ISO 27001 “Gestão da Segurança da Informação”, MANRS “Gestão e Segurança de Roteamento de Redes” e GPTW “Great Place to Work”, classificando a companhia e suas subsidiárias como um excelente local para trabalhar, aprender e se desenvolver.



Sempre com foco no cliente e com a clara MISSÃO de “simplificar a vida com tecnologia e conectividade”, conseguimos concluir a implementação dos melhores e mais robustos sistemas de gestão de pessoas, processos financeiros, fiscais, contábeis, de compras e de materiais, e assim melhoramos muito a qualidade de entrega dos nossos serviços e a satisfação dos nossos clientes consumidores.

2021 também foi marcado pela evolução institucional da Brasil TecPar junto a grandes grupos financeiros e de telecomunicações, ampliando a visibilidade, elevando a confiança e a credibilidade da companhia.

Na sequência, nossos líderes “**TecFriends**” descrevem como foram construídos esses resultados.

Um grande abraço a todos e, até aqui, parabéns e muito obrigado!

Boa leitura.



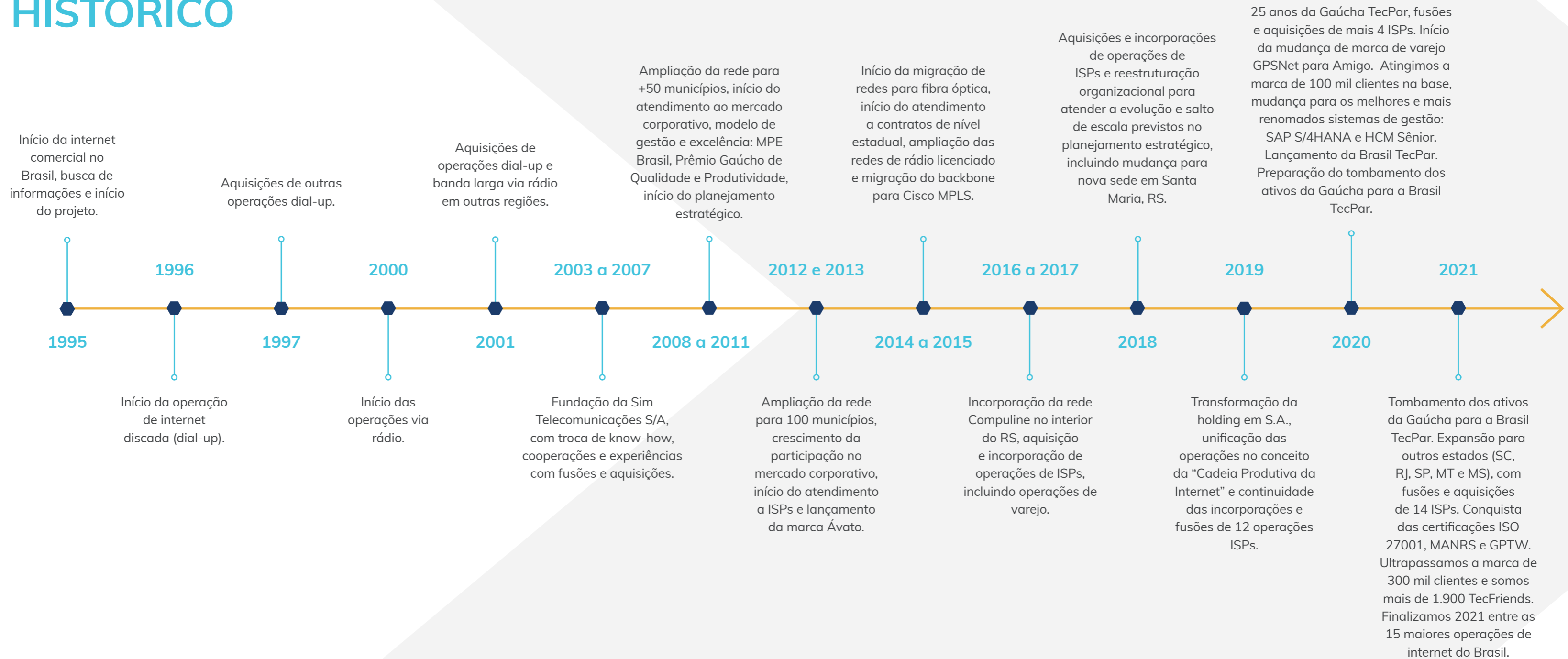
Gustavo Stock
CEO



A Brasil TecPar

- Histórico
- Linha do tempo 2021
- Cadeia Produtiva da Internet
- Filosofia
- Estrutura societária

HISTÓRICO



LINHA DO TEMPO 2021

1º TRIMESTRE

- Incorporação da operação HD Turbo Net, em Cacequi/RS;
- Chegamos a Santa Catarina através da incorporação da operação Neogrid Data Center, com certificação da norma internacional ISO 27001, em Joinville;
- Incorporação das operações Nexus e A Plateia, ambas em Santana do Livramento/RS.

2º TRIMESTRE

- Incorporação da operação Viex, em Santana do Livramento/RS;
- Chegamos ao Rio de Janeiro através da incorporação da operação IntNet, em Araruama;
- Certificação GPTW - Great Place to Work;
- Lançamento PLR - Participação nos Lucros e Resultados;
- Somos todos TecFriends.

3º TRIMESTRE

- Auditoria de manutenção da certificação da norma internacional ISO 27001 na Ávato Data Center de Joinville - SC;
- Incorporação da operação São Pedro Net, em São Pedro do Sul/RS;
- Chegamos a São Paulo através da incorporação da operação Netsun, em Mogi das Cruzes;
- Ampliamos nossa presença na região dos lagos, no Rio de Janeiro, através da incorporação da operação Speedbol, em Iguaba;
- Incorporação da operação FLY/LVT, em Taquara/RS;
- Chegamos a Mato Grosso através da incorporação das operações Primatec, em Primavera do Leste, EVO Networks, em Sinop, e TW, em Rondonópolis.

4º TRIMESTRE

- Chegamos a Mato Grosso do Sul através da incorporação da operação TJ, em Coxim;
- Certificada e participante oficial do MANRS;
- Go-Live Google Workspace.



CADEIA PRODUTIVA DA INTERNET

Há apenas 30 anos, nos primórdios da Era da Comunicação, ainda não existia a globalização e a transmissão de dados era feita de forma analógica (impressa ou falada). A internet comercial no Brasil teve início em meados de 1995 e ainda representa uma área de negócios muito recente, carente de estruturação e organização.

Os fundadores, principais Diretores e Conselheiros da **Brasil TecPar** são empreendedores pioneiros do setor de “provedor de internet”. Nesta caminhada, iniciaram suas atividades há 25 anos com “empresas de garagem”, de forma empírica, atendendo às demandas do mercado de tecnologia, e evoluíram com este novo negócio, com empresas do setor de comunicação (telecomunicações, distribuição de conteúdo, tecnologia e conectividade).

Durante esta evolução do mercado e das empresas do setor, destacam-se 3 grandes movimentos: Descobrimiento, Desenvolvimento e Consolidação. Atualmente, acontece a fase de consolidação do mercado, momento em que as empresas do setor devem apresentar-se maduras e preparadas diante de um público consumidor que, além de maior, está mais consciente e exigente.

Compreendendo a necessidade das operações evoluírem para aten-

der a este mercado, tanto com qualidade como em uma nova escala, idealizamos o conceito de Cadeia Produtiva da Internet, apresentado pela primeira vez em encontro com provedores regionais, realizado em paralelo à ABRINT 2019, em São Paulo, e, desde então, aplicado na Companhia.

Entendemos que os quatro pilares que constituem a Cadeia Produtiva da Internet geram as condições para elevar a Companhia à condição de “plataforma consolidadora” do mercado de ISP - Internet Service Providers. As operações e os provedores antes de serem incorporados são submetidos a esses pilares, visando à adaptação e padronização.

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. No nosso modelo, apresentamos cada um destes segmentos ou elos da cadeia produtiva como um departamento ou empresa diferente, que podem ser próprios ou terceirizados. Temos como base a holding **Brasil TecPar**, que é administrada por um Conselho de Administração e uma Diretoria Executiva, que exercem o comando e forne-

cem as diretrizes para a cadeia e para a estrutura organizacional da Companhia como um todo.

Logo após (ver desenho do modelo), temos um bloco denominado “Sistema” - Sistema de Gestão Integrada - composto por vários softwares e recursos tecnológicos que controlam e registram todas as operações e processos. O conjunto desses processos está representado na sequência em grandes blocos: comitês de gestão; insumos; financeiro; recursos humanos; ativação de serviços; atendimento, suporte e manutenção; engenharia, infraestrutura e swap; tecnologia.

OS 4 PILARES DA CADEIA PRODUTIVA

MELHORIA DA EFICIÊNCIA OPERACIONAL

agilidade, economia, sistemas e resultados.

PROMOÇÃO DA CONFORMIDADE

administrativa, contábil, técnica, operacional, modelo de negócios e gestão de riscos.

POSSIBILITAR A ESCALABILIDADE

plano de negócios, expansão e alavancagem.

CONSOLIDAÇÃO DA GOVERNANÇA CORPORATIVA

comando, estrutura organizacional e disciplina.

As próximas linhas do modelo da **Cadeia Produtiva da Internet** apresentam os serviços prestados pelas diversas empresas e marcas da Companhia, segmentados, ainda, por seus mercados de atuação: Locação de Infraestrutura, Tecnologia da Informação; STFC - Serviço de Telefonia Fixa Comutada; SeAC - Serviço de Acesso Condicionado (conteúdo e canais de TV); SCI - Serviço de Comunicação Internet (banda larga); SVA - Serviço de Valor Agregado (e-mail, antivírus, firewall, streaming, acesso a portais de serviços online); e, SCM - Serviço de Comunicação Multimídia (telecomunicações, tráfego de dados através de diversos meios).

Nessa lista compreende-se que o serviço prestado pela Companhia não se restringe ao “acesso à internet”, mas estende-se a um conjunto de serviços de naturezas diferentes para atender a demandas e expectativas de distintos mercados, sujeitos à regulamentação e tributação específicas. Portanto, devem estar segmentados, porém, interligados e interconectados, dependendo uns dos outros, para serem entregues ao cliente ou usuário final de forma competitiva e diferenciada, muitas vezes como um “combo”.



Fechando o conceito de **Cadeia Produtiva da Internet**, na linha mais externa, temos um conjunto de Partes Interessadas, cada uma com suas demandas e expectativas: trabalhistas, regulatórias, fiscais, tributárias, governamentais, mercadológicas, societárias, financeiras e econômicas.

Todos esses itens são elos da cadeia que executam seus processos individuais, no seu tempo, encaixados e adaptados uns aos outros, permitindo a entrega de serviços de tecnologia e conectividade de qualidade, de acordo com a necessidade de cada mercado ou consumidor e atendendo às expectativas das Partes Interessadas.

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.

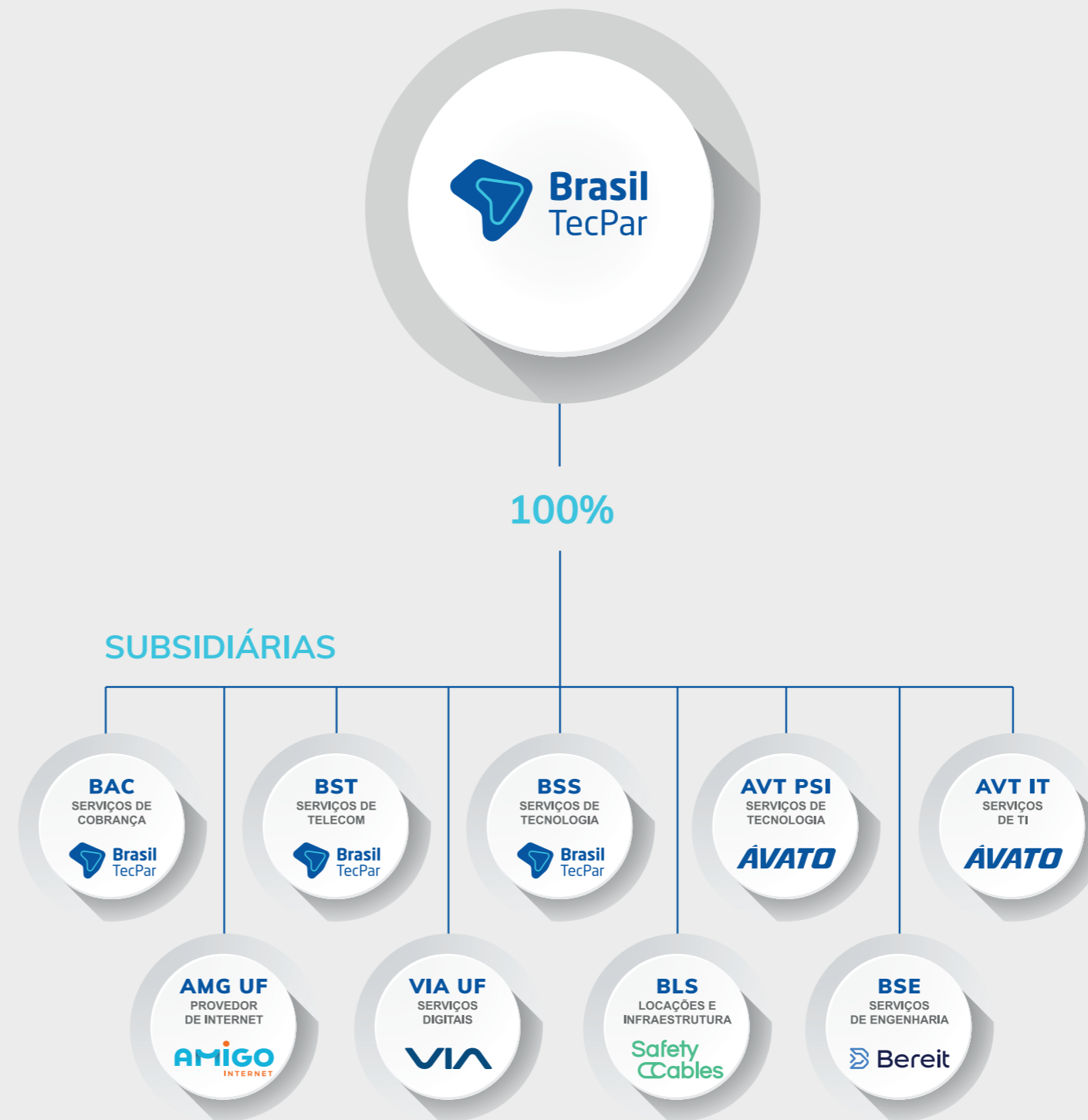
VALORES

Transparência
Conformidade
Determinação
Sustentabilidade
Relacionamento

VOCAÇÃO

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

ESTRUTURA SOCIETÁRIA





GOVERNANÇA CORPORATIVA

- Princípios da governança corporativa
- Pilares da governança corporativa
- Estrutura da governança
- Administração da Companhia
- Organograma operacional
- 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.

