

Desempenho em 2017



O ano de 2017 foi marcado pela expansão dos negócios, atuamos por meio da expansão radial e no adensamento das redes instaladas

DESEMPENHO OPERACIONAL

Telecom B2B

O ano de 2017 foi marcado pela **expansão dos negócios**. Na base de clientes empresariais, passamos a atuar em 24 novas localidades, principalmente na região Sul do País, explorando e expandindo a rede de fibra ótica adquirida ao final de 2015. Atuamos por meio da **expansão radial** (em localidades radiais à atual área de operação) e no **adensamento** das redes instaladas. Além da região Sul, expandimos para oito cidades do Sudeste e atualmente estamos em **250** localidades, **além das 87** que compõem nossa área de concessão.

O **cabo submarino Monet** conectará as cidades de Praia Grande (SP) e Fortaleza (CE) a Boca Raton (Flórida, Estados Unidos) e apoiará nossa expansão para o Nordeste do País, além de reduzir custos de aluguel de conexão internacional.

No final de 2017, atendíamos **95.377** clientes B2B, dos quais **10.919** eram corporativos.

Dados operacionais B2B	2015	2016	2017	Δ 2016/2017
Número de clientes (unidade)				
Total	100.015	108.686	95.377	(12,2%)
Corporativo	7.884	10.000	10.919	9,2%
MPE	92.131	98.686	84.458	(14,4%)

Nota: a queda do número de clientes MPE, do quatro trimestre de 2016 para os demais trimestres de 2017, é decorrente da realocação de 23.724 clientes a partir de janeiro de 2017, quando passaram a ser atendimentos no B2C.



Telecom B2C

Por meio de uma estratégia de **ofertas convergentes**, combinando banda larga fixa e móvel, telefonia fixa, móvel, TV por assinatura e serviços de valor agregado, a Algar Telecom atingiu, em 2017, cerca de **2,3 milhões** de Unidades Geradoras de Receitas (UGRs) com seus clientes B2C, um incremento de 3,6% em relação ao ano anterior.

Destaque deve ser dado ao serviço de **banda larga fixa**, que somou 436 mil acessos em 2017, 12,1% a mais do que em 2016. **Aumentamos em 34,2%** a base de ultra banda larga (velocidade entre 10 Mbps e 200 Mbps), modalidade que já representa 46% da base de banda larga fixa dos clientes B2C da Empresa e que passou a ser ofertada em **30 novas cidades**.

Unidades geradoras de receita

Dados operacionais B2C	2015	2016	2017	Δ 2016/2017
Unidades geradoras de receita (MIL)	2.098	2.188	2.267	3,6%
Banda larga fixa	356	389	436	12,1%
Até 10 MB	248	240	236	(1,7%)
Acima de 10 MB	109	149	200	34,2%
Telefonia fixa	492	507	535	5,5%
Telefonia móvel	1.154	1.204	1.206	0,2%
Pós	235	285	302	6,0%
Pré	919	919	904	(1,6%)
TV por assinatura	96	88	90	2,3%

Tech – BPO/Gestão de TI

Em 2017, o segmento Tech apresentou melhora de seu desempenho operacional, embora não possa ser percebido no EBITDA contábil, em função de custos de desmobilizações de clientes e despesas estruturantes (projetos estratégicos). Conquistamos mais de **30** novos clientes, predominantemente em serviços de **Gestão de Ambiente de Tecnologia** e importantes marcas em **Gestão de Relacionamento com Cliente**. Lançamos o primeiro agente cognitivo de atendimento/renegociação de dívidas (Duda), além de outras soluções de inteligência artificial aplicada. Com parceiros de tecnologia, iniciamos novas operações voltadas para **Atendimento Digital**.