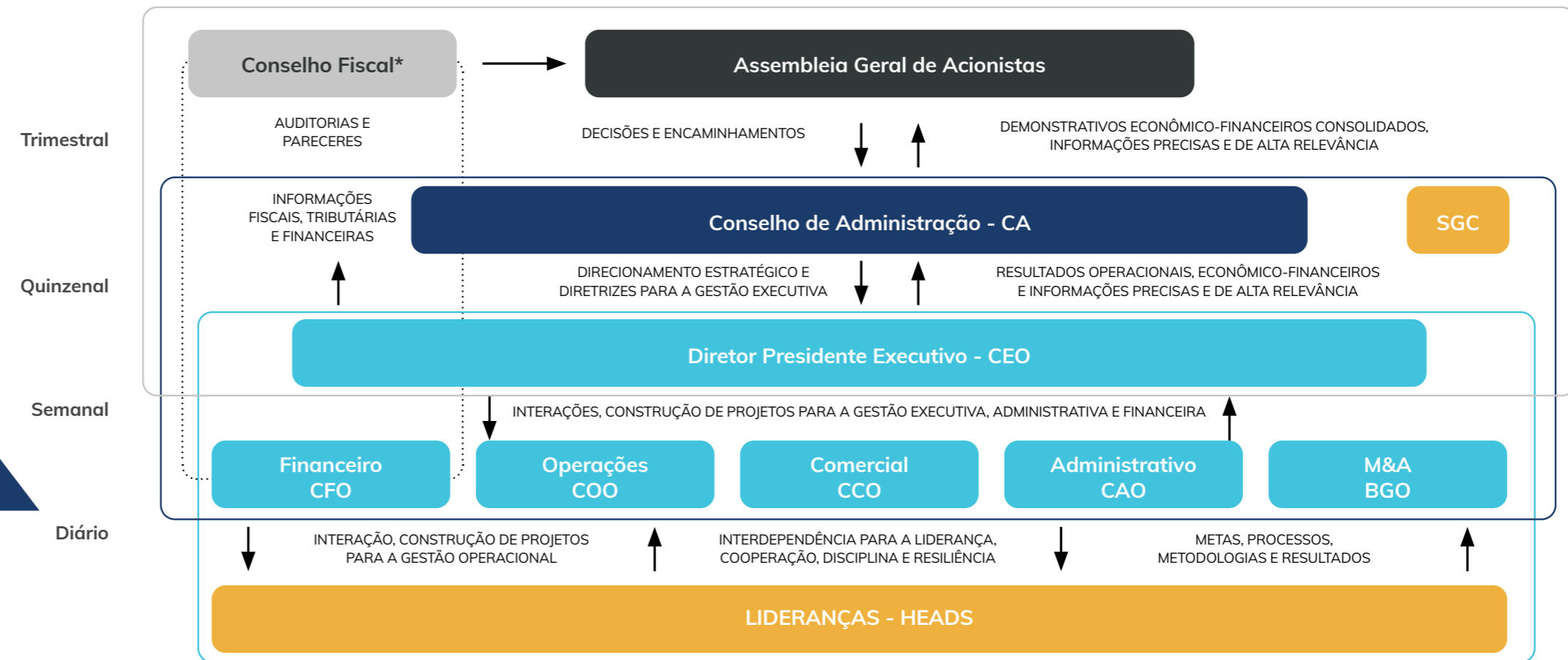
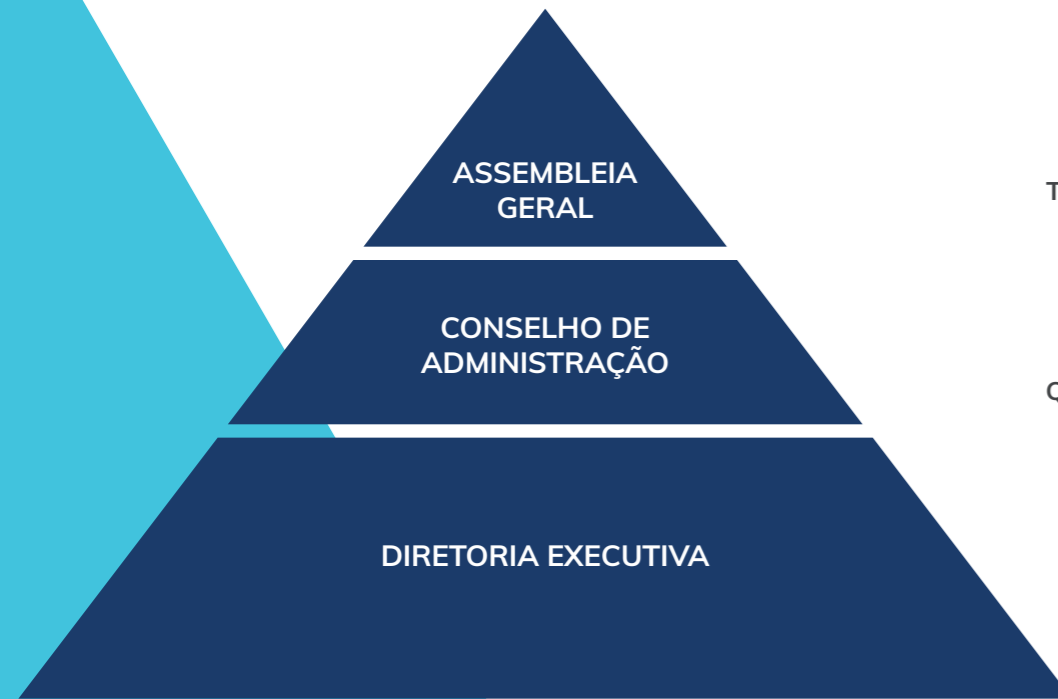
Plano Estratégico

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

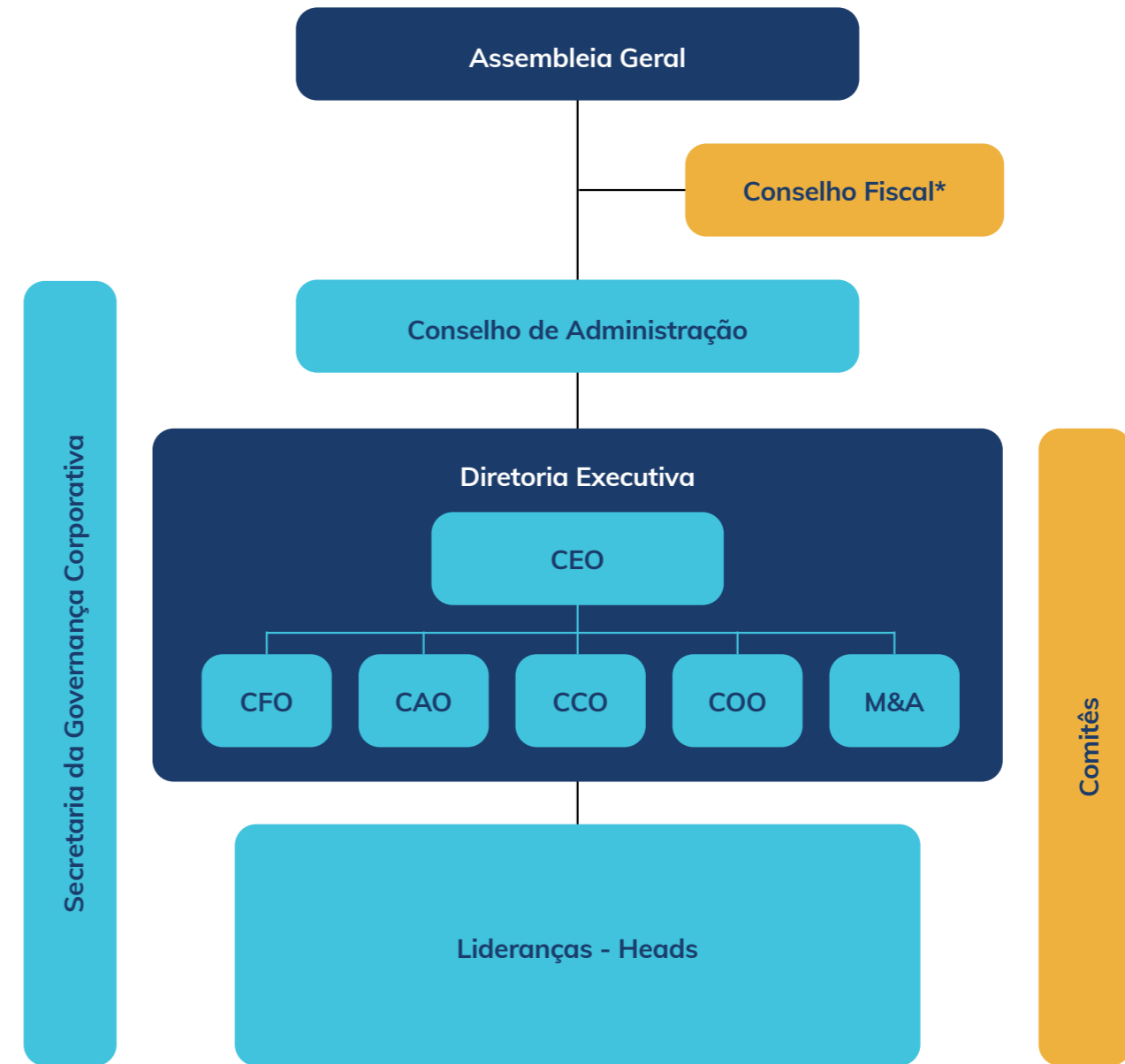
CEO = Chief Executive Officer
CFO = Chief Financial Officer

CAO = Chief Administrative Officer
CCO = Chief Commercial Officer
M&A = Merge and Acquisitions / Funções 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

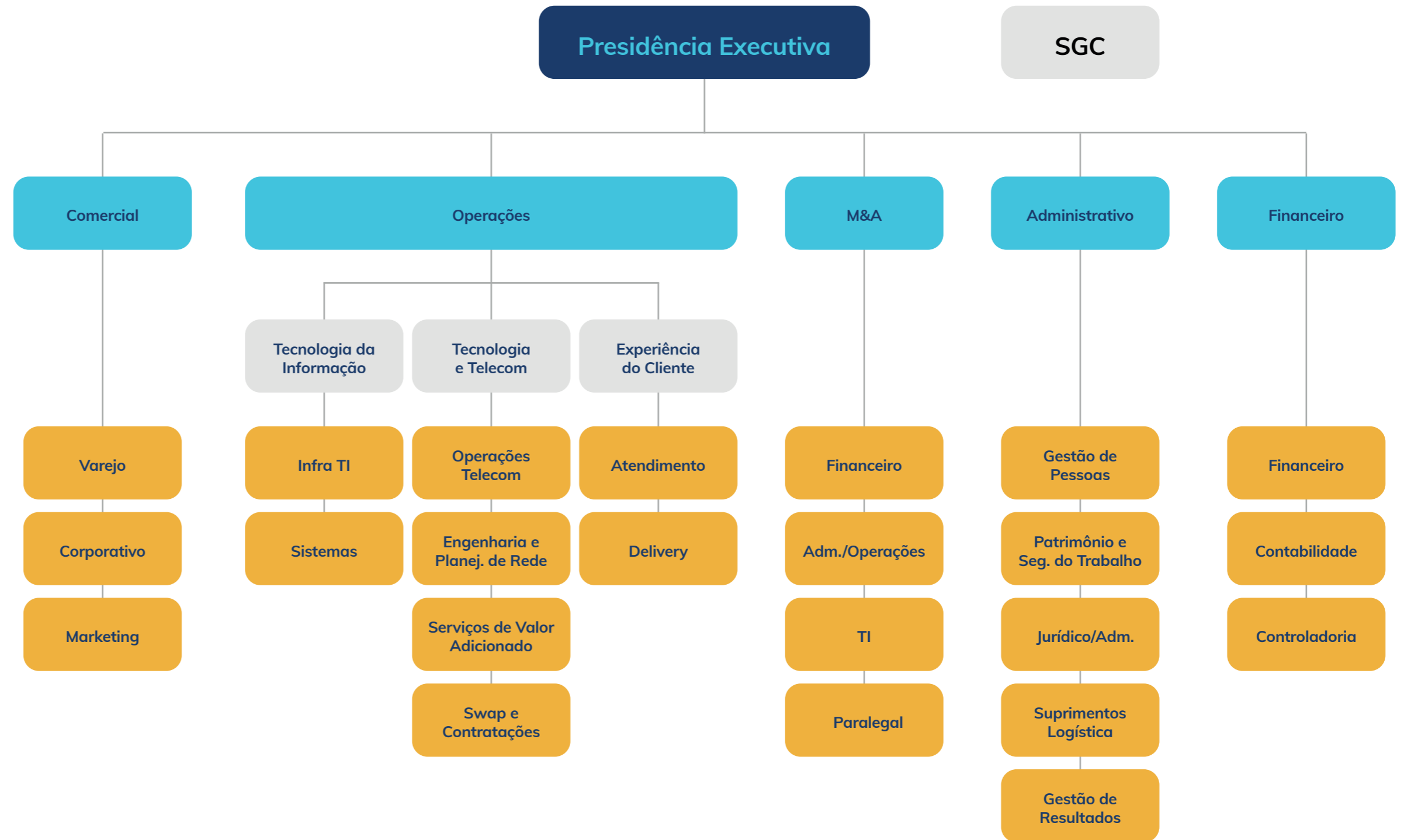
CFO = Chief Financial Officer

CAO = Chief Administrative Officer

CCO = Chief Commercial Officer

M&A = Merge and Acquisitions / Funções e Aquisições

ORGANOGRAMA OPERACIONAL





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

**Alcyr
Soares Cardoso**
CONSELHEIRO

**Fábio
Bonadiman**
CONSELHEIRO

**Luiz Gonzaga
Veras Mota**
CONSELHEIRO

**Magnum
Mello Foletto**
CONSELHEIRO



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

CEO

CHIEF EXECUTIVE OFFICER

Gustavo Pozzebon Stock

Empreendedor nato, atua há mais de duas décadas no mercado de internet. No Rio Grande do Sul, fundou a GPSNet, Ávato, Sim Telecom, Gaúcha TecPar e Brasil TecPar. Idealizador e entusiasta do modelo Cadeia Produtiva da Internet.

MISSÃO DA DIRETORIA

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



COO

CHIEF OPERATING OFFICER

Magnum Mello Foletto

Empreendedor há mais de 20 anos na área de serviços de tecnologia e conectividade, na qual implementou projetos de missão crítica. Foi presidente da InternetSul, é membro da Internet Society e participa ativamente das iniciativas do setor. Possui sólidos conhecimentos em gestão de projetos, finanças, arquitetura computacional, softwares e redes de telecomunicações.

MISSÃO DA DIRETORIA

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



CCO

CHIEF COMMERCIAL OFFICER

Flávio Augusto Peixoto Gomes

Executivo de TI e telecom com mais de 30 anos de experiência. Dirigiu times em todo o Brasil em empresas líderes como Xerox, Embratel, Oi e Compass. Foi conselheiro da Amcham Paraná, onde também presidiu comitês temáticos. É bacharel em Administração de Empresas e tem MBA pela Fundação Dom Cabral.

MISSÃO DA DIRETORIA

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.



CFO

CHIEF FINANCIAL OFFICER

Luciano Tasca Piazza

Graduado em Administração de Empresas e especializado em Gestão Empresarial pela PUCRS, MBA em Finanças Corporativas pela FGV, mestre em Economia Aplicada pela UFRGS, mestrando em Contabilidade pela Unisinos, pós-graduação internacional em Gestão e Liderança pela IESE Business School. Outras especializações nacionais na FDC (PDD) e internacionais, Hay Group. Certificações no mercado financeiro, como CPA-20 da ANBIMA e CNPI da CVM. Experiência executiva relevante nas empresas RBS, Arezzo CO., NET, Banco Sicredi, ICH Administração Hoteleira, Holding Auxiliadora Predial, Pia Indústria de Alimentos & Varejo.

MISSÃO DA DIRETORIA

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



CAO

CHIEF ADMINISTRATIVE OFFICER

Onir Trindade 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 DIRETORIA

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



LIDERANÇAS



DIRETORIA DE OPERAÇÕES



TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

CIO - CHIEF INFORMATION OFFICER

Gustavo Krowczuk Silva



Formado em Gestão de TI e com MBA em Gerenciamento de Projetos, o executivo possui 23 anos de experiência em empresas nos segmentos de tecnologia, financeiro e industrial, com passagens pela Hewlett Packard, Souza Cruz/BAT, Getnet e Saque e Pague.

TECNOLOGIA E TELECOM

CTO - CHIEF TECHNOLOGY OFFICER

Julio Cesar Vulherme Ferreira



Engenheiro Eletricista formado pela POLI-USP com mestrado em Telemática pela UTFPR, com passagens por grandes empresas do setor (no Brasil e EUA) em mais de 25 anos de carreira. Além de Telecomunicações, possui sólidos conhecimentos em gestão de projetos, O&M, e gestão de equipes multiculturais.

DIRETORIA DE OPERAÇÕES



SWAP E CONTRATAÇÕES

HEAD

Emerson Alexandre Fonseca Costa



Graduado em Engenharia Elétrica pela UFSC e em Direito pela PUCRS e pós-graduado em Telecomunicações pela UFPR. Mais de 20 anos de experiência em telecomunicações e atuando também na área de radiodifusão, em empresas como Anatel, BR Digital e Grupo RBS.

ENGENHARIA E PLANEJAMENTO DE REDE

HEAD

Narciso Aquino Flesch



Engenheiro, formado em Engenharia Eletrônica na Universidade Feevale. Possui 22 anos de experiência no setor de telecomunicações, com passagens por empresas multinacionais e provedores de pequeno porte, sempre atuando nas áreas de O&M e engenharia.

OPERAÇÕES TELECOM

HEAD

Daniel Menezes



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

DIRETORIA DE OPERAÇÕES



SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO

HEAD

Heron Magoga



Gestor com mais de 12 anos de experiência na área de telecomunicações, atuando em operações de telefonia fixa, TV por assinatura e streaming do sul do país. Participante ativo em projetos de segurança da informação e ISO 27001.

SISTEMAS

HEAD

Roberto Rosenfeld



Formado em Ciências da Computação (UFRGS), com pós-graduação em Administração Estratégica e Desenvolvimento de Negócios (Universidad Iberoamericana - Ciudad de México) e MBA em Gestão de TI (FGV). Possui 17 anos de experiência na área, atuando em empresas como Banco DLL e Portocred Financeira, onde liderou projetos e times de desenvolvimento no Brasil e América Latina.

DIRETORIA DE OPERAÇÕES



EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

HEAD

Andrea Biasuz F. Dillenburg



Formação em Ciências da Computação e conhecimento especializado em Gerenciamento de Projetos de TI, com passagem pelo Sicredi, Banrisul e Hewlett Packard.

DELIVERY

HEAD

Joel Bueno de Andrade Junior



Formação em Análise de Sistemas, MBA em Tecnologia para Negócios: Inteligência Artificial, Data Science, Big Data, com mais de 20 anos de experiência de mercado corporativo, sendo 15 deles na Brasil TecPar.

DIRETORIA ADMINISTRATIVA



GESTÃO DE PESSOAS

HEAD

Claudia Kessler



Graduada em Administração de Empresas (UFRGS), com pós-graduação em Gestão de Negócios (Fundação Dom Cabral) e Dinâmicas de Grupos (Sociedade Brasileira de Dinâmica dos Grupos), também possui formação em Coaching Executivo Organizacional (ICF). Profissional com mais de 20 anos de carreira na área de gestão de pessoas, já atuou em empresas como Kley Hertz, Sicredi, Produtive e Grupo JMT.

JURÍDICO / ADMINISTRATIVO

HEAD

Marcos Loureiro



Advogado, pós-graduado em Direito do Trabalho e Previdenciário pela IESA e com MBA em Gestão Empresarial pela FGV.

Há 10 anos atuando na área jurídica, sendo mais de 7 anos com atuação destinada para área jurídica corporativa preventiva.

PATRIMÔNIO E SEGURANÇA DO TRABALHO

HEAD

Marcelo Dutra



Gestor com mais de 20 anos de experiência em empresas com atuação nacional. Acadêmico de Engenharia Ambiental.

DIRETORIA ADMINISTRATIVA



SUPRIMENTOS E LOGÍSTICA

HEAD

Juliano Tarragô Carpes



Bacharel em Administração de Empresas, com especialização em Engenharia de Produção e Transportes pela UFRGS.

Experiência de mais de 25 anos em supply-chain, adquirida em empresas como AGCO do Brasil e Rio Grande Energia (RGE) e Grupos como a CPFL (Cia Paulista de Força e Luz) e Energisa.

GESTÃO DE RESULTADOS

GERENTE

Adriano Melgar



Analista de sistemas com pós-graduação em Gestão e Planejamento Empresarial, além de cursos de extensão, como BSC (FGV), Gestão para Resultados, GMR, GMD e Green Belt (INDG/FSM), Inteligência de Mercado (IIS), entre outros. Mais de 15 anos de carreira na área de Gestão de Negócios. Foco nas decisões estratégicas, mudanças de políticas, reorganização de processos, planejamento estratégico e solução em Business Intelligence.

DIRETORIA COMERCIAL



MERCADO CORPORATIVO

HEAD

Flávio Augusto Peixoto Gomes



Executivo de TI e telecom com mais de 30 anos de experiência. Dirigiu times em todo o Brasil em empresas líderes como Xerox, Embratel, Oi e Compass. Foi conselheiro da Amcham Paraná, onde também presidiu comitês temáticos. É bacharel em Administração de Empresas e tem MBA pela Fundação Dom Cabral.

MERCADO VAREJO

HEAD

Névio Stefainski



Administrador, pós-graduado em Controladoria, cursando MBA em Gestão Comercial pela FGV. Possui experiência profissional de 10 anos em cargos de liderança em empresa de educação (Unisc), comunicação (Grupo Gazeta) e 15 anos como executivo em ISPs, Viavale Internet e Bitcom Internet.

MARKETING

HEAD

Daniel Thimmig Rostirola



Formado em Engenharia Elétrica e Computadores pela PUCRS e pós-graduado em Finanças Empresariais pela FGV-RS.

Tem mais de 20 anos de experiência na área de marketing com ênfase no setor de tecnologia, liderando equipes em empresas como Dell, Positivo, Sicredi e Harman.

DIRETORIA FINANCEIRA



FINANCEIRO

GERENTE

Frederico Franke



Contador com mais de 25 anos de experiência desenvolvida nas carreiras de auditoria externa e interna, gestão financeira e gestão de projetos. Pós-graduado em Administração Financeira pela Unisinos, MBA em Gestão de Processos na ESPM – Porto Alegre, especialização em Auditoria e Perícia pela UFRGS e MBA em Mercado de Capitais pela APIMEC (Associação dos Profissionais de Mercado de Capitais).

CONTABILIDADE

HEAD

Ester Salvador da Fonseca



Com mais de 25 anos de experiência na área, possui graduação em Ciências Contábeis pela UFRGS, Direito pela PUCRS e pós-graduação em Planejamento Tributário. Anteriormente atuou em empresas como Kley Hertz S/A Indústria Farmacêutica, Studio Fiscal, Digitel S/A. Ind. Eletrônica.

CONTROLADORIA

HEAD

Sérgio Guerra



Com mais de 20 anos de experiência na área, possui graduação em Ciências Econômicas pelo Centro Universitário Moura Lacerda e MBA em Controladoria, Auditoria e Finanças pela FGV. Atuou em empresas como Stara SA, IBM, Bearing Point, desempenhando atividades ligadas à área de controladoria e tecnologia nas maiores empresas globais de vários segmentos, como Vale, J&J, Grupo Fischer.

M&A

BRASIL GESTORA
DE OPERAÇÕES S/A - BGO



FINANCEIRO

HEAD

Daniel Dorneles



Administrador de empresa, com MBA em Gestão Empresarial pela FGV, especialização em Compliance e Gestão Tributária pela Uniritter e MBA em Inovação e Gestão 3.0 pela PUC. Possui 20 anos de experiência na área financeira e de operações, com experiência em empresas como Ambev, Auxiliadora Predial e Unimed POA.

ADMINISTRATIVO / OPERAÇÃO

HEAD

Renato Bianchin



Administrador de empresas, com MBA em Gestão, Empreendedorismo e Marketing, pós-graduação em Finanças Corporativas, M&A e Equity, ambas as formações pela PUCRS. Atua a 14 anos no mercado de provedores de acesso à internet, com ampla experiência na área de gestão e operação.

M&A

BRASIL GESTORA
DE OPERAÇÕES S/A - BGO



TI

HEAD

Cristiano Zilio



Experiência de 20 anos em provedores de internet (ISPs), atuando nas áreas de telecom e tecnologia. Atualmente conduz a migração de sistemas das operações de M&A para a Cadeia Produtiva de Internet da Brasil TecPar, tendo realizado a migração de 9 operações neste último ano.

PARALEGAL

HEAD

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 Ciência da Computação e Administração, pós-graduado em Gestão Empresarial e em Comércio Internacional pelo International Trade Centre - ITC.














MARCAS E MERCADOS

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

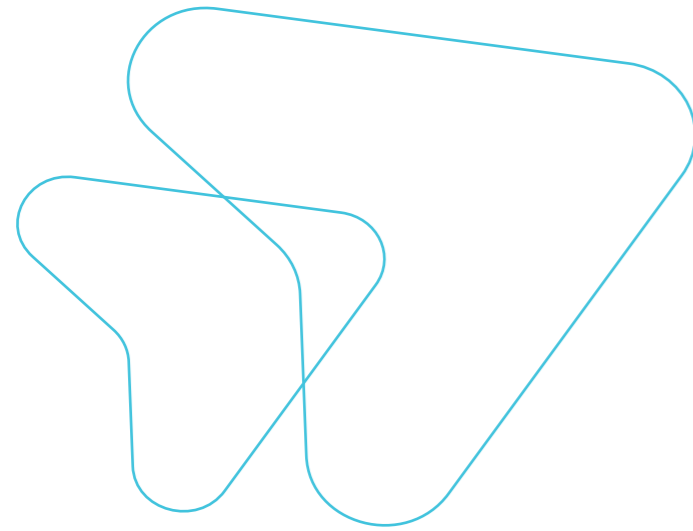


MARCAS E MERCADOS

Conforme dados da Anatel, em 2021, as subsidiárias da Brasil TecPar mantiveram a liderança entre as Prestadoras Competitivas no Rio Grande do Sul, atingindo a **11ª posição no Brasil**.

Ranking	Companhia	Pontos de Acesso (1)	% do Total
1°	 Claro	9.7 M	24,3%
2°	 vivo	6.3 M	15,8%
3°	 oi	5.2 M	13,0%
4°	 brisanet	825 k	2,1%
5°	 Algar	745 k	1,9%
6°	 TIM	690 k	1,7%
7°	 aloha fibra <small>a onda que nasceu na sua praia</small>	670 k	1,7%
8°	 DESKTOP	470 k	1,2%
9°	 unifique	468 k	1,2%
10°	 america.net	370 k	0,9%
11°	 Brasil TecPar	300 k ⁽²⁾	0,7%

(1) Número de acessos por fibra óptica
 (2) com aquisições realizadas em 2021.



NOSSAS MARCAS



Brasil TecPar

B2C

AMIGO VIVA
CONEXÕES
REAIS

Mercado residencial e MPE.

B2B

ÁVATO

Mercado PME, Corporativo,
Governos e ISPs.

Safety
Cables Expanda
suas conexões.

Plataforma de negócios
entre empresas de
telecomunicações.

 **Bereit**

Consultoria e projetos em
engenharia de telecomunicações



ANÚNCIOS E CAMPANHAS

sejaamigo.com.br/200mega

Se for para escolher entre ter
muuuuita internet ou suporte local,
escolha os dois.

Vem ser Amigo!

200
MEGA
R\$ **99**,⁹⁰/_{mês}



Suporte
Local



100%
fibra



Amizade



Wi-Fi
GRÁTIS



UM SUPER DESCONTÃO
QUE TE DÁ OPORTUNIDADE
DE CONCORRER A MAIS DE R\$ 40MIL EM PRÊMIOS



Brasil TecPar

26
ANOS

Há 26 anos nascemos
para simplificar a vida
de pessoas e empresas com
tecnologia e conectividade.

AMIGO AVATO Safety CCables Bereit VIA



Estamos presentes nos mais variados canais de comunicação, mantendo a proximidade com os clientes através de propagandas inteligentes e inovadoras.

+ 10 MILHÕES

de visualizações em nossas propagandas.

+ 200.000 VISITANTES NAS NOSSAS PÁGINAS

+ 15.000 LEADS

Campanha “Colaborador Amigo”:

Ação desenvolvida em sinergia com a equipe de Varejo, aproveitando o relacionamento da Ávato com o cliente, para estender ofertas domésticas aos colaboradores dessas empresas. Já fechamos os primeiros contratos e a perspectiva é atingir 100 contratos novos nos primeiros 3 meses da campanha.

Redes sociais Ávato:

Geramos mais de 3 milhões de impressões, resultando em interação direta com mais de 1 milhão de clientes.

Campanha “Sorte é ter Amigo”

Em conjunto com a equipe comercial de Varejo, com sorteio de prêmios no valor de R\$ 43.000,00, impulsionando vendas, adimplência e retenção da base de assinantes.



sejaamigo.com.br

HO HO HO
NOEL JÁ VOOU NA FRENTE E GARANTIU
OFERTAS ESPECIAIS PARA VOCÊ!

OFERTA 1	INTERNET FIBRA ÓPTICA	OFERTA 2	TV POR ASSINATURA	
200 MEGA	COM WIFI	79 REAIS POR MÊS*	AMIGO TV MAIS DE 120 CANAIS	79 REAIS POR MÊS*

ATIVÇÃO GRÁTIS É PRESENTE DA AMIGO!



E PARA VOCÊ QUE JÁ É ASSINANTE AMIGO,
UMA GRANDE OPORTUNIDADE DE FAZER UM UPGRADE NO SEU PLANO.

DÉ UM UP	NO SEU PLANO ATUAL	POD APENAS R\$ 10 A MAIS POR MÊS*
--------------------	--------------------------	--

ASSINE AGORA!
Liga ou chama no WhatsApp
0800 645 4200

Fibra Óptica | Suporte Local | Estamos perto de você | WIFI GRÁTIS

Unidade Santa Cruz do Sul
Rua Fernando Abbott 1008

AMIGO
INTERNET

Condição especial para esta promoção. *Oferta Amigo TV Prime HD com mensalidade de R\$ 79,00 por 12 meses. Para a oferta de upgrade para seu plano atual, o valor a ser pago é de R\$ 10,00. Para a oferta de upgrade para o plano Amigo TV Prime HD, o valor a ser pago é de R\$ 10,00. **Plano de Internet 300Mega + Plano Amigo TV variado App no Pacote Basic HD. OFERTA VÁLIDA ATÉ 31/11. MENSALIDADE VÁLIDA POR 10 MESES. CONSULTE VIGILÂNCIA PARA SEU ENDEREÇO.



Conheça o futuro
dos centros urbanos

AVATO

BLACK NOVEMBER

INTERNET FIBRA

+300 MEGA

APP TV R\$129/mês

STAR HD Discovery CNN ESPN

AMIGO
INTERNET

QUEM TEM AMIGO TEM SORTE
E CONCORRE A MAIS DE R\$ 40 MIL EM PRÊMIOS

PROMOÇÃO
Sorte é ter Amigo



02 Apple iPhone 12 Mini 128Gb | 02 Scooters Elétrica Voltz EV1 Sport 0km | 01 anuidade Amigo TV Prime HD +148 canais | 02 Smart TVs LG NanoCell 55"

PARA CONCORRER BASTA SER ASSINANTE AMIGO
E ESTAR COM SUAS MENSALIDADES EM DIA

Ainda não é assinante Amigo internet?
Corre lá que dá tempo!



Escaneie o QR Code e conheça a promoção

Ligue ou chama no WhatsApp
0800 645 4200
sejaamigo.com.br

Unidade Santa Cruz do Sul
Rua Fernando Abbott 1008

AMIGO
INTERNET



Instalações de estar junto da Avato

Com o seu plano é possível ter em Avato

Data Centers Avato

SOLUÇÕES EM CONECTIVIDADE



Soluções em conectividade para manter sua equipe conectada e a produtividade em alta

AVATO



PRESENÇA EM 6 ESTADOS

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

10 unidades regionais de negócios;
84 unidades de relacionamento/negócios;
266 cidades com cobertura de serviços.



MELHORIAS CONSTANTES

Para atender melhor os assinantes da Amigo Internet, foram abertas novas unidades de relacionamento em Garibaldi, Santana do Livramento e Novo Hamburgo, no Rio Grande do Sul, além de serem realizadas adequações físicas nas unidades das cidades de Carlos Barbosa, Nova Petrópolis, Cacequi e Canoas, também no RS.



INSIDE SALES

Implementação da Unidade de Inside Sales no varejo, que realizou 5.350 novas vendas, conta com equipe de 9 pessoas e responde por mais de 30% das vendas de varejo.



PORTFÓLIO AMIGO INTERNET

PLANOS DE INTERNET

100 MEGA 200 MEGA 300 MEGA 500 MEGA

A CAM A FONE

FIBRA ÓPTICA Outras Tecnologias ADSL, LTE, HFC, RÁDIO

CONECTIVIDADE

SERVIÇOS ADICIONAIS COBERTURA

TV TELEFONE WI-FI CABO EXTRA

TV POR ASSINATURA



Os principais canais nacionais e internacionais, com programação linear e On Demand (sob demanda). Possível assistir pelo computador, celular, set top box ou outros dispositivos conectados. Integração com a plataforma Android TV, dispositivos Android, dispositivos IOS e Windows Media Player.

Som e imagem de altíssima qualidade

CatchUp e Timeshift
Volte a programação de dias anteriores e programas ao vivo que já iniciaram

Multitelas
Assista no smartphone, tablet, note ou TV

Gravação de até 120min de programação

PORTFÓLIO ÁVATO



Conectividade



Smart Internet
Smart Connect
Smart ISP
Smart Wi-Fi

Cloud e Data Center



Cloud Backup & Storage
Hosting
Servidor virtual dedicado
Colocation
Golden Jumper

TI



Smart Support
Smart Server

Cyber Segurança



Smart Firewall
Security SDWan
AntiSpam
Security Wi-Fi

Videomonitoramento e IoT



Câmeras
Sensores

Voz



Smart PABX
Smart Voice
Terminação de chamada
Ampliação de telefonia móvel
Telefonia Móvel

Experiência do Cliente



NOC Premium
Monitoramento

Soluções Personalizadas



Projetos especiais para atendimento das demandas específicas do cliente.

PORTFÓLIO SAFETY CABLES



Redes de longa distância

Construções conjuntas;
IRU e locações de fibra apagada;
Locação de canais passivos PTP;
Swap;
Consórcios;
Intermediações de redes;
Acordos com concessionárias de energia e rodovias.

Disponibilizamos o meio físico para que sua operação possa iluminar sua rede.



Last Mile última milha

Qualificação de fornecedores;
Viabilidade com os fornecedores;
Negociação entre as partes;
Contratação de circuitos.



Redes FTTH

Locações (canal passivo PTMP).

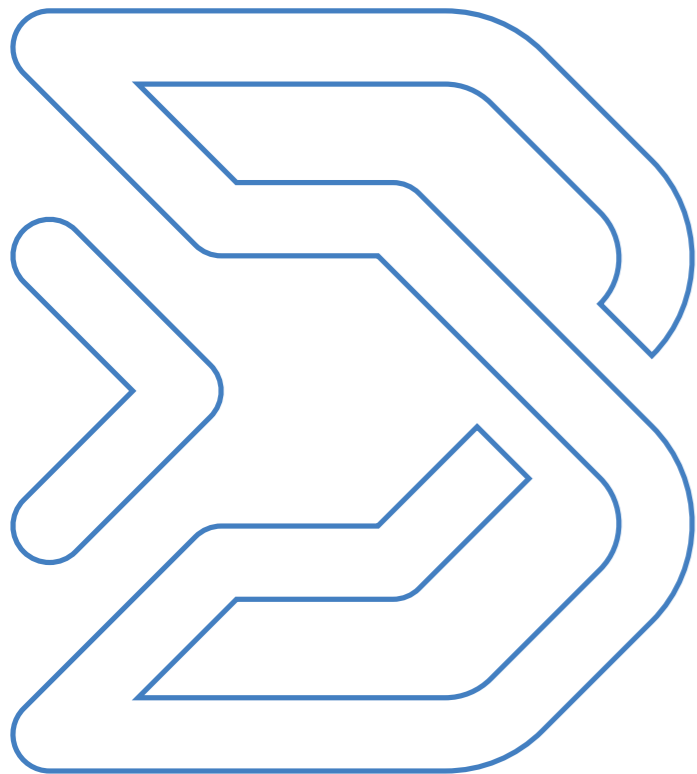


Sites

Locação de espaços em sites;
Infraestrutura de torre para instalação de 4G e 5G.

Safety Cables

PORTFÓLIO BEREIT



A Bereit Engenharia é o meio entre o projeto e a execução da implantação de redes de telecomunicações.

Ofertamos consultoria especializada valorizando a qualidade do serviço.

- Projetos e consultoria para provedores de internet
- Assessoria técnica
- Planejamento de redes ópticas
- Diligências técnicas
- Projetos de compartilhamentos de postes e infraestruturas
- Projetos e consultoria para Governos
- Assessoria e consultoria para projetos na área de TI e telecom
- Projetos de cidades inteligentes
- Projetos de cercamento e videomonitoramento público
- Projetos de infraestrutura de TI e telecomunicações

FUSÕES E AQUISIÇÕES

FUSÕES E AQUISIÇÕES

A operação da *Cadeia Produtiva da Internet* da Brasil TecPar tem como premissa a conformidade e, por isso, **em 2021 foi criada a Brasil Gestora de Operações S/A - BGO**, objetivando entregar a conformidade nos ativos do ciclo da cadeia produtiva.

A BGO é a responsável por todo o processo de unificação das empresas incorporadas e conta com suporte da Secretaria de Governança Corporativa (SGC) do pré ao pós-deal.

Em 2021, a BGO trabalhou com foco total em seu objetivo estratégico de incorporar à Brasil Tecpar a carteira de clientes das empresas adquiridas, realizando **migração de mais de 30.000 clientes durante o ano**.

INCORPORADA	SEDE	PERÍODO
Hd Turbo Net	RS - Cacequi	Janeiro
Neogrid Datacenter	SC - Joinville	Janeiro
Nexus	RS - Santana do Livramento	Fevereiro
A Plateia	RS - Santana do Livramento	Março
VIEX	RS - Santana do Livramento	Abril
Intnet	RJ - Araruama	Junho
São Pedro Net	RS - São Pedro do Sul	Julho
Netsun	SP - Mogi das Cruzes	Agosto
Speedbol	RJ - Iguaba	Setembro
Fly LVT	RS - Taquara	Setembro
Evo	MT - Sinop	Setembro
Primatec	MT - Primavera do Leste	Setembro
TW	MT - Rondonópolis	Setembro
TJ Net	MS - Coxim	Outubro



COMPANHIA EM NÚMEROS

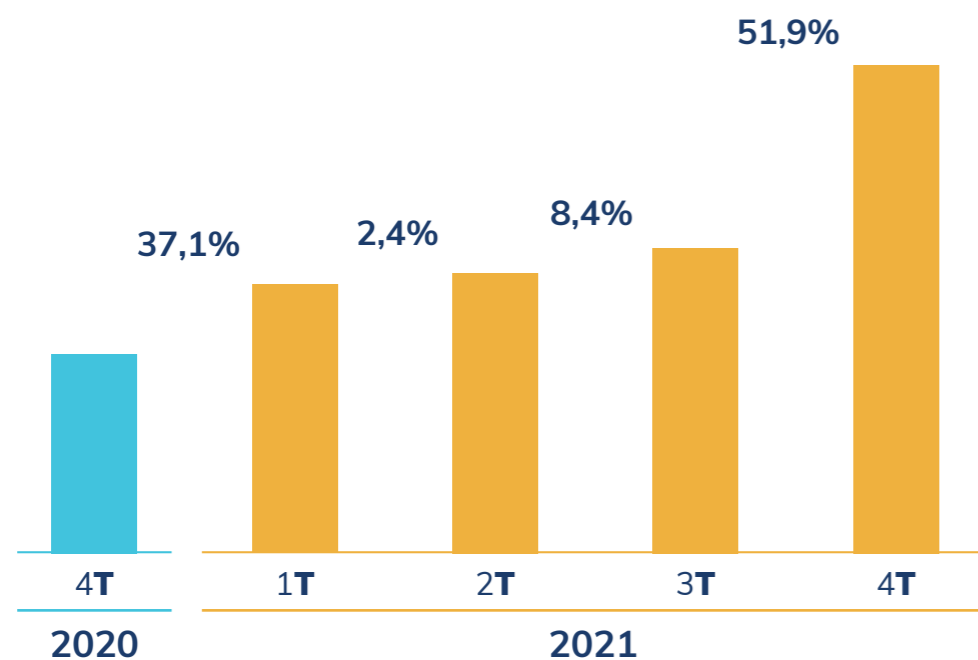
- Evolução do valuation
- Cotação da ação
- Pessoas
- Indicadores financeiros
- Evolução da base de clientes
- Investimentos
- Infraestrutura e tecnologia
- Realizados em 2021
- Métodos ágeis
- Governança em tecnologia
- Projetos de engenharia
- Projetos de swap

EVOLUÇÃO DO VALUATION

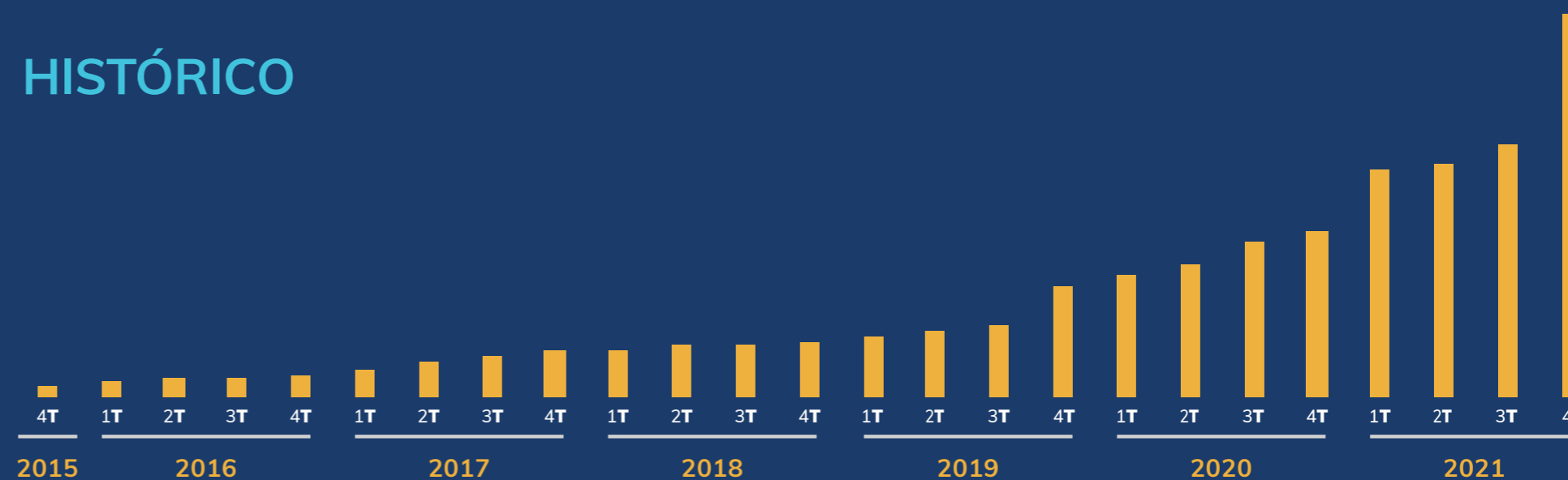
O valuation (equity value) representa o valor líquido de mercado da Companhia, apurado segundo referências e parâmetros próprios aprovados pelos Acionistas, com o objetivo de acompanhar a evolução do seu porte. O valuation da Brasil TecPar é calculado pelo somatório do valuation de suas subsidiárias, investimentos e disponibilidades, descontando a dívida líquida.



Seu valor pode ser incrementado por fusões e aquisições ou ainda de forma orgânica por meio de ações comerciais, aumento da produtividade e racionalização de custos. **Entre dezembro de 2020 e dezembro de 2021 a Companhia apresentou um crescimento de 131% no seu valuation.**



HISTÓRICO

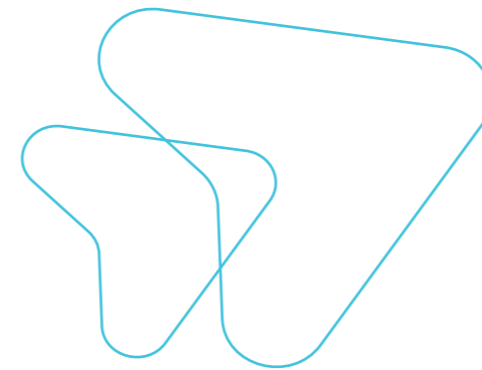
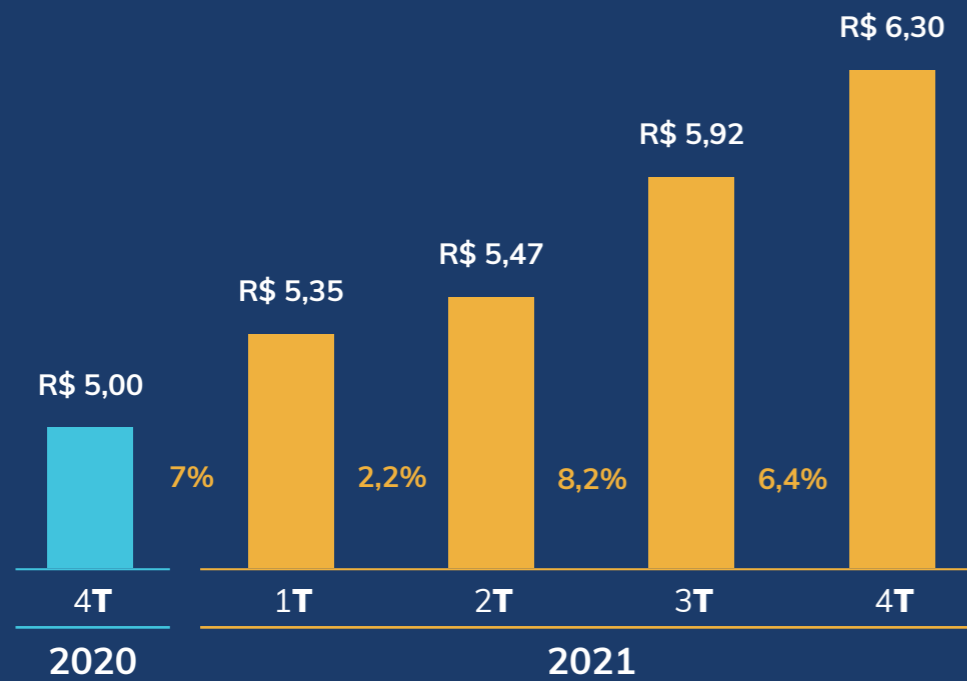


COTAÇÃO DA AÇÃO

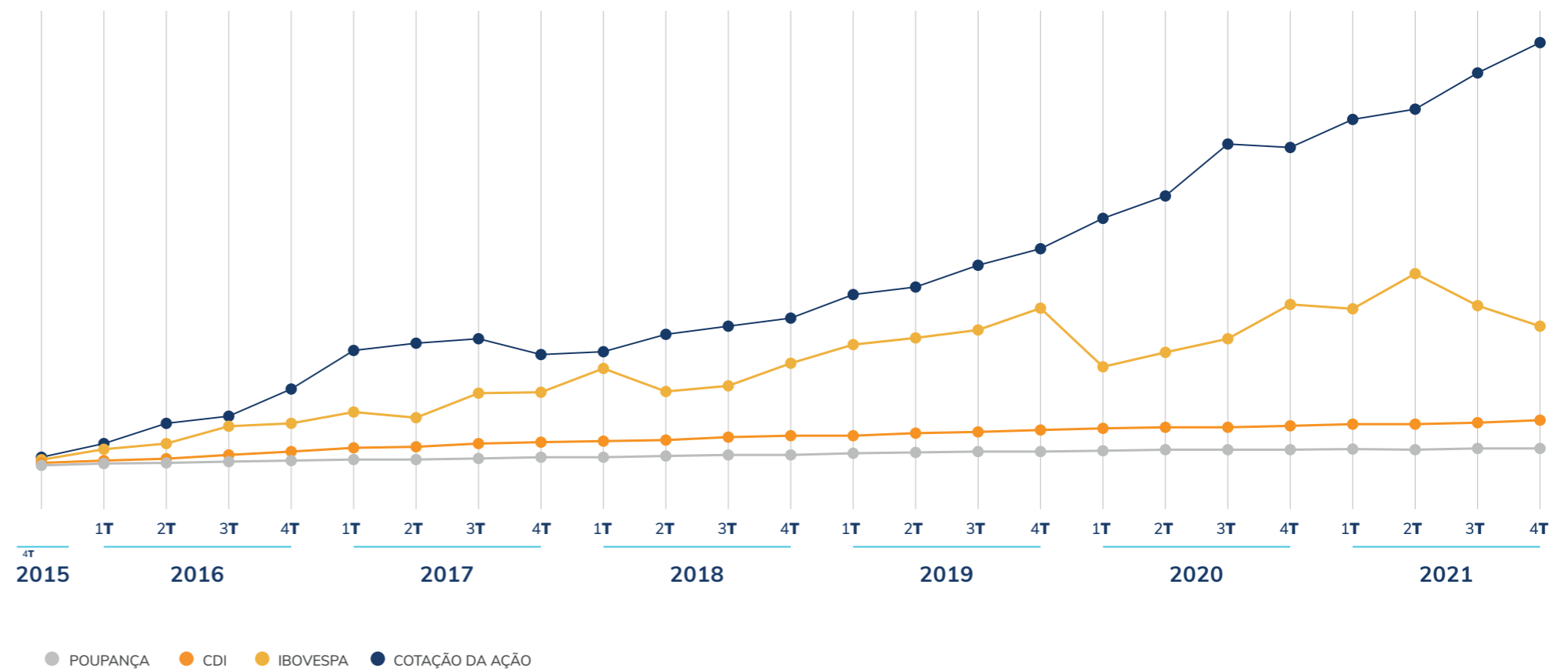
A cotação da ação é o resultado do valuation (equity value) da Companhia dividido pela quantidade de ações integralizadas. No gráfico pode-se acompanhar o histórico da cotação da ação desde 2016, quando ainda Gaúcha TecPar.

A cotação encerrou 2021 no valor de R\$ 6,30, apresentando um incremento acumulado de 26% no ano.

A taxa de retorno ao acionista da Brasil TecPar, além da valorização da ação, inclui ainda os dividendos distribuídos trimestralmente, que representaram 3,2% no ano, gerando assim uma taxa de retorno ao acionista de 29,2% a.a..



HISTÓRICO DA COTAÇÃO DA AÇÃO



PESSOAS

1.900

colaboradores diretos

100

colaboradores
terceirizados

583

foram novas
contratações

27%

de vagas preenchidas
com colaboradores,
que foram promovidos

78 NPS*

de satisfação
do colaborador

*Net Promoter Score - Pesquisa satisfação

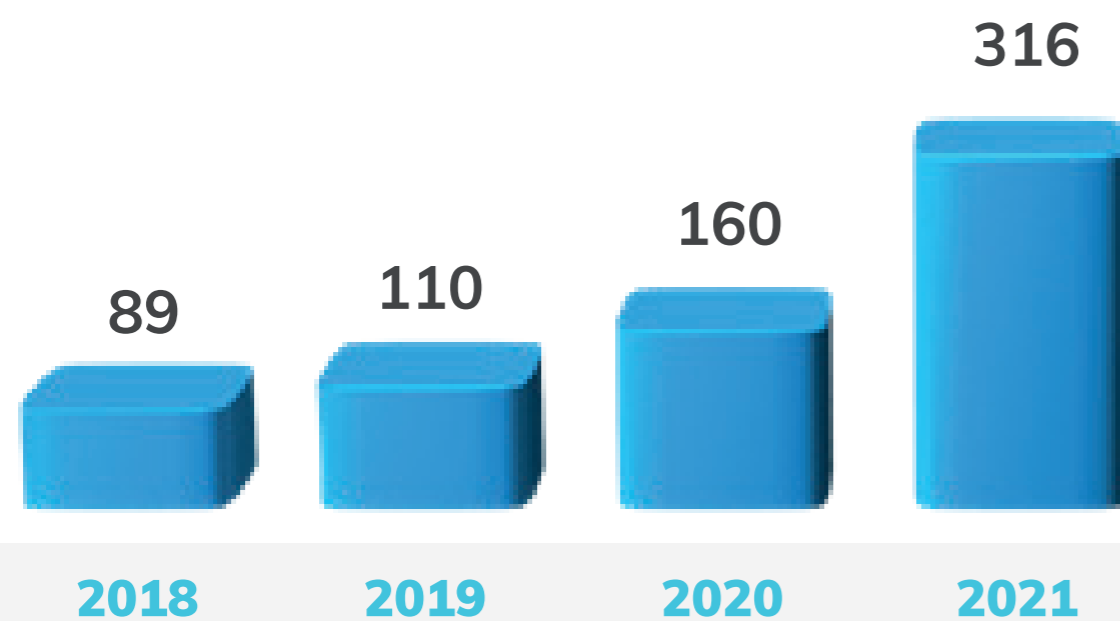
INDICADORES FINANCEIROS

DESTAQUES FINANCEIROS

GERENCIAL

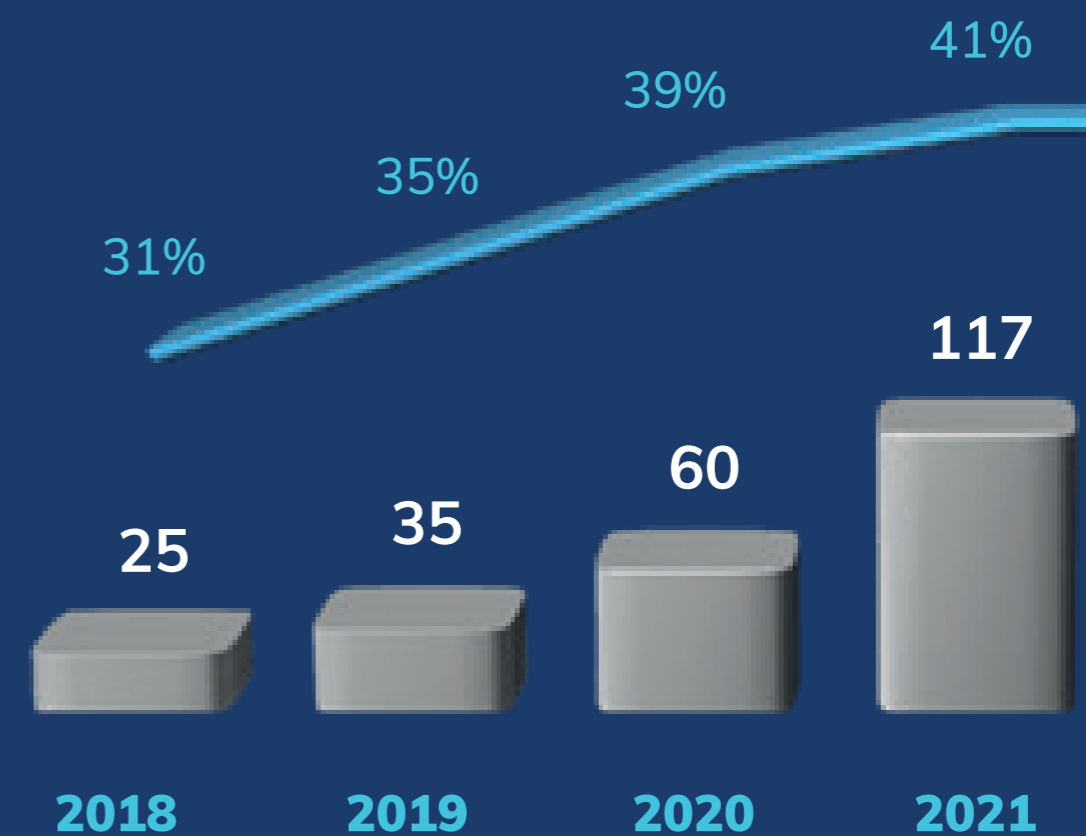
R\$ MILHÕES	2018	2019	2020	2021
Receita Líquida	81	101	154	285
△ Anual		25%	52%	85%
EBITDA	25	35	60	117
Margem EBITDA	31%	35%	39%	41%
Dívida líquida	30	72	115	435
Dívida líquida / EBITDA	1,2x	2,1x	1,9x	2,4x

RECEITA BRUTA

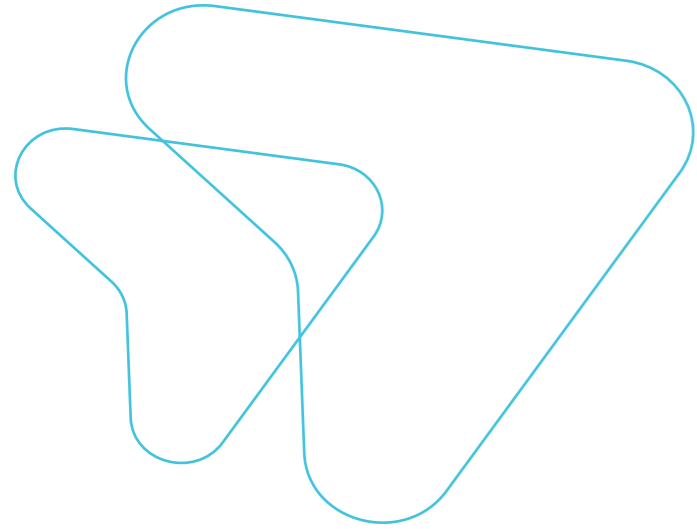


Em R\$ milhões
△ 4T21 e 4T22

EBITDA



*Em R\$ milhões



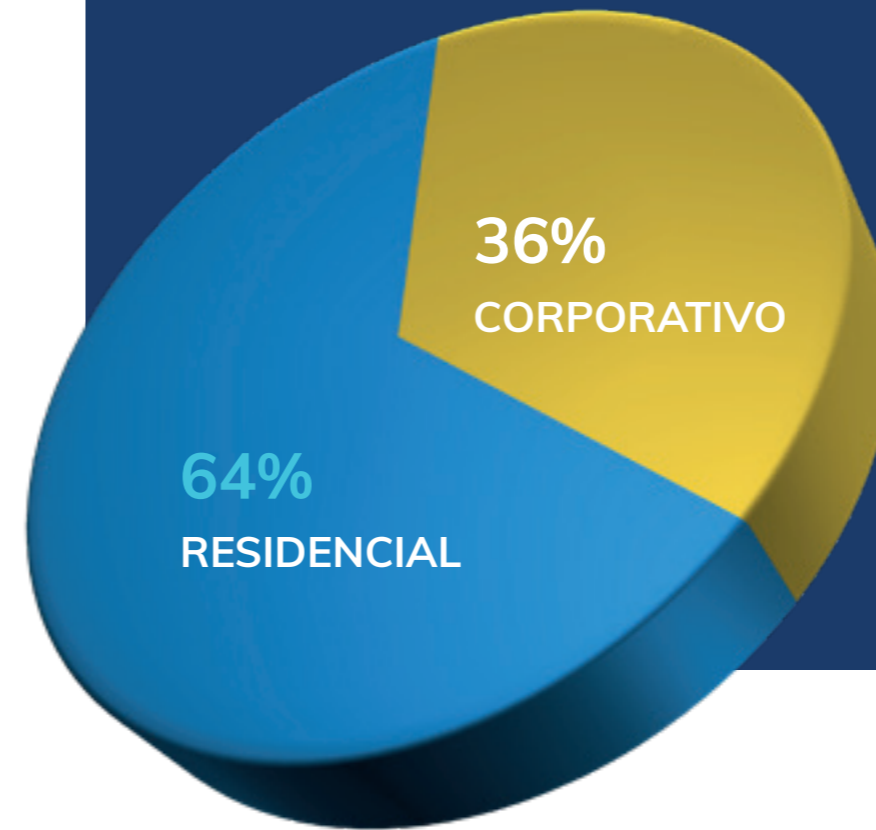
EVOLUÇÃO DA BASE DE CLIENTES

VAREJO: incremento de **265%** de clientes na base, considerando as incorporações e crescimento orgânico.

CORPORATIVO: **+30%** no volume de vendas novas realizadas em 2021 em todo o Brasil, frente ao ano anterior

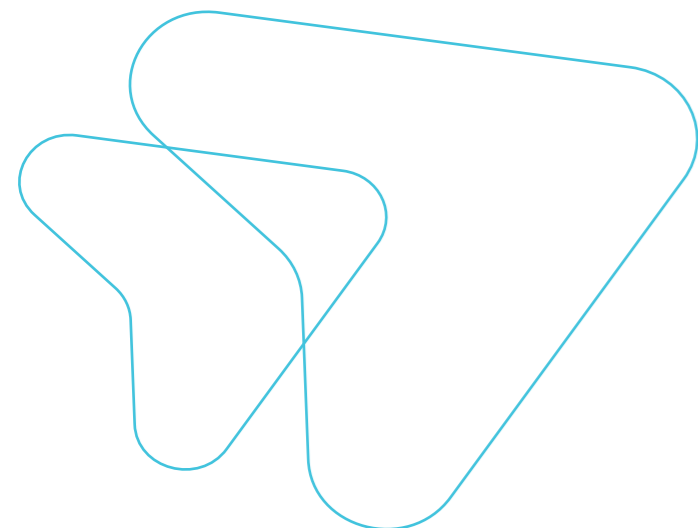
2020 = 103.029 clientes
2021 = 263.537 clientes
+ 9,82% ticket médio

COMPOSIÇÃO DA RECEITA



- 6% ISPs
- 5% EMPRESARIAL
- 11% GOVERNO
- 4% PME
- 10% GRANDES CONTAS

* Base de clientes (Receita)



Serviços	Descrição	Marcas	% do Faturamento	Números de Acessos Ativos
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	 	85%	~256K
Aluguel de Equipamentos	Locação de equipamentos Aluguel de fibra apagada Locação de canal passivo		2%	~0,2K
Telefonia	Vasto serviço de telefonia Cobertura em áreas rurais	 	3%	~10K
Projetos especiais e instalação	Implementação e manutenção da rede de acesso e backbone.		1%	~0,1K
Televisão	Desenvolvedor de conteúdo Previsão de pacotes Mais de 200 canais HD		1%	~6K
TI	Hospedagem de dados e informações na internet Serviços de cloud Consultoria e suporte em TI		7%	~5K



INVESTIMENTOS



No ano de 2021, ainda sob efeitos da pandemia, a Companhia, respeitando os seus objetivos estratégicos, fez investimentos na ordem de R\$ 450 milhões para suportar o incremento de 135% de receita na média do 4º Trimestre de 2021 comparado ao mesmo período do ano anterior.

Este montante foi distribuído principalmente em operações de fusões e aquisições (M&A), de expansão de rede, estabilização e aprimoramento dos sistemas de gestão como SAP S/4 Hana e HCM Sênior. Ainda, estão contemplados nestes valores o aumento do quadro de colaboradores especializados nas principais áreas táticas e operacionais do negócio.

R\$ 450.000.000,00

em investimentos

+135%

de incremento de receita comparado ao mesmo período do ano anterior.

INFRAESTRUTURA E TECNOLOGIA



6

Data Centers
+950 Servidores Virtuais

Joinville - SC | [ISO 27001](#)
Santa Maria - RS
Santa Cruz do Sul - RS
Canoas - RS
Porto Alegre - RS



10.132Km
de Backbone

600.000 portas FTTH
1.200.000 home-passed
15.000 hosts monitorados



1.600
Sites



+6.500
Last Mile Corporativos



11

Antenas de captação
satelitais - Headend

+150 canais de TV e Áudio
Antena de captação de dupla iluminação

REALIZADOS EM 2021

- Renovação da **certificação ISO 27001** do Data Center de Joinville - SC;
- Expansão da telefonia STFC para mais 35 municípios do Rio Grande do Sul, incluindo a Região Metropolitana de Porto Alegre e a cidade de Santa Maria;
- Ampliação da capacidade de tráfego de chamadas STFC nas localidades da Serra Gaúcha;
- Aproximação com provedores de SLS (Street Level Solutions) para desenvolvimento de solução de acesso para redes móveis (4G/5G);
- Novo CDN conectado: Globo. Este reduziu em 50% o tempo de acesso ao conteúdo distribuído pela Globo aos nossos assinantes;
- Pioneiros na ativação de Redes XGS-PON no Brasil, com a ativação de acessos no Instituto Caldeira (Porto Alegre - RS);
- Incorporação técnica das operações oriundas dos processos de M&A;
- Inauguração do Data Center secundário (site DC02) de Santa Maria - RS.



MÉTODOS ÁGEIS

Em 2021, a Brasil Tecpar adotou a metodologia ágil, baseada no framework SCRUM, em seus times de desenvolvimento. Dividindo os times em squads de projetos e sustentação de sistemas e trabalhando com sprints quinzenais, foi possível medir os resultados rapidamente, gerando mais agilidade nas entregas e flexibilidade no gerenciamento de mudanças conforme as necessidades do negócio.

GOVERNANÇA EM TECNOLOGIA

A Governança de TI é um conjunto de processos, estratégias e metodologias implementado pelo setor de TI para alinhar as práticas do setor com os objetivos do negócio.

Em 2021, a Brasil TecPar iniciou a adoção das principais disciplinas de gestão de tecnologia da informação. Com o gerenciamento de mudanças, foram deliberadas mais de 550 mudanças em ambientes produtivos nos primeiros 5 meses do processo. Já o gerenciamento de incidentes teve como principal objetivo atuar de forma padronizada e eficiente na eventualidade de uma interrupção não planejada ou uma redução da qualidade de um serviço de TI.

PROJETOS DE ENGENHARIA

- Ampliações de 636 km de rede e 21.376 portas FTTH.
- 1.064 circuitos de última milha para atendimento de Clientes Corporativos.
- 1.959 km projetos de compartilhamento de postes para a Brasil TecPar e ISPs.

PROJETOS DE SWAP

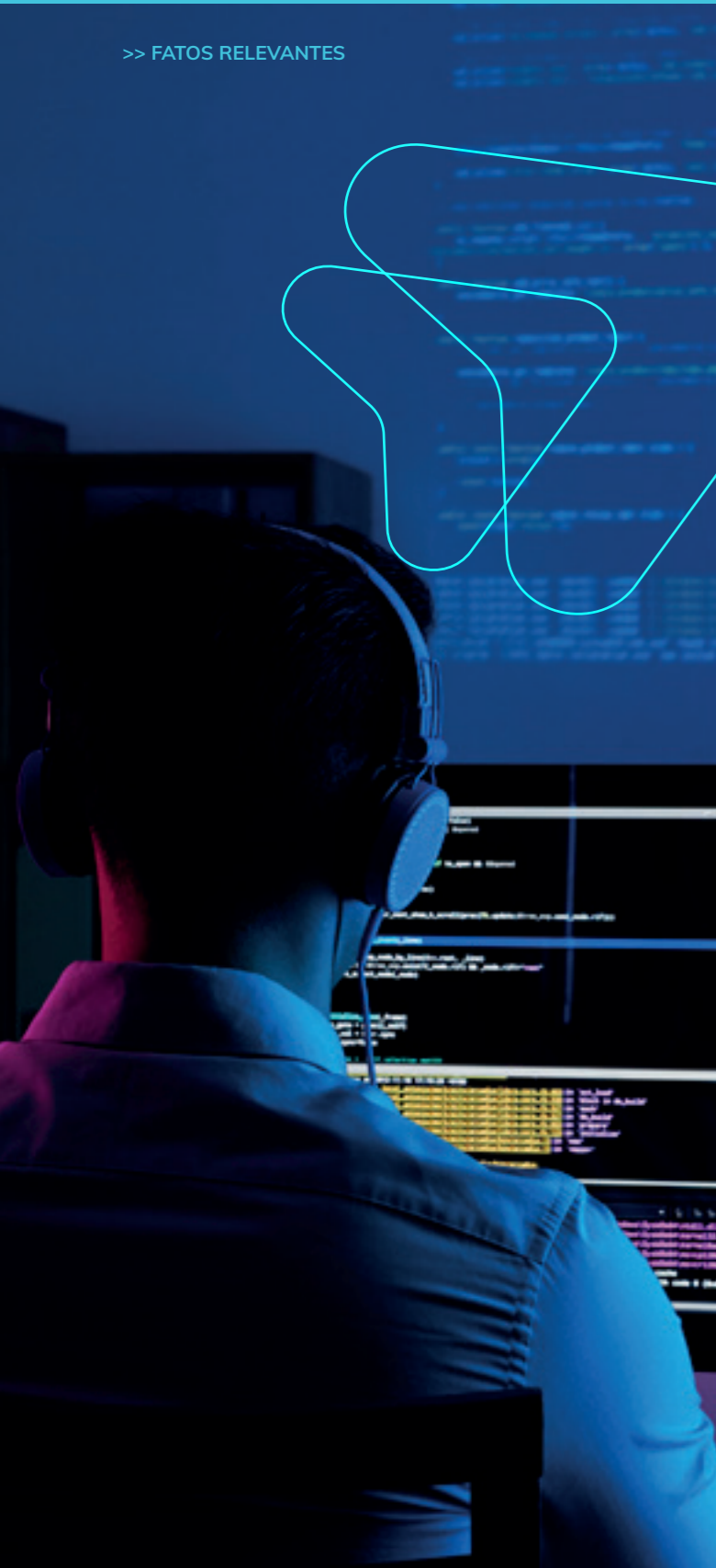
Fortalecimento da atuação nacional pela expansão do portfólio de parceiros e fornecedores, com mais de 2.000 circuitos gerenciados.





FATOS RELEVANTES

- Sistema de gestão integrado
- Brasil Gestora de Operações - BGO
- Certificações
- Célula de materiais salvados e recuperados
- Google Workspace
- Business partner
- Cuidados com os colaboradores
- Great Place to Work - GPTW
- É sobre ir além!
- Conexão com você e lideranças
- Projeto Amigo Rural
- Participação nos lucros e resultados - PLR
- Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD
- Gestão de resultados
- Reestruturação da área de atendimento ao cliente
- Reestruturação da diretoria financeira
- Grade de governança corporativa
- Código de conduta
- Celebração de final de ano 2021
- Os TecFriends mais lembrados



ESTABILIZAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO – SGI

“ Ao longo de 2019 e 2020, a implantação do Sistema de Gestão Integrado - SGI, trouxe grandes desafios para a operação, elevando substancialmente os níveis de maturidade e do controle de processos de negócios do grupo. Em 2021, o foco foi para estabilizar o projeto. A empresa investiu na revisão e otimização de processos, monitoramento, conciliação, treinamentos, infraestrutura, contingências e no fortalecimento de parcerias.

A adaptação gradual demandou uma série de ajustes e automações, que trarão um maior nível de compliance aos processos da companhia e servirão de fundação (ou fundamento/base/alicerce) para o crescimento.

Gustavo Krowczuk Silva
Chief Information Officer - CIO

BRASIL GESTORA DE OPERAÇÕES S/A BGO

A conformidade é um resultado a ser entregue pelo modelo de negócio conduzido pela BGO. A operação da Cadeia Produtiva de Internet da Brasil TecPar tem como premissa a conformidade, já a operação da BGO tem como objetivo entregar essa conformidade nos ativos da Cadeia Produtiva da Brasil TecPar.

RESULTADOS EM 2021

Migração de mais de 30.000 clientes;

Assertividade do mapeamento de materiais de 99,95%;

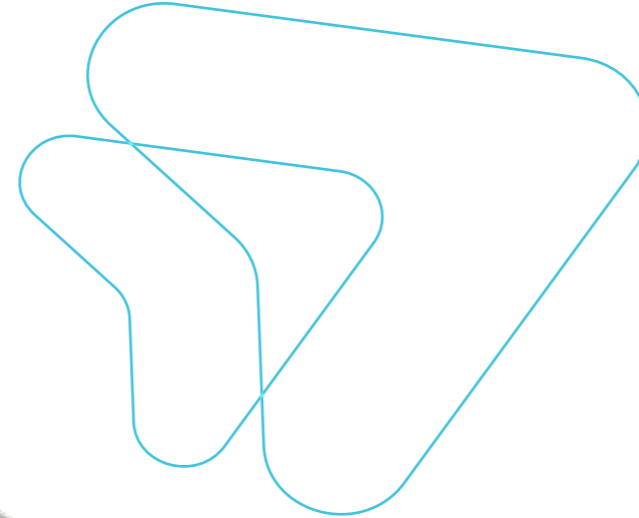
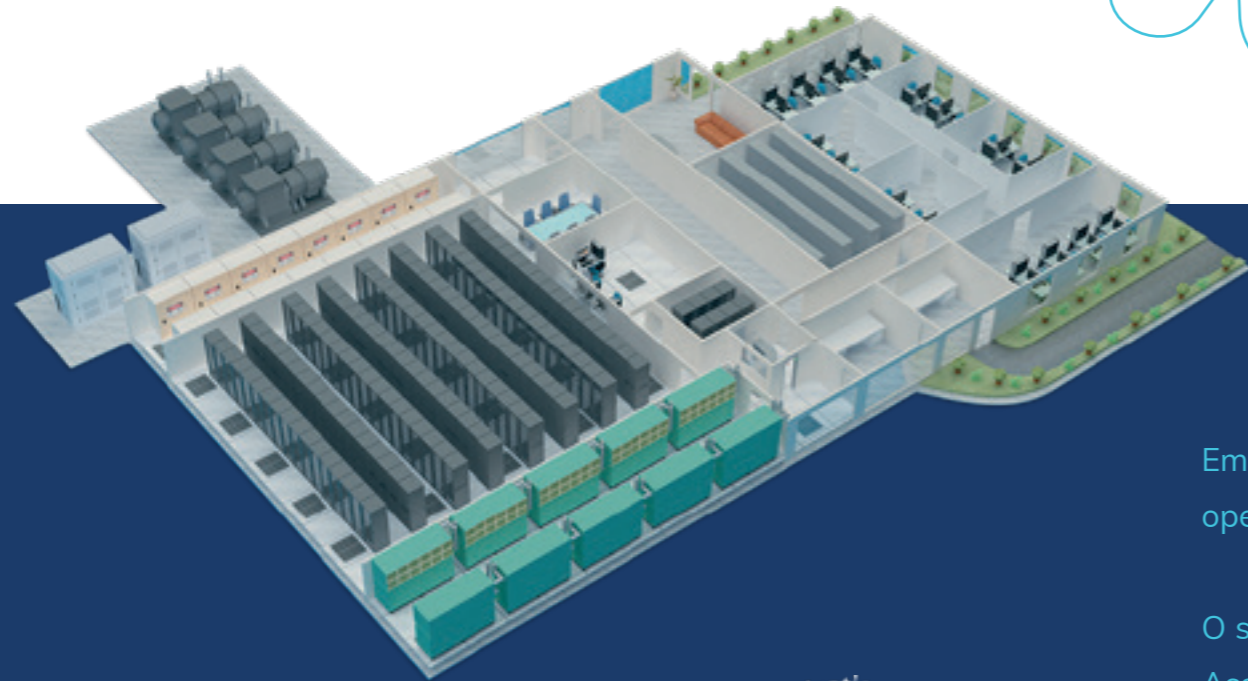
Implementação de metodologias ágeis;

Desenvolvimento de ferramentas de escaneamento/batimento de CTOs;

Implementação do relatório de Premissas;

Gestão de 14 empresas unificadas, acompanhando os processos administrativos, financeiros e operacionais.

CERTIFICAÇÃO ISO-27001



bsi.



Certificate of Registration

INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM - ISO/IEC 27001:2013



Em janeiro de 2021, o grupo Brasil TecPar anunciou a aquisição do Neogrid Datacenter, hoje Ávato Datacenter, maior operação de Datacenter de Santa Catarina, localizado na cidade de Joinville.

O site possui uma área de 300m² de piso elevado, capacidade para até 130 racks e 3 milhões de BTUs de refrigeração. Assim, o grupo aumentou sua capacidade de ofertas nos serviços de colocation, virtualização de servidores, hosting, cloud backup, internet empresarial e rede metropolitana.

Para atender os requisitos de segurança, o Datacenter possui certificação da norma internacional ISO 27001.

A auditoria de manutenção ocorreu em agosto de 2021 e tem validade de 03 anos.

CERTIFICAÇÃO MANRS

A Brasil TecPar está no seleto grupo de 610 empresas no mundo (ao lado de gigantes como Google, Microsoft, Facebook, Netflix e Amazon Web Services) e 170 no Brasil (dentre as mais de 8 mil operadoras) que possuem o selo MANRS (Normas de Acordo Mútuo para Segurança de Roteamento, em tradução livre).

Dessas 170 empresas brasileiras, **apenas 85, incluindo a Brasil TecPar, possuem as quatro certificações possíveis**, o que evidencia segurança máxima no encaminhamento de tráfego na internet e garante o selo GOLD. Destacando que o MANRS é uma iniciativa global apoiada pela **Internet Society (ISOC)**, que visa a aumentar a segurança de roteamento na internet.

Ele é baseado no conceito de manter a rede segura através do controle da origem, ou seja, se cada um enviar para internet o que é seu, haverá conformidade dos anúncios de rede, em consequência, drasticamente menos problemas. O MANRS automatiza processos como assinatura e validação de rotas, eliminando possíveis erros humanos e tornando os processos mais confiáveis.

Além disso, devido a possuir o selo MANRS, a Brasil TecPar agora tem direito de voto em processos de melhorias no MANRS e eleição de membros do conselho.



A certificação MANRS é mais um passo no nosso compromisso de colocar a Brasil TecPar entre os líderes do nosso setor, no que diz respeito à segurança e qualidade nas entregas aos nossos clientes.

Julio Cesar Vulherme Ferreira
Chief Technology Officer - CTO



OBJETIVOS

- Impedir a propagação de informações de roteamento incorretas;
- Impedir tráfego com endereços IP de origem falsificados (spoofing);
- Facilitar a comunicação operacional global e a coordenação entre os operadores de rede;
- Facilitar a validação de informações de roteamento em escala global.



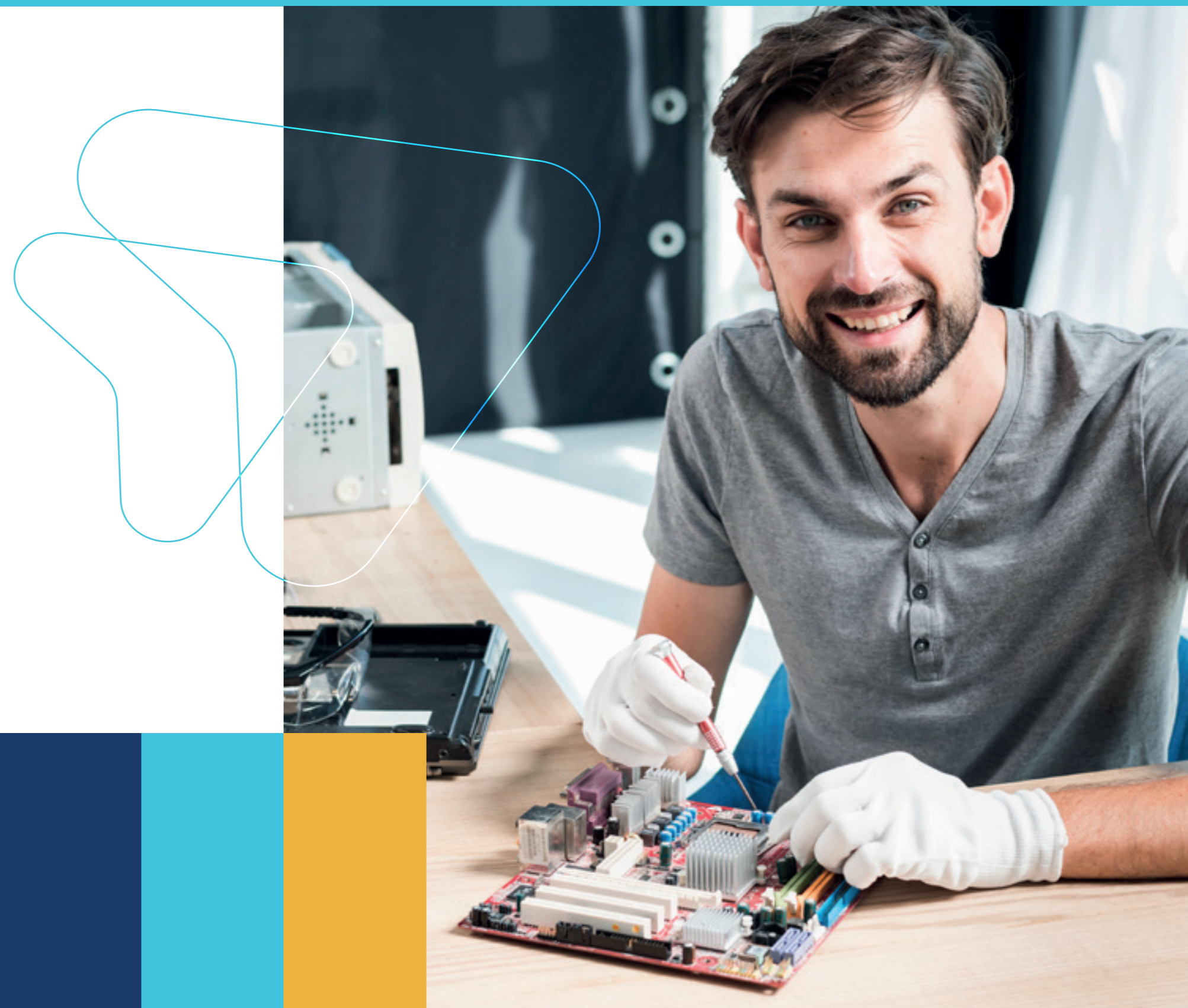
CÉLULA DE MATERIAIS SALVADOS E RECUPERADOS MSR

A **MSR**, reestruturada em agosto de 2021, já traz significativos resultados. Da economia na compra de materiais novos ao reaproveitamento de equipamentos. Está localizada no CD na cidade de Feliz, RS.

Novos colaboradores foram contratados para a MSR, e a equipe foi ampliada para oito integrantes dedicados exclusivamente para a recuperação de materiais.

Complementaram as ações da MSR a contratação de 4 empresas parceiras para apoio à recuperação de materiais e a terceirização das recuperações de maior criticidade técnica, com 5 empresas especializadas do mercado.

- Redução de R\$ 5 milhões nas compras de equipamentos;
- Economia acumulada: R\$ 6,8 milhões em 2021;
- 19.893 equipamentos salvados e recuperados.



GOOGLE WORKSPACE

Um dos objetivos da Brasil TecPar em 2021 foi de consolidar toda a plataforma de comunicação e colaboração das operações do grupo que foram sendo adquiridas ao longo do tempo, mas que usavam soluções diferentes, sendo a principal delas local, com administração feita pela própria Brasil TecPar.

Gustavo Krowczuk, CIO na Brasil TecPar, lembra que a negociação comercial para aquisição do Google Workspace começou com o grande desafio de provar que sair de um ambiente com baixo custo direto para um que possui licenciamento seria financeiramente positivo. “Nossa diretoria entendeu toda a mudança cultural e os benefícios práticos que as ferramentas do Google Workspace trariam”, conta Gustavo.

Integrar 6 diferentes domínios e mais de 1200 colaboradores em uma única plata-



forma exigiu uma profunda avaliação de todas as opções presentes no mercado. O Google Workspace foi a melhor solução, já que grande parte dos colaboradores já estavam familiarizados com as ferramentas.

Mesmo com pouco tempo de implementação, o resultado, ainda em 2021, foi expressivo. Todos os prazos foram cumpridos em tempo e o projeto alcançou o seu principal objetivo: aproximar as pessoas. A Brasil TecPar tem recebido muitos feedbacks positivos sobre as novas ferramentas, como a facilidade de visualização de agendas, simplicidade no agendamento de reuniões, layout de e-mail mais amigável e maior interação entre equipes através do Google Chat e Meet. Com o uso do Google Drive, tudo está padronizado com soluções muito mais simples e intuitivas, aumentando a produtividade dos colaboradores da empresa.

Google

NOVAS POSSIBILIDADES

Google Workspace possibilitou instituir os novos canais de comunicação interna.

Um TecFriend bem informado é um colaborador capaz de protagonizar sua jornada na Brasil TecPar e nos levar além. Pensando nisso e no potencial de crescimento da nossa empresa, instituímos, em novembro, os novos canais de comunicação interna: uma Intranet e uma rede social corporativa.

Para institucionalizar e apoiar esta mudança, criamos a Matriz dos Canais de Comunicação Interna.



Conheça a Matriz dos canais de Comunicação Interna.





É atendendo a nossa missão de simplificar a vida com tecnologia e conectividade que o Workspace chega na vida dos nossos **TecFriends!**

Uma rede colaborativa que permite a conexão e integração de vários canais de comunicação. Na Intranet o colaborador tem acesso a informações atualizadas sobre tudo que acontece na Brasil! De estratégias, projetos a novos colegas e aniversariantes do mês, tudo em um mesmo local por um click.

Nosso TecFriend tornou-se um protagonista da comunicação pela nossa rede social, o

Currents, uma ferramenta interativa que possibilita conectar todos os colegas e permite a cada um postar o que acontece no seu dia a dia na empresa. É por esse canal que cada colaborador na Brasil se torna do tamanho do Brasil, muita troca cultural e diversidade nos unem por lá.

O Workspace também nos oferece agenda compartilhada, facilidade de conexão em reuniões virtuais, acesso rápido a e-mail, contatos de toda empresa, interação por chat, grupos on-line, tudo para reforçar nossa cultura de relacionamento, transparência nos possibilitando **ir além** todos os dias.

Claudia Kessler
Head de Gestão de Pessoas



2. Currents: a rede social corporativa da Brasil TecPar




O Currents é nosso principal canal de relacionamento e comunicação com os TecFriends.

Nessa rede social podemos acompanhar campanhas, comunicados e ações da Brasil através do perfil da Comunicação Interna.

Accesse o QRCode e baixe todos os apps Google.



4. Google Chat



O Google Chat é um canal de comunicação interna disponível a todos colaboradores para a troca de mensagens rápidas.

Ele possibilita a comunicação instantânea e direta com todos os TecFriends e substitui ferramentas particulares como o WhatsApp e o Telegram.

Confira as facilidades do chat: [clique aqui](#).

Accesse o QRCode e baixe todos os apps Google.





BUSINESS PARTNER - BP

No terceiro trimestre de 2021, o **GEP adotou o modelo de Business Partner**. O BP age transversalmente em todos os processos de GEP, e de forma mais ativa, conduz a jornada do colaborador dentro da empresa, por meio dos programas de onboarding, desenvolvimento de líderes (PDL), desenvolvimento de times (T&D), Programa Semear e trilhas de carreira.

Ainda, apoia as lideranças nos desdobramentos da pesquisa de clima (GPTW), contribuindo para os planos de melhoria das áreas. É papel do BP ser a referência do GEP ao gestor, alinhando os comportamentos da liderança aos propósitos da Brasil TecPar.

Hoje, a equipe conta com três parceiros de negócio (BPs) que atendem a regiões específicas do Brasil, trabalhando lado a lado com o líder, apoiando nos processos decisórios e contribuindo, de forma estratégica, com insights nos assuntos relacionados à gestão de pessoas.

CUIDADOS COM OS COLABORADORES

RISS e DQS ON-LINE: As práticas chamadas RISS e DQS passaram a ter formato on-line. O RISS (Relatório de Inspeção de Saúde e Segurança) 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.

O DQS (Diálogo Quinzenal de Segurança) são breves conversas que o líder das equipes realiza com seus liderados, abordando um tema específico, definido pela área de saúde e segurança do trabalho.

Em 2021 passaram a ser realizados via aplicativo de celular, otimizando recursos, como papel e tempo, bem como trazendo confiabilidade maior capacidade de armazenamento das informações. **Em torno de 500 acompanhamentos por mês são realizados com as equipes.**

PREVENÇÃO À COVID 19 e SEGURANÇA DOS COLABORADORES

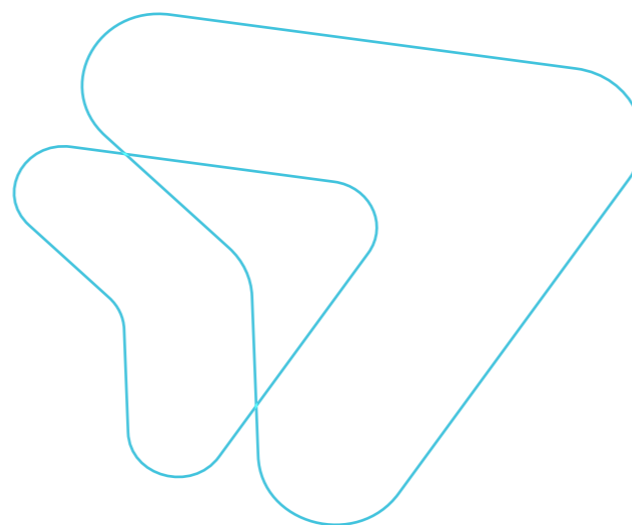
Em agosto de 2021, os prédios com grande número de colaboradores passaram a contar com um moderno sistema de medição de temperatura e dispensador de álcool, ferramenta de ajuda na prevenção à covid-19. Subsidiados pela empresa, **foram realizados em torno de 400 exames preventivos de covid-19**, proporcionando mais segurança aos nossos colaboradores. A agilidade nos atendimentos foi garantida com a utilização de uma unidade móvel de medicina ocupacional, realizando exames nos locais de trabalho dos colaboradores.

Como barreira de proteção, foram sanitizadas 100% das unidades onde ocorreram casos de covid-19.

Tivemos, em todos os meses de 2021, Diálogos Quinzenais de Segurança (DQS) com nossos colaboradores, passando orientações a respeito de cuidados e prevenção à covid 19.

SEGURANÇA

Foram 8.761 horas de treinamentos e capacitação em Segurança do Trabalho, proporcionadas aos nossos colaboradores nas modalidades presencial e EAD.





GREAT PLACE TO WORK GPTW

Pela primeira vez a Brasil TecPar e suas empresas de mercado, Ávato, Amigo Internet, Bereit e Safety Cables, participaram do ranking e foram consideradas excelentes lugares para se trabalhar, por seus colaboradores, através da pesquisa Great Place to Work (GPTW).

O processo preparatório para a pesquisa aconteceu de janeiro a junho. **Ao todo, mais de 65% dos colaboradores participaram da primeira edição da pesquisa na Brasil TecPar, que obteve uma aprovação interna de 71%.**



Veja artigo no nosso site



Leia o Manifesto dos TecFriends



PRAZER, NÓS SOMOS TECFRIENDS

Perguntamos aos nossos colaboradores como eles gostariam de ser identificados na Brasil TecPar. Foram mais de 90 sugestões, uma mais criativa do que a outra. Selecionamos os cinco nomes mais alinhados com o nosso jeito de ser e abrimos uma votação para a escolha. **Foram 345 participações e a opção vencedora foi escolhida pelos colaboradores.** Agora nós compartilhamos de mais um código que reforça nossa conexão.



“Acho que se trata de um grande movimento da empresa, para que nós, colaboradores, nos sintamos cada vez mais acolhidos.”

Andrei Tremea Basso (CVOZ)

“Gosto da ideia de envolver o grupo todo na tomada de decisões, remete que todos somos importantes.”

Joice Maiara Keil Radavelli
(Unidade Teutônia - RS)

“Os meios e formas de engajamento dos colaboradores com a empresa são fundamentais para que se crie uma sinergia e consequentemente se amplie os resultados e entregas.”

Júlio Renê Müller (Supervisão Regional e Atendimento - SRA)

É SOBRE *ir além!*

No decorrer do ano, identificou-se a necessidade de criarmos uma identidade única que representasse a nossa empresa enquanto empregadora. Dessa forma, criou-se o cerne de uma estratégia de employer branding para atrair os candidatos e reter os colaboradores mais alinhados com a nossa cultura de trabalho e objetivos de negócio, nascendo assim **a nosso Employee Value Proposition - EVP (ou proposta de marca empregadora): “É sobre ir além!”**. O conceito nasceu de depoimentos presentes em pesquisas de satisfação realizadas com os líderes e colaboradores da empresa.

Arelado a isso, o processo de onboarding foi redesenhado em conjunto com o time de Business Partner. Realizamos o mapeamento da jornada dos novos colaboradores e, através dos conceitos **“start, login, conexão e play”** marcamos de forma simbólica cada ponto dessa jornada inicial na Brasil TecPar. Ainda, incluímos no processo a entrega de um kit de onboarding, para dar as boas-vindas aos novos TecFriends.

Ainda, a partir de julho de 2021, o **LinkedIn da Brasil TecPar** passou para a área de Gestão de Pessoas - CCI e, **foi o canal escolhido para prioritariamente reforçar a nossa marca empregadora**. Na página, divulgamos posts sobre oportunidades em aberto, nossa cultura no dia a dia, programas e eventos internos, e a contratação de novos executivos e muito mais. Em 6 meses, registrou-se um incremento orgânico de mais de 540% no número de seguidores.

kit de onboarding



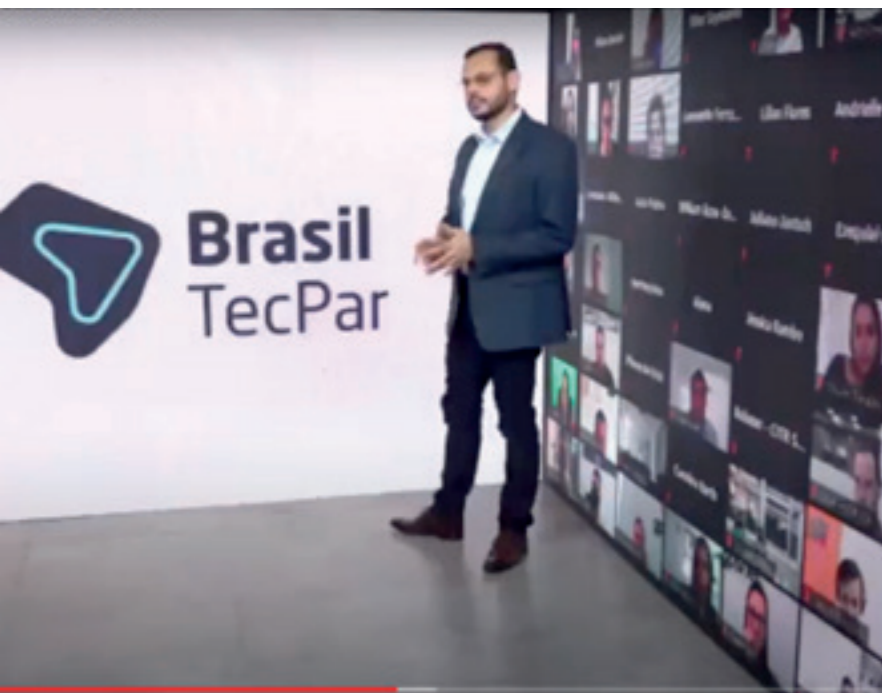
Em comemoração ao Dia do Cliente (15/09/2021), nossos clientes internos - os TecFriends - receberam um kit especial. A partir de então, o mimo passou a ser entregue a todos os novos colaboradores, integrando o processo de onboarding da Brasil TecPar. Essa ação foi pensada com muito carinho, para despertar o sentimento de pertencimento no time de TecFriends.



CONEXÃO COM VOCÊ

Partindo do pressuposto de que o importante é estarmos conectados, e que de forma transparente precisamos nutrir a qualidade da nossa conexão com todos da empresa, promovemos mensalmente o **evento Conexão com Você**.

No formato online de live, e para todos os colaboradores, os encontros têm o intuito de compartilhar conteúdos estratégicos e sensibilizar com relação a assuntos relevantes da sociedade.



▶ ASSISTA

- ▶ Janeiro Branco
- ▶ Plano Brasil
- ▶ Comunicação Não-Violenta
- ▶ Autoresponsabilização, resiliência e prosperidade
- ▶ 26 Anos da Brasil e GPTW
- ▶ PLR
- ▶ Setembro Amarelo
- ▶ Bem-estar em meio à transição
- ▶ Projeto Google

CONEXÃO COM VOCÊ LIDERANÇAS

Por meio das **lives Conexão com Você Lideranças**, as diretorias da Brasil TecPar desdobram para a alta e média liderança (mais de 150 líderes) nossas estratégias e filosofia de negócio. Nas lives, informamos, empoderamos e incentivamos nossos líderes a “cascatearem” as informações dos grandes projetos e temas apresentados dentro de suas equipes, sempre explicando como o desempenho de cada um tem relação direta com as metas e objetivos definidos em nosso planejamento estratégico.

- ▶ Sem tema
- ▶ Crescimento Orgânico
- ▶ Crescimento por M&A
- ▶ GPTW
- ▶ Onboarding
- ▶ PLR
- ▶ Por que Brasil TecPar
- ▶ Unificações



PROJETO AMIGO RURAL

Seguimos atendendo às demandas em áreas rurais com o propósito de fixar o homem ao campo, potencializar a produtividade, promover o turismo rural, proporcionar acesso a informação e conhecimento, possibilitar emissão de nota fiscal eletrônica e desenvolver os municípios em sua totalidade.

Durante o ano de 2021, o **Projeto Amigo Rural** adicionou conectividade em fibra óptica para mais de **450 famílias** localizadas em **15 comunidades de 4 municípios distintos**, e atendeu mais de **14.000 clientes** residentes na área rural.

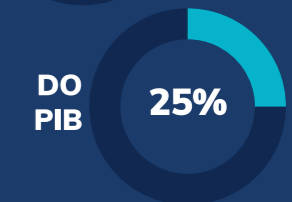
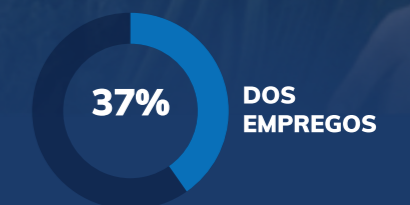


CENÁRIO DO AGRO BRASILEIRO

É notório o crescimento do agronegócio no Brasil nos últimos anos. Crescemos em área cultivada, evoluímos em modernização e nossa produtividade atingiu patamares até então nunca alcançados.

Isso mostra que o agronegócio brasileiro continua forte, fato mostrado pela sua grande participação no PIB brasileiro, que é de quase 25% do PIB nacional, e pelo seu elevado potencial de exportação. Assim, a tendência é o setor continuar crescendo e evoluindo nos próximos anos.






*IBGE 2021



PARTICIPAÇÃO NOS LUCROS E RESULTADOS - PLR

Lançada em junho de 2021, a **Participação nos Lucros e Resultados** é mais uma ação do Valoriza, programa de reconhecimento e crescimento para colaboradores. O PLR tem como principais objetivos valorizar o esforço coletivo e o reconhecimento do mérito de cada colaborador, bem como desenvolver níveis crescentes de resultados para o negócio. Para construir esses resultados, cinco indicadores globais são avaliados:

Indicadores Globais

 LUCRO LÍQUIDO	 INCREMENTO FATURAMENTO	 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	 SEGURANÇA DAS PESSOAS	 INADIMPLÊNCIA
Diferença entre a receita total e os custos e despesas totais da empresa.	Aumento do faturamento no período.	Progresso do PE, realização dos planos de ação.	Resultados das taxas de gravidade e frequência.	Índice de não pagamento por parte dos clientes.

Ações visando à mobilização das pessoas para atingir esses objetivos são realizadas pela liderança e pelo time de Gestão de Pessoas - GEP. O atingimento das metas é celebrado e reconhecido através da distribuição de valor *equivalente a um salário nominal do colaborador.*



LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS LGPD

Em consideração à Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais –, que criou regras a respeito do tratamento de informações pessoais por parte de empresas e outros agentes, em janeiro de 2021, foi instituído o Comitê LGPD, com integrantes de diversas áreas da Brasil TecPar, incluindo sua Diretoria Executiva e seu Conselho de Administração.

Assim, dando prosseguimento ao conjunto de ações legal-

mente estabelecidas para a manipulação, tratamento e armazenamento de dados pessoais por organizações, houve a nomeação do Head Jurídico/Administrativo, Marcos Loureiro, para a função de Data Protection Officer (DPO), e também, a contratação de consultoria especializada em Direito Digital, Compliance e Direito Público, para iniciar os trabalhos de implementação empresarial da lei.

Dentre algumas ações já instituídas, podemos citar: a ela-

boração do Relatório de Análise de Gaps e Planos de Ação, realização de treinamentos e ações de conscientização dos colaboradores sobre privacidade e proteção de dados, entrevistas de diagnósticos, ajustes em documentos e ferramentas de gestão utilizadas que contenham dados das diversas partes interessadas (clientes, colaboradores, fornecedores etc.), iniciativas de compliance e monitoramento dos riscos, dentre outros procedimentos somados às boas práticas de gestão e governança implantadas ao longo do ano de 2021.



GESTÃO DE RESULTADOS



A área de Gestão de Resultados foi uma iniciativa da Diretoria Administrativa, que tinha como desafio a implantação de indicadores em todos os departamentos da Companhia.

Sr. Adriano Belmonte Melgar, gerente responsável pela área, realizou algumas entrevistas com gestores da Brasil TecPar para entender a situação atual e montar um diagnóstico gerencial. Criamos uma estratégia para a estruturação dos projetos, bases de dados, fluxos e planejamento dos resultados. A solicitação para criação ou melhoria de indicadores passa pelo preenchimento de uma planilha de backlog; ao lado de cada solicitação preenchemos um follow up, em que priorizamos informar a posição do desenvolvimento, data do início da modelagem e data de conclusão.

Após essa etapa, é realizada uma reunião de

abertura, na qual mapeamos a viabilidade, tipos de bases de dados, se é indicador ou não, os impactos, fluxos, processos, padrões operacionais e relações com demais áreas. Na sequência é realizada a reunião de escopo, quando apresentamos o que será feito, prazos, o que ficará para uma próxima rodada e o que foi inviabilizado. Os projetos utilizam a metodologia Kanban, para controle do cronograma, e Scrum, que fomenta a colaboração de membros da GR e áreas envolvidas no desenvolvimento do projeto, engajamento e double-check.

Trabalhamos em conjunto com a área de Engenharia de Dados que se responsabilizou pelas bases e ETL, deixando a GR com mais velocidade e foco na modelagem do BI. Nossas entregas possuem a validação do responsável da área onde firmamos o encerramento do projeto e ini-

ciamos a etapa de treinamentos.

Em agosto de 21, tivemos a agregação do controle da execução do Planejamento Estratégico e, a partir disso, remodelamos a matriz do PE e a deixamos mais funcional, possibilitando filtros, acompanhando os desvios, com agregação de metas nos planos de ação para um controle mais pontual e para garantir a suficiência de estratégia e objetivo. E, desde então, começamos um processo de controle de prazos e atingimentos. A atualização dos planos é feita de forma ágil com metas automáticas, e para acompanhar o crescimento da Companhia.

RESULTADOS EM 2021:

- Entrega de 100% de atingimento do PE Corporativo;
- Cumprimento de 100% do cronograma na entrega de projetos de BI;
- 100% dos colaboradores responsáveis pelos módulos de BI foram treinados.

REESTRUTURAÇÃO DA ÁREA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

A área de Atendimento ao Cliente teve um ano surpreendente em 2021, não só pela ampliação dos serviços ao cliente residencial da nossa marca Amigo, como pela concepção e desenvolvimento de uma equipe dedicada ao atendimento dos clientes corporativos da subsidiária Ávato.

Finalizamos dezembro com 96 colaboradores especialistas em atendimento ao cliente para o segmento Amigo, abrangendo 95 mil clientes de vários serviços, e 46 colaboradores no atendimento da subsidiária Ávato, abrangendo 3 mil clientes e mais de 7 mil circuitos monitorados.

A criação de uma Arquitetura da Experiência para todas as empresas do grupo foi o direcionador de 2021, e o que nos permitirá evoluir em 2022 com métricas com NPS e CES, entregando 3 vieses aos clientes, em termos de atendimento:

- Eu me atendo e encontro minha solução nos canais de relacionamento;
- O atendimento me guia e eu me atendo;
- O atendimento absorve e soluciona a minha demanda.

O nível de serviço com meta de 95% foi um diferencial no atendimento em 2021, proporcionando soluções rápidas e permanentes às demandas dos clientes de varejo e corporativos.

Na GPTW, a área de Atendimento obteve resultados expressivamente positivos, demonstrando que os colaboradores estão satisfeitos com os desafios para esta área.

Para 2022, o foco será a entrega do conceito Best-Fit-Self-Service para as empresas do grupo, visando a menor custo operacional e maior eficiência dos relacionamentos com nossos clientes e parceiros. Serão adotados novos designs de experiência, contemplando:

- ChatBot com maior usabilidade;
- Inteligência Cognitiva;
- Equipe de Curadoria em atendimento;
- Monitoramento preditivo;
- Automações nas jornadas.

EM 2021 FORAM ENTREGUES OS SEGUINTE PROJETO:

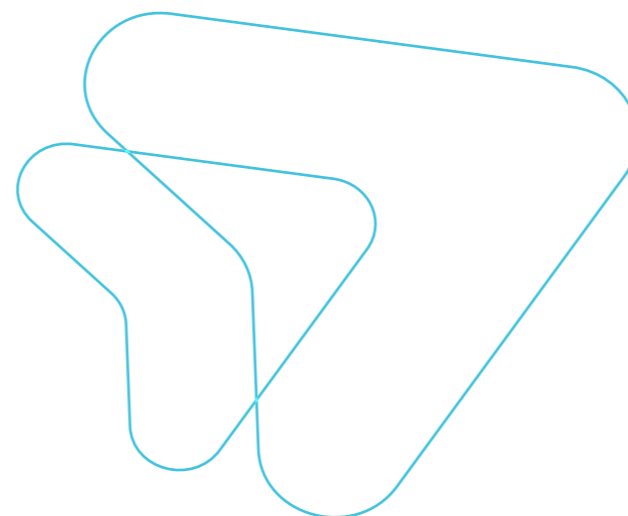
- Criação da área de Customer Experience, visando à excelência e cultura da experiência do cliente desde o lead até pós-vendas;
- Ampliação de novos canais digitais, entregando melhor experiência ao cliente;
- Integração das centrais de atendimento telefônico e ampliação dos horários de atendimento, facilitando o contato e entregando agilidade no retorno;
- Elaboração de Pesquisa de Satisfação para monitorar a qualidade dos serviços entregues;
- Criação do CAR Ávato, antes absorvido pelo NOC, visando à excelência no atendimento ao segmento corporativo;
- Processo para Reclame Aqui e Anatel Consumidor;
- Desenho da Jornada do Cliente Varejo, visando à entrega da Visão 360 do Cliente, App do Técnico de Campo, novo Portal do Cliente e sistema de field para triangulação de atendimentos dos técnicos de campo;
- Criação da área de Quality Assurance.

REESTRUTURAÇÃO DA DIRETORIA FINANCEIRA

3 ÁREAS DISTINTAS: FINANCEIRO, CONTABILIDADE E CONTROLADORIA

MAIS

- Introdução da Conciliação Financeira;
- Introdução da Conciliação Contábil;
- Melhoria da governança por meio de equalização das demonstrações financeiras - um exemplo, procedimento de laudos na combinação de negócios;
- Estruturação da equipe financeira, com um novo time vindo de mercado;
- Revisão da estrutura fiscal da empresa;
- Estabilização do processo de cobrança com a inadimplência;
- Acompanhamento das despesas por centros de custos;
- Relacionamento bancário com a captação de mais de R\$ 450 milhões em recursos financeiros;
- Melhoria das despesas financeiras com diversas economias;
- Criação de um modelo de apresentação dos resultados.



GRADE DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

A partir de maio, foi implementada a grade de reuniões da governança corporativa, objetivando garantir o fluxo adequado das informações e fornecer consistência a todo sistema de governança corporativa.

No mês, cada área realiza três reuniões: duas de acompanhamento e uma de resultados. Esse recurso garantiu a precisão da agenda corporativa, estabelecendo um padrão de governança na entrega dos resultados.



CLIQUE E VEJA
A GRADE DE
GOVERNANÇA

CÓDIGO DE CONDUCTA



Em junho, o Conselho de Administração aprovou o texto revisado do Código de Conduta da Brasil TecPar.

O Código de Conduta reflete os valores e a cultura da Brasil TecPar e o seu cumprimento revela o compromisso de profissionalismo e transparência em todas as ações no trabalho.

Para a Companhia, ÉTICA significa “o jeito certo de fazer o que precisa ser feito, considerando um conjunto de princípios básicos, que visa a disciplinar e regular a conduta das pessoas, sem prejuízo moral ou patrimonial ao semelhante”.



ENTRE AS PRINCIPAIS ATUALIZAÇÕES, DESTACAM-SE:

Proteção de dados pessoais:

conformidade da Companhia com a mais atual legislação acerca do tema, mas antes de quaisquer exigências legais, nosso comprometimento com a privacidade do cidadão e com a transparência nas relações cliente/empresa.

Canal de denúncias:

canal aberto para que clientes, colaboradores e parceiros, sempre que se sentirem ou estiverem em situação que possa caracterizar conflito de interesses, ou tiverem conhecimento de fatos que possam prejudicar a Companhia ou que contrariem os princípios do Código de Conduta, comuniquem por meio do e-mail denuncia@brasiltecpa.com.br



CLIQUE E LEIA NOSSO
CÓDIGO DE CONDUCTA

CELEBRAÇÃO DE FINAL DE ANO 2021

Para celebrar um 2021 de muito crescimento e superação, convidamos os TecFriends e seus familiares para uma grande festa online de final de ano. O encontro, que contou com a **apresentação da Cris Silva, o show do Vinny Lacerda e banda e uma plateia virtual super animada**, foi marcado pelo **reconhecimento dos TecFriends mais lembrados**, uma iniciativa de reconhecimento por voto popular relacionada aos valores da empresa. Além disso, também divulgamos os vencedores do desafio #estilofesta, uma ação que movimentou nossa rede social corporativa engajando e divertindo a todos, em que os colaboradores deveriam postar fotos com looks que usariam na celebração.



Os diretores da Brasil, Gustavo Pozzebon Stock, Magnum Foletto, Onir Figueredo, Flavio Gomes e Luciano Piazza, compartilharam nossas conquistas e os planos para 2022.

Esse momento especial, que **conectou colaboradores de diferentes regiões do país pela primeira vez**, com certeza vai ser lembrado carinhosamente por todos os TecFriends.





A iniciativa “Os TecFriends mais lembrados” teve como objetivo reconhecer os colaboradores que reforçaram os valores da Brasil TecPar em 2021. Além de integrar nossos valores a uma iniciativa formal (rito cultural) de Gestão de Pessoas, visou a exemplificar como eles são colocados em prática no dia a dia.

Eleitos por votação popular, foram escolhidos cinco TecFriends, cada um relacionado a um valor da empresa. Os vencedores foram:

CONFORMIDADE



Laion Porto

CENTRAL DE INSTALAÇÕES E SUPORTE LOCAL

DETERMINAÇÃO



Natielly Caetano Pissolato

CENTRAL DE FROTAS E PATRIMÔNIO



RELACIONAMENTO



Miguel Ângelo C. dos Santos

GESTÃO DE PESSOAS

SUSTENTABILIDADE



Bernardo Dutra de Christo

CENTRAL DE SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

TRANSPARÊNCIA



Barbara Ramos

CENTRAL DE ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO



RESPONSABILIDADE AMBIENTAL E ATUAÇÃO SOCIAL

- Gestão e coleta de resíduos sólidos
- Medição da emissão de CO2 da frota
- Usinas geradoras de energia

GESTÃO E COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

Criação da política de destinação de resíduos sólidos, atrelada à contratação de um parceiro certificado nas ISOs 9001 e 14001 e participante do pacto global da ONU* para atuar em todas as UFs onde a Brasil TecPar possui operações (atualmente RS, SC, SP, RJ, MT e MS), possibilitando o recolhimento e, destinação correta e sustentável de 7,6 toneladas de resíduos ao mês.

[CLIQUE PARA CONHECER NOSSO GUIA](#)

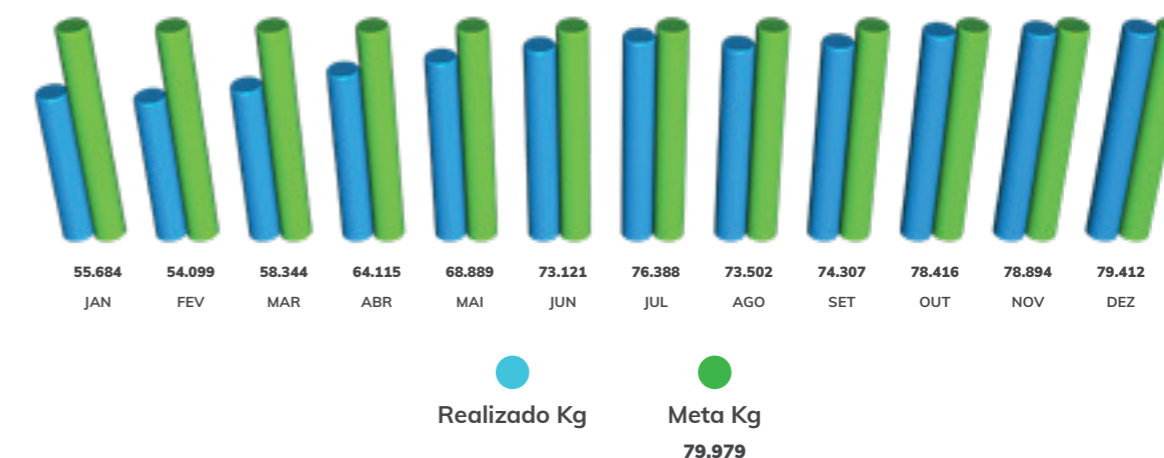


CADEIA REVERSA

GUIA DE GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

MEDIÇÃO DA EMISSÃO DE CO₂ DA FROTA

ACOMPANHAMENTO DE EMISSÃO DE CO₂ NA ATMOSFERA



Esta medição indica em kg a quantidade de CO₂ dispensados na atmosfera.


Nossa meta está parametrizada considerando: tipo de veículo (se Diesel ou gasolina), quantidade de km rodados, quantidade de litros abastecidos, também média de CO₂ emitidos por grupo de empresas com o mesmo porte e característica de frota no Brasil (benchmarking realizado pelo parceiro Ticket Log).

USINAS GERADORAS DE ENERGIA

Energia solar é uma energia alternativa, renovável e sustentável; a usina solar é um complexo repleto de módulos fotovoltaicos (placas solares) com capacidade de gerar energia elétrica por meio da luz do sol.

O grupo conta com 5 unidades geradoras de energia solar que, além de produzir energia para suprir necessidades, está minimizando a emissão de gases poluentes. Em 2021, deixamos de lançar mais de 15 TONELADAS de CO₂ no meio ambiente.

As plantas estão localizadas no Rio Grande do Sul, nas cidades de São Borja, Garibaldi, Feliz, Tupandi e Bom Princípio.



**DEIXAMOS DE LANÇAR
MAIS DE 15 TONELADAS DE CO₂
NO MEIO AMBIENTE.**

A hand holding a glowing sword against a starry space background. The hand is on the left, holding a bright, glowing sword that extends horizontally across the lower part of the frame. The background is a deep blue space filled with stars, galaxies, and nebulae. A bright blue line traces a path across the scene, starting from the top left and curving towards the right. The text 'PERSPECTIVAS' is written in large, bold, light blue letters, and 'VISÃO DO FUTURO' is written in smaller, white letters below it.

PERSPECTIVAS

VISÃO DO FUTURO

VISÃO DO FUTURO

A materialização dos resultados estabelece novos desafios a todo momento, exige evolução constante e, para nos mantermos competitivos, precisamos antever.

O mercado de internet comercial ainda não completou 30 anos no Brasil ou em qualquer outro lugar. É extremamente novo em relação a setores como energias, combustíveis, automóveis, entre outros já consolidados. Operamos no mercado de internet desde o início, tempo suficiente para refletirmos e expressarmos nosso entendimento. Em nosso relatório 2020, publicamos sobre as surpresas não boas que tivemos quando nos deparamos com a covid-19 e suas variantes, que continuam a chegar, e os impactos que a pandemia gerou e ainda gera na nossa sociedade. Escrevemos sobre os desafios que travamos quando definimos substituir nossos Sistemas de Gestão e Processos, em função dos resultados anteriores conquistados, para nos mantermos competitivos; precisávamos evoluir, evoluímos.

Percebo, então, que a magia dos resultados positivos diante dos desafios é alavanca para a VISÃO. Nesse nosso mercado, relativamente novo, não temos referências consolidadas a seguir. Nossa Companhia não é única, tampouco penso que seja a melhor, porém, é uma das poucas protagonistas nesse momento. Os movimentos dos **ossos líderes e colaboradores “TecFriends” e os resultados que produzem são referências para outras operações** e para esse mercado em consolidação, percebo claramente isso.

Carregamos o peso dessa responsabilidade, ao mesmo tempo, temos a oportunidade de nos desafiar e evoluirmos todos os dias.

Os resultados obtidos em 2021 realmente foram incríveis, quase que triplicamos o tamanho, o volume de negócios e os resultados, nossa VISÃO está cada dia mais próxima e clara, nossos colaboradores, nossos líderes e acionistas, cada dia mais engajados e confiantes no propósito e nos motivos da existência da nossa Companhia.

“Para mantermo-nos competitivos precisamos antever” e, sabemos que estamos entrando em um período extremamente desafiador. Com o peso das responsabilidades que carregamos, precisaremos redobrar a atenção. Em 2022, temos um cenário totalmente diferente daquele que tínhamos em 2021. A crise sanitária da covid-19 ainda presente, continua colocando medo e insegurança nas pessoas e a mudança do comportamento, afeta diretamente o consumo de bens e serviços. Em 2022,

teremos altos juros, inflação global e, como resultado, projetamos mais uma crise econômica e financeira que, agravada no Brasil pelas eleições presidenciais de outubro, afetará a todos e diretamente a estratégia expansionista da nossa companhia.

É hora de entendermos e nos adaptarmos rapidamente a esse novo cenário, olharmos detalhadamente ao redor, percebermos e otimizarmos nossas disponibilidades, olharmos para frente e, com ações de curto prazo, criarmos alternativas inovadoras, ajustarmos as nossas estratégias para, assim, continuarmos avançando.

Para finalizar, reforço o convite de continuarmos **unidos e comprometidos e, sem nunca renunciarmos aos nossos VALORES, continuarmos cumprindo a MISSÃO diária da nossa Companhia que nos levará certamente ao objetivo maior, que é o atingimento da nossa VISÃO**. Que tenhamos saúde, força e a mesma resiliência de sempre também em 2022.

Até aqui, parabéns e muito obrigado a todos!



Gustavo Pozzebon Stock
CEO



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

brasiltecpa.com.br

